

La inclusión digital como determinante del ejercicio de derechos en personas adultas mayores: una revisión integrativa para el Trabajo Social

Digital Inclusion as a Determinant of the Effective Exercise of Rights among Older Adults: An Integrative Review for Social Work

Geanella Leonor Manrique Merchán¹ (geanella.manrique@unesum.edu.ec)
(<https://orcid.org/0009-0008-3062-7433>)

Priscila Vanessa Real González² (vrealg.2030@gmail.com) (<https://orcid.org/0009-0005-9179-7506>)

Resumen

La inclusión digital constituye un determinante del ejercicio efectivo de los derechos de las personas adultas mayores en un contexto de creciente digitalización de los servicios públicos y privados. El objetivo de esta revisión integrativa fue analizar la evidencia científica sobre la inclusión digital de las personas adultas mayores desde una perspectiva de derechos, con el propósito de identificar sus principales dimensiones e implicaciones para el Trabajo Social. La revisión se desarrolló conforme a la metodología de Whittemore y Knafl y a las directrices PRISMA 2020. La búsqueda comprendió publicaciones editadas entre 2015 y 2026 en Scopus, Web of Science, SciELO y Redalyc, complementadas con documentos de organismos internacionales para contextualizar el análisis. Tras el proceso de selección y evaluación metodológica se incluyeron 45 estudios. Los hallazgos evidencian que la inclusión digital trasciende el acceso a dispositivos y conectividad, al estar condicionada por factores estructurales, socioeconómicos, educativos, territoriales e institucionales que influyen en el desarrollo de competencias digitales, la apropiación significativa de las tecnologías y el acceso a servicios esenciales. Asimismo, se identificó que el acompañamiento familiar, comunitario e institucional favorece la autonomía, la participación social y el ejercicio efectivo de derechos en la vejez. Como

¹ Universidad Estatal del Sur de Manabí, Ecuador

² Investigador independiente, Ecuador

contribución principal, la revisión propone un Modelo de Inclusión Digital Basado en Derechos para el Trabajo Social, concebido como un marco interpretativo sustentado en la evidencia para orientar futuras investigaciones, el diseño de políticas públicas y la intervención profesional dirigida a promover una transformación digital más inclusiva y equitativa para las personas adultas mayores.

Abstract

Digital inclusion has become a key determinant of the effective exercise of older adults' rights in a context of increasing digitalization of public and private services. This integrative review aimed to analyze the scientific evidence on digital inclusion among older adults from a rights-based perspective in order to identify its main dimensions and implications for Social Work. The review followed Whitemore and Knafl's integrative review methodology and the PRISMA 2020 guidelines. The search included studies published between **2015 and 2026** in Scopus, Web of Science, SciELO, and Redalyc, complemented by documents from international organizations to contextualize the findings. Following the screening and methodological quality assessment process, **45 studies** were included. The findings indicate that digital inclusion extends beyond access to devices and internet connectivity, as it is shaped by structural, socioeconomic, educational, territorial, and institutional factors that influence digital skills, meaningful technology use, and access to essential services. The review also highlights the importance of family, community, and institutional support in promoting autonomy, social participation, and the effective exercise of rights in later life. As its main contribution, this review proposes a **Rights-Based Digital Inclusion Model for Social Work**, conceived as an evidence-informed interpretive framework to guide future research, public policy development, and professional practice aimed at fostering a more inclusive and equitable digital transformation for older adults.

Palabras clave: inclusión digital; personas adultas mayores; ejercicio de derechos; trabajo social; revisión integrativa

Keywords: digital inclusion; older adults; exercise of rights; social work; integrative review

Introducción

La creciente digitalización de los sistemas de bienestar ha transformado profundamente la manera en que las personas acceden a servicios sanitarios, prestaciones sociales, educación, servicios financieros, información y mecanismos de participación ciudadana. La incorporación progresiva de plataformas digitales en la provisión de servicios públicos y privados ha ampliado las oportunidades de acceso y comunicación, pero también ha desplazado hacia los entornos tecnológicos parte de las condiciones necesarias para desenvolverse en la vida cotidiana. En consecuencia, las desigualdades digitales han dejado de representar únicamente diferencias en el acceso a dispositivos o conectividad para convertirse en factores que pueden ampliar o restringir las oportunidades reales de participación social y de ejercicio efectivo de derechos. En este escenario, la inclusión digital adquiere una relevancia creciente como condición para la equidad, particularmente entre las personas adultas mayores, cuya participación en la sociedad digital depende de recursos, capacidades y apoyos diferenciados.

La evidencia científica reciente coincide en que la inclusión digital constituye un proceso multidimensional que trasciende la disponibilidad de dispositivos o el acceso a Internet. La participación efectiva en los entornos digitales depende de la interacción entre las capacidades individuales, las oportunidades sociales, la accesibilidad tecnológica, la motivación para el uso y la existencia de apoyos que permitan transformar el acceso en beneficios concretos para la vida cotidiana. Desde esta perspectiva, disponer de conexión no garantiza una inclusión efectiva cuando persisten limitaciones relacionadas con las competencias digitales, la confianza, los recursos económicos, el diseño de las plataformas o las condiciones institucionales necesarias para un uso autónomo, seguro y significativo de las tecnologías (Kebede et al., 2022; Mubarak & Suomi, 2022). Esta concepción desplaza el análisis desde la disponibilidad tecnológica hacia las condiciones sociales que posibilitan convertir la interacción digital en oportunidades reales de bienestar, participación y acceso a servicios.

Las personas adultas mayores constituyen uno de los colectivos en los que estas desigualdades adquieren mayor complejidad. Si bien el envejecimiento suele asociarse con menores niveles de

utilización de tecnologías digitales, la evidencia demuestra que la edad cronológica no explica por sí sola la exclusión digital. Las oportunidades de acceder, utilizar y beneficiarse de las tecnologías se encuentran condicionadas por la interacción entre el nivel educativo, los ingresos, la trayectoria laboral, el estado de salud, la discapacidad, el género, el lugar de residencia y la disponibilidad de redes familiares y comunitarias (Mubarak & Suomi, 2022; Shi et al., 2024). Estos factores se acumulan e interactúan a lo largo del curso de vida, configurando trayectorias diferenciadas de inclusión y exclusión digital. En consecuencia, la denominada *brecha digital gris* debe entenderse como la manifestación de desigualdades sociales y estructurales que limitan las posibilidades de las personas mayores para utilizar las tecnologías como un medio de acceso a recursos, servicios y formas de participación social, más que como una consecuencia inherente al proceso de envejecimiento.

Las implicaciones de estas desigualdades resultan especialmente relevantes en sociedades donde la digitalización ha modificado los mecanismos de acceso a servicios esenciales. La expansión de la administración electrónica, la telemedicina, la banca digital y otros servicios en línea ha incrementado la importancia de las competencias digitales como requisito para gestionar necesidades cotidianas. Diversos estudios muestran que las personas mayores con menores niveles de alfabetización digital encuentran mayores dificultades para realizar trámites administrativos, acceder a servicios sanitarios digitalizados o utilizar plataformas institucionales, situación que incrementa la dependencia de familiares o cuidadores y puede limitar su autonomía y participación social (Money et al., 2024; Shi et al., 2024; Wale et al., 2025). En este contexto, la inclusión digital deja de constituir únicamente un objetivo asociado a la innovación tecnológica y pasa a configurarse como una condición que influye en las posibilidades efectivas de ejercer derechos en condiciones de equidad.

En América Latina y el Caribe esta problemática adquiere características particulares debido a la convergencia entre el acelerado envejecimiento demográfico, las persistentes desigualdades socioeconómicas y territoriales y la creciente digitalización de los servicios públicos y privados. Las diferencias educativas, económicas, territoriales, étnicas y de género condicionan de manera significativa las oportunidades de participación digital de las personas mayores y afectan con

mayor intensidad a los hogares de menores ingresos, las poblaciones rurales y otros grupos en situación de vulnerabilidad (CEPAL, 2022). Asimismo, la evidencia regional muestra que la digitalización puede contribuir a ampliar oportunidades de inclusión, pero también reforzar desigualdades preexistentes cuando no se acompaña de políticas de accesibilidad, formación, infraestructura y apoyo institucional. En consecuencia, la inclusión digital debe analizarse no solo como un desafío tecnológico, sino también como un problema de equidad social y de garantía efectiva de derechos, particularmente en contextos caracterizados por profundas brechas estructurales y territoriales.

A pesar del crecimiento sostenido de la producción científica sobre inclusión digital y envejecimiento, la evidencia permanece fragmentada entre disciplinas como la gerontología, la salud pública, la educación, las ciencias de la información y las ciencias sociales. La mayor parte de las investigaciones se ha centrado en el acceso a las tecnologías, la alfabetización digital, la adopción de dispositivos o el uso de servicios específicos, mientras que las relaciones entre las condiciones de inclusión digital, las desigualdades estructurales y el ejercicio efectivo de derechos han recibido una atención comparativamente menor. Las revisiones recientes también evidencian una considerable heterogeneidad conceptual y metodológica, así como diferencias en la forma de definir y medir la inclusión digital, lo que dificulta integrar los hallazgos disponibles y comprender de manera articulada cómo las condiciones tecnológicas influyen en la autonomía, la participación social y el bienestar de las personas mayores (Kebede et al., 2022; Wale et al., 2025).

Esta fragmentación limita el desarrollo de marcos analíticos capaces de explicar la inclusión digital como un fenómeno que trasciende la disponibilidad tecnológica y que se encuentra estrechamente relacionado con las oportunidades reales de acceso a servicios, participación y protección social. En consecuencia, continúa siendo escasa la evidencia que articule, en un mismo marco interpretativo, las dimensiones individuales, sociales, institucionales y tecnológicas de la inclusión digital desde una perspectiva orientada al ejercicio de derechos. Esta limitación adquiere especial relevancia en América Latina y el Caribe, donde las profundas desigualdades sociales y territoriales condicionan de manera significativa los beneficios derivados de la transformación digital y exigen

enfoques que integren las particularidades de los sistemas de bienestar, las políticas públicas y las condiciones de vulnerabilidad que experimentan las personas adultas mayores (CEPAL, 2022).

Desde esta perspectiva, el Trabajo Social posee una posición estratégica para comprender e intervenir sobre las múltiples dimensiones de la inclusión digital. Su tradición disciplinar, centrada en la justicia social, los derechos humanos, la participación y el fortalecimiento de capacidades, permite interpretar la exclusión digital no únicamente como una carencia de habilidades tecnológicas, sino como la expresión de procesos estructurales que condicionan el acceso equitativo a recursos y oportunidades. En este sentido, la intervención profesional puede contribuir a identificar situaciones de exclusión digital, fortalecer capacidades individuales y colectivas, promover redes de apoyo, facilitar la relación entre las personas y las instituciones y favorecer el diseño de servicios accesibles e inclusivos. No obstante, la evidencia reciente también advierte que las estrategias centradas exclusivamente en la alfabetización digital resultan insuficientes cuando persisten barreras relacionadas con la asequibilidad, la accesibilidad, el diseño de los servicios o la disponibilidad de alternativas presenciales, por lo que las respuestas deben combinar acciones educativas, organizacionales y de política pública (Wale et al., 2025).

En este contexto, el presente estudio propone analizar la inclusión digital como un posible determinante social emergente del ejercicio efectivo de derechos en las personas adultas mayores. Esta formulación no presupone una relación causal directa ni sostiene que el uso de las tecnologías garantice, por sí mismo, el ejercicio de los derechos. Más bien, plantea que, en sociedades donde el acceso a servicios, la información y los mecanismos de participación dependen crecientemente de entornos digitales, las condiciones de acceso, accesibilidad, competencias digitales y apoyos disponibles pueden ampliar o restringir las oportunidades reales de las personas para actuar de manera autónoma, participar en la vida social y beneficiarse de los recursos reconocidos por las políticas públicas. Desde esta perspectiva, la tecnología adquiere relevancia no por su disponibilidad en sí misma, sino por las capacidades efectivas que permite desarrollar para convertir los recursos disponibles en oportunidades reales de elección y participación, en consonancia con el enfoque de capacidades propuesto por Sen (1999).

Con base en estas consideraciones, el presente artículo tuvo como objetivo sintetizar críticamente la evidencia científica sobre la inclusión digital y el ejercicio efectivo de derechos de las personas adultas mayores, integrar los principales enfoques conceptuales identificados en la literatura, analizar las tendencias y vacíos de conocimiento existentes y proponer un marco analítico que contribuya al desarrollo de futuras investigaciones y fortalezca la intervención profesional desde el Trabajo Social.

Materiales y métodos

Diseño del estudio

Se realizó una revisión integrativa de la literatura, diseño metodológico apropiado para sintetizar e integrar evidencia empírica y aportes teóricos provenientes de investigaciones con enfoques cuantitativos, cualitativos y mixtos. Este diseño fue seleccionado por su capacidad para examinar fenómenos complejos desde una perspectiva amplia, identificar tendencias, esclarecer conceptos e integrar resultados procedentes de diferentes tradiciones metodológicas, favoreciendo una comprensión integral de la inclusión digital y su relación con el ejercicio efectivo de derechos de las personas adultas mayores. El proceso metodológico se organizó conforme a las cinco etapas propuestas por Whittemore y Knafl (2005): identificación del problema, búsqueda bibliográfica, evaluación de las fuentes, análisis de la información y presentación de la síntesis.

El proceso de identificación, selección, evaluación de elegibilidad e inclusión de los estudios se reportó conforme a la declaración PRISMA 2020, con el propósito de garantizar la transparencia, exhaustividad y reproducibilidad del proceso de revisión. La utilización de esta guía se limitó al reporte del proceso de selección de la evidencia y no modificó la naturaleza metodológica de la revisión integrativa ni implicó la realización de una revisión sistemática o un metaanálisis.

Pregunta de revisión

La revisión respondió a la siguiente pregunta:

¿Cómo ha sido conceptualizada y estudiada la inclusión digital en relación con el ejercicio de derechos de las personas adultas mayores, y qué implicaciones y vacíos presenta la evidencia disponible para la investigación y la intervención del Trabajo Social?

La pregunta de revisión se estructuró mediante el marco PCC (Población, Concepto y Contexto), recomendado por el Joanna Briggs Institute (JBI) para la formulación de preguntas en revisiones de alcance y otras revisiones de evidencia orientadas al estudio de fenómenos complejos. Este marco facilita la delimitación del objeto de estudio sin restringir la búsqueda a intervenciones específicas, permitiendo integrar evidencia procedente de diferentes enfoques metodológicos. La operacionalización de sus componentes se presenta en la Tabla 1.

Tabla 1. Estrategia PCC utilizada para formular la pregunta de revisión

Componente	Delimitación
Población	Personas adultas mayores
Concepto	Inclusión digital, exclusión digital, brecha digital, competencias digitales y apropiación tecnológica
Contexto	Ejercicio de derechos, acceso a servicios, participación social, protección social, salud y Trabajo Social

Fuente: Elaboración propia.

Fuentes de información

La búsqueda bibliográfica se realizó en Scopus, Web of Science, SciELO y Redalyc, seleccionadas por su cobertura multidisciplinaria, calidad editorial y pertinencia para recuperar literatura científica sobre inclusión digital, envejecimiento, ejercicio efectivo de derechos y Trabajo Social.

Scopus y Web of Science permitieron identificar investigaciones de alcance internacional, mientras que SciELO y Redalyc facilitaron la incorporación de evidencia científica iberoamericana, especialmente relevante para contextualizar el fenómeno en América Latina.

De manera complementaria, se consultaron documentos de organismos internacionales reconocidos con el propósito de contextualizar la discusión sobre políticas públicas, derechos humanos y desigualdades digitales, especialmente en América Latina y el Caribe. Estos documentos se utilizaron exclusivamente como fuentes de contexto y no sustituyeron la evidencia científica revisada por pares. En consecuencia, no fueron incluidos en el proceso de evaluación metodológica aplicado a los estudios científicos seleccionados.

Estrategia de búsqueda

La búsqueda bibliográfica se realizó entre el 5 y el 12 de mayo de 2026 en las bases de datos Scopus, Web of Science, SciELO y Redalyc, utilizando términos controlados y términos libres en español e inglés, combinados mediante los operadores booleanos AND y OR. Las estrategias de búsqueda se adaptaron a la sintaxis y a los operadores específicos de cada base de datos, con el propósito de maximizar la sensibilidad y la pertinencia en la recuperación de la evidencia científica. Los principales términos utilizados se presentan en la Tabla 2.

Tabla 2. Descriptores y términos utilizados en la estrategia de búsqueda

Bloque	Términos principales
Inclusión digital	“digital inclusion”, “digital exclusion”, “digital divide”, “digital literacy”, “digital skills”, “digital participation”, “inclusión digital”, “brecha digital”
Envejecimiento	“older adults”, “older people”, ageing, aging, elderly, “personas mayores”, “adultos mayores”

Derechos e inclusión social	rights, “human rights”, citizenship, autonomy, participation, “social inclusion”, “social protection”, health, welfare
Trabajo Social	“social work”, “gerontological social work”, “social intervention”, “trabajo social”

Fuente: elaboración propia.

La ecuación general de búsqueda fue:

("digital inclusion" OR "digital exclusion" OR "digital divide"

OR "digital literacy" OR "digital skills"

OR "digital participation")

AND

("older adults" OR "older people"

OR ageing OR aging

OR elderly)

AND

(rights

OR "human rights"

OR citizenship

OR autonomy

OR participation

OR "social inclusion"

OR "social protection"

OR health

OR welfare

OR "social work"

OR "gerontological social work"

OR "social intervention")

La sintaxis de la estrategia de búsqueda se adaptó a los requisitos específicos de cada base de datos, respetando sus operadores, campos de búsqueda e índices de recuperación. Cuando la plataforma lo permitió, la búsqueda se aplicó a los campos de título, resumen y palabras clave. Además, se realizó una búsqueda manual en las listas de referencias de los estudios incluidos para identificar publicaciones potencialmente relevantes no recuperadas mediante la búsqueda electrónica.

Delimitación temporal y lingüística

Se incluyeron publicaciones editadas entre enero de 2015 y mayo de 2026, considerando los estudios disponibles hasta la fecha de cierre de la búsqueda. Este intervalo temporal se seleccionó por abarcar la consolidación de la digitalización de los servicios públicos, sociales y sanitarios, así como el incremento de la producción científica sobre inclusión digital y envejecimiento, incluida la aceleración de estos procesos durante la pandemia de COVID-19. La amplitud del periodo permitió analizar la evolución conceptual del fenómeno y las transformaciones observadas antes, durante y después de la pandemia. En la síntesis e interpretación de los hallazgos se priorizó la evidencia científica más reciente cuando estuvo disponible. Se consideraron publicaciones en español e inglés.

Criterios de inclusión y exclusión

Los criterios aplicados durante la selección se presentan en la Tabla 3.

Tabla 3. Criterios de inclusión y exclusión de los documentos

Criterios de inclusión	Criterios de exclusión
Estudios centrados total o parcialmente en personas adultas mayores	Estudios exclusivamente dirigidos a niños, adolescentes o población laboral sin resultados diferenciados para personas mayores
Investigaciones sobre inclusión, exclusión, alfabetización o participación digital	Estudios puramente técnicos sobre dispositivos, algoritmos o desarrollo de software
Trabajos vinculados con derechos, salud, autonomía, participación, servicios o protección social	Investigaciones sobre uso tecnológico sin relación con resultados sociales o acceso a servicios
Estudios cuantitativos, cualitativos, mixtos, revisiones y aportes teóricos pertinentes	Editoriales, reseñas, notas de opinión y resúmenes sin texto completo
Artículos revisados por pares y documentos institucionales de reconocida autoridad	Documentos sin autoría, procedencia o metodología identificable
Publicaciones en español e inglés	Publicaciones en otros idiomas
Texto completo accesible	Registros duplicados o documentos cuyo texto completo no pudo recuperarse

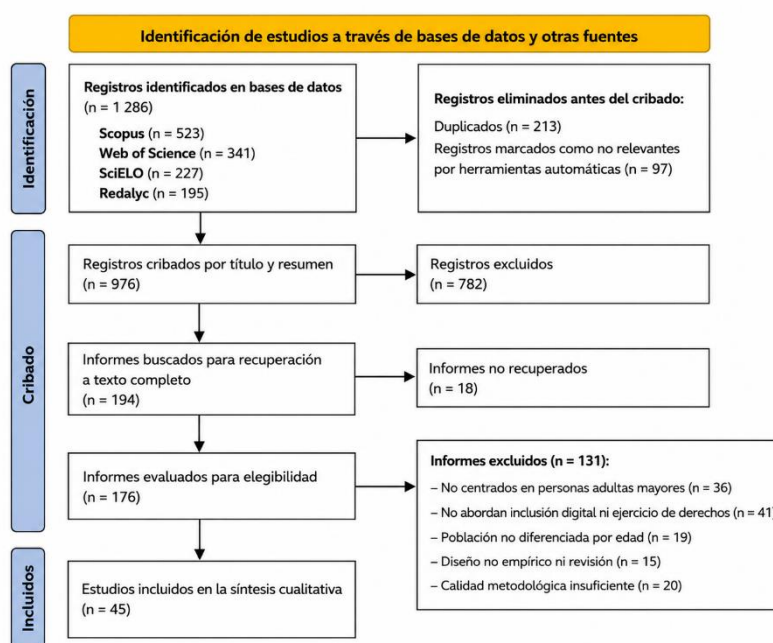
Fuente: Elaboración propia.

No se excluyeron estudios en función del país de realización, el tamaño de la muestra o el diseño metodológico, en concordancia con el carácter integrativo de la revisión. Estas características fueron consideradas durante la evaluación crítica y la interpretación de la evidencia, sin constituir criterios de exclusión, sino elementos para contextualizar y valorar los hallazgos.

Proceso de selección

Los registros recuperados se organizaron en un gestor bibliográfico y, tras eliminar los duplicados, se realizó el cribado de títulos y resúmenes para descartar los documentos que no respondían al objetivo de la revisión. Posteriormente, los textos potencialmente elegibles se evaluaron en su versión completa, de acuerdo con los criterios de inclusión y exclusión previamente establecidos. Las razones de exclusión durante esta etapa se registraron de forma explícita. El proceso de identificación, cribado, elegibilidad e inclusión de los estudios se presenta en el diagrama de flujo PRISMA 2020 (Figura 1).

Figura 1. Diagrama de flujo PRISMA 2020 del proceso de selección de estudios



Fuente: Elaboración propia siguiendo PRISMA 2020.

Evaluación de la calidad metodológica

La calidad metodológica de los estudios se evaluó mediante las herramientas de evaluación crítica del Joanna Briggs Institute (JBI), seleccionando la lista de verificación correspondiente al diseño metodológico de cada investigación (estudios transversales, cualitativos, de cohortes,

cuasiexperimentales y revisiones sistemáticas). La evaluación consideró la congruencia metodológica, la adecuación de la selección de los participantes, la validez de la medición de las variables, el control de los factores de confusión, la calidad del análisis y la credibilidad de los resultados.

La evaluación metodológica no se empleó como criterio automático de exclusión, sino como un componente para la valoración crítica de la solidez de la evidencia durante la síntesis e interpretación de los hallazgos. En el caso de los documentos institucionales, incorporados exclusivamente con fines de contextualización, se valoraron la autoridad de la organización emisora, la transparencia de las fuentes, la actualidad de la información, la claridad metodológica y su pertinencia para el objetivo de la revisión. Estos documentos se utilizaron únicamente como apoyo contextual y no fueron sometidos a la evaluación metodológica aplicada a los estudios científicos incluidos.

Extracción y organización de la información

Se diseñó una matriz de extracción de datos para registrar de manera sistemática la autoría, el año de publicación, el país, el objetivo, el diseño metodológico, la muestra, el contexto, la perspectiva conceptual, las dimensiones tecnológicas analizadas, los resultados sociales, la relación con el ejercicio de derechos, las implicaciones para el Trabajo Social, la calidad metodológica y el aporte de cada estudio a la síntesis integradora. La información se extrajo mediante la lectura completa de los documentos y se registró en todas las categorías pertinentes cuando un mismo estudio abordaba más de una dimensión de análisis.

Análisis y síntesis

La información se analizó mediante una síntesis temática de carácter interpretativo. En una primera etapa se identificaron los principales conceptos, hallazgos y limitaciones de los estudios; posteriormente, estos se agruparon según sus similitudes y diferencias; y, finalmente, se

examinaron las relaciones entre las categorías para construir una interpretación integradora del fenómeno.

El análisis se organizó en cinco ejes temáticos: condiciones estructurales de la inclusión digital; capacidades y apoyos para la apropiación tecnológica; resultados vinculados con el ejercicio de derechos; desigualdades interseccionales; e implicaciones para el Trabajo Social. La síntesis permitió identificar convergencias, divergencias y vacíos de conocimiento, considerando los contextos de producción y la calidad metodológica de la evidencia, de acuerdo con el enfoque de revisión integrativa propuesto por Whitemore y Knafl (2005).

Consideraciones éticas

El estudio se basó exclusivamente en publicaciones científicas y documentos institucionales de acceso público, sin intervención con seres humanos ni tratamiento de datos personales; por ello, no requirió consentimiento informado ni la aprobación de un comité de ética. Durante todo el proceso se observaron los principios de integridad científica mediante la adecuada citación de las fuentes, la representación fiel de los hallazgos, la transparencia de los procedimientos metodológicos y la diferenciación explícita entre la evidencia revisada y la interpretación desarrollada por las autoras.

Resultados

La síntesis temática e interpretativa de los estudios incluidos permitió identificar cinco categorías analíticas interrelacionadas: a) multidimensionalidad de la exclusión digital; b) desigualdades acumuladas e interseccionales; c) digitalización de los servicios y ejercicio de derechos; d) alcances y limitaciones de las intervenciones; y e) funciones emergentes del Trabajo Social. En conjunto, la evidencia revisada muestra que la inclusión digital de las personas adultas mayores constituye un proceso multidimensional en el que interactúan condiciones estructurales, capacidades individuales, apoyos sociales y características institucionales para favorecer —o limitar— el ejercicio efectivo de derechos en entornos crecientemente digitalizados.

Síntesis de los principales resultados

Tabla 4. Síntesis temática de los principales resultados de la revisión

Categoría analítica	Hallazgo central	Implicación para el ejercicio de derechos
Multidimensionalidad de la exclusión	El acceso material, por sí solo, no garantiza un uso autónomo, seguro y significativo de las tecnologías.	La conectividad sin competencias, accesibilidad ni apoyo no garantiza el acceso efectivo a servicios ni el ejercicio de derechos.
Desigualdades interseccionales	La edad, la educación, los ingresos, la salud, la discapacidad, el género y el territorio pueden acumularse y profundizar la exclusión digital.	Las personas en situación de mayor vulnerabilidad social enfrentan mayores obstáculos para ejercer sus derechos en entornos digitalizados.
Digitalización de servicios	La atención sanitaria, la protección social, la banca y la administración pública migran progresivamente hacia canales digitales.	La exclusión digital puede convertirse en una barrera para acceder a prestaciones, servicios esenciales y derechos.
Intervenciones formativas	La capacitación mejora las habilidades y la confianza, aunque sus efectos son heterogéneos.	La alfabetización digital constituye una condición necesaria, pero insuficiente, sin accesibilidad, asequibilidad y acompañamiento continuo.
Trabajo Social	El Trabajo Social emerge como un actor estratégico de	Se requieren intervenciones individuales, comunitarias,

mediación entre personas, organizacionales y político-
redes e instituciones. estructurales para favorecer
una inclusión digital basada en
derechos.

Fuente: Elaboración propia.

La exclusión digital como fenómeno multidimensional

El primer hallazgo muestra que la exclusión digital constituye un fenómeno multidimensional que trasciende la disponibilidad de conexión a Internet. La evidencia revisada indica que este proceso comprende dimensiones materiales (dispositivos, conectividad y asequibilidad), personales (competencias, motivación y confianza), funcionales (accesibilidad y seguridad) y de resultados (capacidad para obtener beneficios concretos del uso de las tecnologías). En consecuencia, una persona adulta mayor puede disponer de acceso a Internet y, aun así, permanecer excluida cuando enfrenta dificultades para utilizar de forma autónoma, segura y significativa los recursos digitales disponibles.

La evidencia revisada coincide en que la exclusión digital de las personas mayores no puede definirse únicamente por la presencia o ausencia de acceso a Internet. Los estudios analizados describen la interacción de factores individuales, tecnológicos, sociales e institucionales, mientras que otros destacan la influencia de las capacidades personales y del apoyo social en la denominada brecha digital gris (Mubarak & Suomi, 2022; Yu et al., 2025). En conjunto, estos hallazgos muestran que la exclusión digital debe evaluarse desde un enfoque multidimensional que trascienda los indicadores tradicionales de acceso y frecuencia de uso.

La evidencia revisada permite distinguir tres dimensiones complementarias de la inclusión digital. La primera corresponde al acceso material, que comprende la disponibilidad de dispositivos, conectividad y asequibilidad; la segunda se refiere a la apropiación tecnológica, integrada por las competencias digitales, la motivación, la confianza, la accesibilidad y los apoyos disponibles; y la tercera alude a los resultados derivados del uso significativo de las tecnologías, expresados en beneficios relacionados con la salud, la autonomía, la participación social, la protección social y la

comunicación. En conjunto, la evidencia revisada muestra que la inclusión digital efectiva depende de la articulación entre estas tres dimensiones.

Desigualdades acumuladas e interseccionales

El segundo resultado muestra que la edad no constituye un factor aislado de exclusión digital. La evidencia revisada indica que las desigualdades digitales se intensifican cuando el envejecimiento interactúa con condiciones como bajos ingresos, menor nivel educativo, discapacidad, deterioro de la salud, aislamiento social, residencia en zonas rurales o ausencia de redes de apoyo. En consecuencia, las personas adultas mayores conforman un grupo heterogéneo, cuyas trayectorias de vida y condiciones sociales generan distintos niveles de vulnerabilidad frente a la digitalización.

La evidencia también muestra que las desventajas sociales, económicas y funcionales tienden a acumularse y reforzarse mutuamente. Los estudios analizados evidencian que las personas mayores con limitaciones de movilidad o confinadas en el hogar presentan una menor probabilidad de disponer de teléfonos móviles y de utilizar Internet, correo electrónico o servicios de mensajería, incluso cuando cuentan con algún dispositivo tecnológico. Estos hallazgos sugieren que las limitaciones funcionales y de salud reducen las oportunidades de comunicación, acceso a servicios y participación social, profundizando la exclusión digital (Choi et al., 2025).

En América Latina, la evidencia revisada coincide en que las brechas digitales mantienen una estrecha relación con las desigualdades territoriales, educativas y económicas. Los estudios muestran diferencias significativas en el acceso, uso y apropiación de las tecnologías según el nivel educativo, el lugar de residencia y otras condiciones sociodemográficas, mientras que la CEPAL advierte que la conectividad continúa siendo considerablemente menor en las zonas rurales y entre los grupos de mayor edad (CEPAL, 2020; Sunkel & Ullmann, 2019). En este contexto, la exclusión digital no solo refleja desigualdades preexistentes, sino que puede contribuir a ampliarlas.

En conjunto, la evidencia revisada permite interpretar la exclusión digital como un proceso de desventaja acumulativa a lo largo del curso de vida. Las personas que han experimentado menores oportunidades educativas, laborales, económicas y territoriales suelen llegar a la vejez con menos

recursos para apropiarse de las tecnologías y desenvolverse en entornos digitalizados. Por ello, las estrategias centradas exclusivamente en la alfabetización digital presentan un alcance limitado, ya que pueden beneficiar principalmente a quienes disponen de condiciones relativamente favorables, dejando rezagadas a las personas que enfrentan mayores barreras estructurales y requieren apoyos diferenciados.

Digitalización de servicios y ejercicio de derechos

El tercer hallazgo evidencia la creciente interdependencia entre la participación digital y el acceso a servicios esenciales. La progresiva digitalización de la atención sanitaria, las prestaciones sociales, la banca, los trámites públicos y la comunicación institucional ha convertido las competencias digitales en un requisito cada vez más relevante para desenvolverse en la vida cotidiana. En este contexto, las dificultades para utilizar plataformas digitales pueden limitar el acceso a información, prestaciones, atención sanitaria y otros servicios fundamentales.

La evidencia revisada muestra que las barreras de acceso a los servicios de salud, protección social y cuidados de larga duración responden a la interacción de factores económicos, territoriales, organizacionales y tecnológicos. Asimismo, la alfabetización digital en salud comprende capacidades para localizar, comprender, evaluar y utilizar información sanitaria, las cuales se encuentran condicionadas por factores sociodemográficos, cognitivos, psicológicos y sociales. En consecuencia, la disponibilidad de servicios digitales no garantiza un acceso equitativo cuando las plataformas presentan limitaciones de accesibilidad o las personas carecen de apoyos suficientes (Cabañero-García et al., 2025; Shi et al., 2024).

La evidencia revisada muestra una relación consistente, aunque no determinista, entre inclusión digital y ejercicio de derechos. Los estudios coinciden en que el uso de Internet, por sí solo, no garantiza el ejercicio efectivo de los derechos; sin embargo, en contextos donde los servicios se ofrecen crecientemente mediante plataformas digitales, la falta de acceso, competencias o apoyos puede convertirse en una barrera adicional para acceder a ellos. En este sentido, la inclusión digital actúa como un factor facilitador del ejercicio de derechos, mientras que la exclusión digital puede

constituir un mecanismo indirecto de profundización de las desigualdades en el acceso a servicios y prestaciones.

Esta interpretación es consistente con el enfoque de derechos promovido por la CEPAL, que reconoce la autonomía, la participación, la protección social y el acceso a servicios como dimensiones esenciales del envejecimiento. Desde esta perspectiva, la digitalización solo puede considerarse inclusiva cuando amplía las oportunidades de las personas mayores, preserva alternativas accesibles y evita que el uso de tecnologías se convierta en un requisito excluyente para el ejercicio de derechos (CEPAL, 2022).

Beneficios, riesgos y condiciones para una participación digital significativa

El cuarto resultado muestra que el uso de tecnologías digitales puede favorecer la comunicación, el acceso a información, el aprendizaje, la salud y el mantenimiento de vínculos sociales. No obstante, la evidencia revisada indica que estos beneficios dependen del tipo de uso, las condiciones sociales de las personas y la disponibilidad de apoyos para la apropiación tecnológica.

La evidencia disponible sugiere una asociación generalmente positiva entre el uso de tecnologías digitales y distintos indicadores de participación y capital social en las personas adultas mayores. Sin embargo, esta relación debe interpretarse con cautela, ya que los beneficios observados también están condicionados por factores como las redes sociales preexistentes, el nivel educativo y la situación económica, además de la propia utilización de las tecnologías (Grotto et al., 2025).

Asimismo, la apropiación tecnológica constituye un proceso de aprendizaje social. La evidencia muestra que familiares, amistades, pares e instituciones educativas desempeñan un papel relevante en el desarrollo de competencias digitales durante la vejez, lo que evidencia que la participación digital depende tanto de la motivación individual como de las oportunidades de aprendizaje y del apoyo disponible en el entorno (Aleti et al., 2024).

Junto con sus beneficios potenciales, la participación digital también implica riesgos asociados al fraude, la desinformación, la exposición de datos personales, la ansiedad tecnológica y la pérdida de autonomía. En consecuencia, las estrategias de inclusión digital deben integrar acciones de

alfabetización, seguridad digital, protección de la privacidad, accesibilidad y acompañamiento continuo, promoviendo un uso seguro, autónomo y significativo de las tecnologías.

Alcances y limitaciones de las intervenciones

El quinto resultado muestra que las intervenciones dirigidas a promover la inclusión digital de las personas mayores se concentran principalmente en programas de alfabetización digital, capacitación para el uso de dispositivos y fortalecimiento de la confianza en el empleo de las tecnologías. La evidencia revisada indica mejoras en los conocimientos, las habilidades, la autoeficacia y el uso de tecnologías digitales; sin embargo, estos resultados deben interpretarse con cautela debido a las limitaciones metodológicas de los estudios disponibles, entre ellas el reducido tamaño de las muestras, la heterogeneidad de las intervenciones, los períodos de seguimiento insuficientes y el riesgo de sesgo (Wale et al., 2025).

En conjunto, la evidencia muestra que las intervenciones son más efectivas cuando responden a necesidades cotidianas, utilizan estrategias de aprendizaje graduales y prácticas, emplean un lenguaje accesible y ofrecen acompañamiento continuo. Asimismo, el apoyo de familiares o pares, junto con la disponibilidad de dispositivos accesibles, favorece la apropiación tecnológica y la continuidad del aprendizaje.

No obstante, las intervenciones centradas exclusivamente en la alfabetización digital presentan un alcance limitado cuando persisten barreras estructurales, como el costo de la conectividad, la escasa accesibilidad de los dispositivos o la sustitución de los canales presenciales por servicios exclusivamente digitales. En este sentido, la evidencia respalda estrategias integrales que combinen acceso material, alfabetización digital, acompañamiento continuo, diseño accesible de los servicios y compromiso institucional, reconociendo que la inclusión digital depende tanto de las capacidades de las personas como de las condiciones creadas por las instituciones y las políticas públicas.

Funciones emergentes del Trabajo Social

La evidencia específica sobre Trabajo Social continúa siendo menos abundante que la disponible en campos como la gerontología, la salud pública o los estudios sobre tecnología y envejecimiento.

No obstante, los estudios revisados permiten identificar un campo de intervención profesional en consolidación, orientado a promover la inclusión digital de las personas mayores desde una perspectiva de derechos.

La evidencia revisada muestra que la participación digital de las personas mayores está condicionada por factores individuales, interpersonales, comunitarios e institucionales. Entre los principales facilitadores se encuentran el apoyo de las redes familiares y comunitarias, el acompañamiento durante el aprendizaje, la percepción de utilidad de las tecnologías, las oportunidades de formación y la adecuación de los dispositivos a las necesidades de las personas mayores (Ruiz-Figueroa et al., 2024). Estos hallazgos ponen de manifiesto que la inclusión digital trasciende la adquisición de competencias técnicas y requiere intervenciones que articulen simultáneamente las dimensiones sociales, comunitarias, institucionales y territoriales.

En conjunto, la síntesis de la evidencia permitió organizar las funciones del Trabajo Social en cuatro niveles complementarios de intervención: individual y familiar, grupal y comunitario, organizacional y político-estructural. Esta propuesta integra los principales hallazgos identificados en la revisión y ofrece un marco analítico para orientar intervenciones dirigidas a favorecer una inclusión digital basada en derechos.

Tabla 5. Funciones del Trabajo Social según nivel de intervención en la inclusión digital de las personas adultas mayores

Nivel de intervención	Funciones del Trabajo Social
Individual y familiar	Diagnóstico de necesidades, acompañamiento, alfabetización contextualizada y fortalecimiento de la autonomía
Grupal y comunitario	Formación entre pares, redes de apoyo, espacios intergeneracionales y participación comunitaria

Organizacional	Evaluación de accesibilidad, mediación con instituciones y mantenimiento de canales alternativos
Político-estructural	Incidencia sobre conectividad, asequibilidad, derechos digitales y diseño inclusivo de políticas públicas

Fuente: Elaboración propia.

La evidencia revisada indica que la intervención individual constituye un componente necesario, pero insuficiente, para promover la inclusión digital de las personas mayores. Desde esta perspectiva, el Trabajo Social desempeña un papel estratégico al articular el acompañamiento directo con el fortalecimiento de las redes comunitarias, la transformación de las prácticas institucionales y la incidencia en políticas públicas orientadas a reducir las barreras estructurales que limitan la apropiación tecnológica y el ejercicio de derechos en entornos crecientemente digitalizados.

Modelo interpretativo de la inclusión digital basada en derechos

La integración de los hallazgos permitió construir un modelo interpretativo compuesto por cinco componentes interrelacionados: condiciones estructurales → capacidades y apoyos para la apropiación tecnológica → apropiación tecnológica significativa → digitalización de los servicios y acceso efectivo → ejercicio efectivo de derechos. Como se muestra en la Figura 2, el modelo sintetiza la evidencia revisada y explica cómo la interacción entre factores estructurales, individuales e institucionales favorece —o limita— la inclusión digital de las personas mayores desde una perspectiva de derechos. Asimismo, identifica al Trabajo Social como un actor transversal en los procesos de acompañamiento, articulación comunitaria, fortalecimiento institucional e incidencia en políticas públicas.

Figura 2. Modelo interpretativo de la inclusión digital basada en derechos para las personas adultas mayores.



Fuente: Elaboración propia.

Discusión

1. Inclusión digital como proceso multidimensional y determinante emergente del ejercicio de derechos

La principal contribución interpretativa de esta revisión consiste en mostrar que la inclusión digital de las personas adultas mayores debe comprenderse como un proceso social multidimensional que trasciende el acceso a Internet o la disponibilidad de dispositivos. La evidencia integrada indica que la participación digital depende de la interacción entre condiciones estructurales, capacidades individuales, redes de apoyo, accesibilidad de los servicios y organización institucional. Esta perspectiva cuestiona las aproximaciones que consideran la conectividad o la frecuencia de uso como indicadores suficientes de inclusión digital, pues disponer de acceso a Internet no garantiza una participación autónoma, segura y socialmente significativa cuando persisten barreras relacionadas con la accesibilidad de las plataformas, la comprensión de los procedimientos

digitales, la confianza en el uso de las tecnologías o la disponibilidad de apoyos. En consecuencia, la exclusión digital no constituye únicamente una limitación tecnológica, sino una manifestación contemporánea de desigualdades sociales que adquiere especial relevancia en contextos donde los servicios públicos y privados se prestan crecientemente mediante plataformas digitales (Ge et al., 2025; Mubarak & Suomi, 2022; Yu et al., 2026).

Uno de los aportes más relevantes de esta revisión consiste en interpretar la inclusión digital como un determinante social emergente del ejercicio de derechos. Este planteamiento no implica que el uso de tecnologías garantice automáticamente el acceso a los derechos, sino que, en contextos de creciente digitalización de los servicios, las condiciones de acceso, apropiación y uso de las tecnologías influyen en las oportunidades efectivas de relacionarse con las instituciones y acceder a recursos esenciales. Esta interpretación coincide con investigaciones recientes que destacan la importancia de la alfabetización digital en salud y de la accesibilidad institucional como factores que condicionan el aprovechamiento de los servicios digitalizados (Shi et al., 2024).

La evidencia sintetizada también pone de manifiesto que la edad cronológica, por sí sola, constituye un predictor insuficiente de la inclusión o exclusión digital. Las trayectorias educativas, las condiciones socioeconómicas, el estado de salud, el lugar de residencia, la discapacidad y la disponibilidad de redes de apoyo configuran experiencias de envejecimiento profundamente heterogéneas, que condicionan las oportunidades de participar en entornos digitalizados. Esta diversidad cuestiona las intervenciones homogéneas dirigidas a las personas adultas mayores y refuerza la necesidad de diseñar estrategias adaptadas a distintos perfiles y contextos. En consecuencia, las políticas y programas de inclusión digital deben reconocer esta heterogeneidad y garantizar oportunidades equivalentes de acceso, aprendizaje, acompañamiento y elección, evitando que la digitalización reproduzca o amplifique desigualdades preexistentes.

2. Implicaciones para las intervenciones y el Trabajo Social

Los hallazgos de esta revisión indican que la inclusión digital de las personas adultas mayores no puede abordarse mediante intervenciones centradas exclusivamente en la alfabetización tecnológica. Aunque la evidencia muestra que los programas formativos pueden mejorar los

conocimientos, las habilidades y la confianza en el uso de las tecnologías, sus efectos dependen de la continuidad del acompañamiento, la pertinencia de los contenidos y las condiciones sociales en las que se desarrollan. En consecuencia, la alfabetización digital constituye una condición necesaria, pero insuficiente, cuando persisten barreras relacionadas con la conectividad, la accesibilidad de los dispositivos, el diseño de los servicios o la disponibilidad de apoyos permanentes. Estos resultados son consistentes con revisiones recientes que señalan limitaciones metodológicas en la evaluación de las intervenciones y una atención todavía insuficiente a los factores estructurales que condicionan la apropiación tecnológica (Wale et al., 2025).

La eficacia de estas intervenciones no debería valorarse únicamente por el incremento de competencias digitales o por la frecuencia de uso de las tecnologías. Resulta igualmente relevante determinar si las personas logran utilizarlas de forma autónoma, segura y significativa para resolver necesidades concretas, acceder a servicios, mantener vínculos sociales y ejercer sus derechos. Esta interpretación también explica por qué los beneficios asociados al uso de las tecnologías no pueden asumirse como universales ni automáticos. La evidencia disponible sugiere que la participación digital favorece la comunicación y el fortalecimiento del capital social; no obstante, estos beneficios dependen de la calidad de las redes de apoyo, el contexto socioeconómico, la accesibilidad de las plataformas y las características de las interacciones digitales, lo que descarta interpretaciones basadas en un determinismo tecnológico (Azizan et al., 2026; Grotto et al., 2025; Veras et al., 2025; Zhang et al., 2025).

En este escenario, el Trabajo Social amplía su campo de actuación al incorporar la inclusión digital como una dimensión vinculada con la justicia social, la autonomía, la participación y el ejercicio de derechos. Más que limitarse a la enseñanza del uso de dispositivos, la intervención profesional puede contribuir a identificar barreras estructurales, fortalecer redes familiares y comunitarias, promover la accesibilidad de los servicios, facilitar la mediación entre las personas y las instituciones e impulsar políticas públicas orientadas a reducir las desigualdades digitales. Este planteamiento es coherente con el enfoque de derechos adoptado en la presente revisión, según el cual la inclusión digital constituye una responsabilidad compartida entre las personas, las organizaciones y el Estado.

En América Latina y, particularmente, en Ecuador, estas implicaciones adquieren una relevancia adicional debido a las desigualdades territoriales, la cobertura desigual de conectividad, las brechas educativas y la dependencia de redes familiares para el acceso a los servicios digitalizados. La transferencia de intervenciones desarrolladas en países de ingresos altos requiere, por tanto, adaptaciones que respondan a las condiciones institucionales, sociales y culturales de la región. Esto refuerza la necesidad de que las políticas públicas y las estrategias de intervención del Trabajo Social integren acciones dirigidas a mejorar la conectividad, garantizar servicios accesibles, fortalecer el acompañamiento comunitario y preservar canales alternativos de atención, evitando que la digitalización genere nuevas formas de exclusión.

3. Aporte conceptual de la revisión

Uno de los principales aportes de esta revisión consiste en la formulación de un modelo interpretativo de inclusión digital basada en derechos (Figura 2). A diferencia de las aproximaciones centradas exclusivamente en el acceso a las tecnologías o en el desarrollo de competencias digitales, este modelo propone comprender la inclusión digital como un proceso dinámico en el que interactúan las condiciones estructurales, las capacidades individuales, las redes de apoyo, la apropiación tecnológica significativa y las condiciones institucionales de digitalización y acceso a los servicios, para favorecer —o limitar— el ejercicio efectivo de derechos.

Este planteamiento amplía el marco analítico desde el que el Trabajo Social aborda la inclusión digital. En lugar de centrar la intervención únicamente en las capacidades individuales de las personas adultas mayores, incorpora la responsabilidad de las instituciones y de las políticas públicas en la creación de entornos digitales accesibles, equitativos y socialmente inclusivos. Aunque se trata de una propuesta derivada de la síntesis de la literatura y requiere validación empírica en distintos contextos, ofrece una base conceptual útil para orientar futuras investigaciones y el diseño de intervenciones fundamentadas en un enfoque de derechos.

4. Limitaciones de la revisión

La literatura analizada presenta una considerable heterogeneidad conceptual y metodológica, reflejada en el uso de distintas definiciones de inclusión, exclusión, alfabetización y participación digital, lo que dificulta la comparación directa entre estudios (Ge et al., 2025; Yu et al., 2026).

La mayor parte de la evidencia procede de países de ingresos altos, mientras que los estudios desarrollados en América Latina siguen siendo limitados. Esta situación limita la generalización de algunos hallazgos y pone de manifiesto la necesidad de fortalecer la investigación en contextos caracterizados por mayores desigualdades sociales, territoriales y tecnológicas.

Aunque la revisión integrativa permitió sintetizar evidencia procedente de estudios con diseños metodológicos diversos, esta característica impide establecer estimaciones cuantitativas comparables con las de un metaanálisis. Por esta razón, las relaciones identificadas deben interpretarse como patrones consistentes de la evidencia disponible y no como asociaciones causales universales.

En consecuencia, la propuesta de comprender la inclusión digital como un determinante social emergente del ejercicio de derechos debe considerarse un marco interpretativo derivado de la evidencia sintetizada, cuya utilidad analítica deberá contrastarse mediante investigaciones empíricas desarrolladas en diversos contextos sociales e institucionales.

5. Agenda de investigación

Los hallazgos de esta revisión ponen de manifiesto la necesidad de ampliar la investigación sobre inclusión digital y envejecimiento desde perspectivas longitudinales, comparativas e interdisciplinarias. Resulta prioritario evaluar intervenciones que integren conectividad, alfabetización digital, acompañamiento continuo y accesibilidad institucional, así como desarrollar instrumentos que incorporen dimensiones relacionadas con la autonomía, la seguridad, la participación y el ejercicio de derechos.

También es necesario fortalecer la producción científica en América Latina y, particularmente, en Ecuador, considerando la influencia de factores como la ruralidad, el género, la discapacidad, la pobreza, la interculturalidad y las redes de apoyo sobre los procesos de inclusión digital. El fortalecimiento de esta agenda contribuirá a generar evidencia contextualizada que permita orientar políticas públicas e intervenciones del Trabajo Social fundamentadas en un enfoque de derechos.

Conclusiones

Esta revisión integrativa permitió comprender la inclusión digital de las personas adultas mayores desde una perspectiva de derechos e identificar sus principales implicaciones para el Trabajo Social. La evidencia sintetizada muestra que la inclusión digital constituye un fenómeno multidimensional, resultado de la interacción entre condiciones estructurales, capacidades individuales, apoyos sociales y características de los entornos institucionales. En consecuencia, el acceso a dispositivos, conectividad o competencias tecnológicas, aunque necesario, resulta insuficiente para garantizar una participación digital equitativa y el ejercicio efectivo de los derechos.

La evidencia también demuestra que las brechas digitales en la vejez trascienden el ámbito tecnológico y reflejan desigualdades sociales, económicas, territoriales e institucionales que condicionan el acceso a la salud, la protección social, la información, la participación y otros servicios cada vez más digitalizados. En este sentido, la inclusión digital debe entenderse como un componente de la inclusión social y un determinante del ejercicio efectivo de derechos, lo que exige superar intervenciones centradas exclusivamente en la alfabetización tecnológica e incorporar estrategias orientadas a reducir las barreras estructurales que limitan la participación de las personas adultas mayores.

Uno de los principales aportes de esta revisión consiste en la formulación del Modelo de Inclusión Digital Basado en Derechos para el Trabajo Social, estructurado en cinco componentes interrelacionados: condiciones estructurales; capacidades y apoyos para la apropiación tecnológica; apropiación tecnológica significativa; digitalización de los servicios y acceso efectivo; y ejercicio efectivo de derechos. Este modelo ofrece un marco conceptual para orientar futuras investigaciones

y apoyar el diseño de estrategias de intervención, reconociendo que la inclusión digital depende tanto de las capacidades individuales como de las condiciones generadas por las instituciones, los servicios y las políticas públicas. Al tratarse de una propuesta conceptual derivada de esta revisión, su utilidad analítica deberá contrastarse mediante investigaciones empíricas desarrolladas en distintos contextos.

Para el Trabajo Social, estos hallazgos refuerzan la necesidad de incorporar la dimensión digital como parte de la evaluación, la intervención y la incidencia profesional. Ello implica promover acciones que articulen alfabetización digital, accesibilidad, acompañamiento, diseño inclusivo de los servicios y defensa de derechos, evitando trasladar exclusivamente a las personas adultas mayores la responsabilidad de adaptarse a procesos crecientes de digitalización. Los resultados también evidencian la necesidad de fortalecer la investigación en contextos latinoamericanos y, particularmente, en Ecuador, con el propósito de generar evidencia que contribuya al diseño de políticas públicas e intervenciones contextualizadas.

En un escenario de transformación digital acelerada, el principal desafío ya no consiste únicamente en ampliar el acceso a las tecnologías, sino en garantizar que su incorporación fortalezca la autonomía, la participación y el ejercicio efectivo de los derechos de las personas adultas mayores. Desde esta perspectiva, avanzar hacia una inclusión digital basada en derechos constituye un compromiso compartido entre los sistemas de protección social, las instituciones públicas y los profesionales del Trabajo Social para garantizar que la transformación digital contribuya a ampliar las oportunidades de participación, autonomía y ejercicio efectivo de los derechos de las personas adultas mayores, en lugar de reproducir o profundizar las desigualdades existentes.

Referencias

Aleti, T., Figueiredo, B., Martin, D. M., & Reid, M. (2024). Digital inclusion in later life: Older adults' socialisation processes in learning and using technology. *Australasian Marketing Journal*, 32(4), 295–307. <https://doi.org/10.1177/14413582231187652>

- Azizan, A. (2026). Barriers and motivators of geriatric engagement in digital therapeutics: A narrative review. *Ageing Research Reviews*, 114, 102963. <https://doi.org/10.1016/j.arr.2025.102963>
- Cabañero-García, E., Martínez-Lacoba, R., Pardo-García, I., & Amo-Saus, E. (2025). Barriers to health, social and long-term care access among older adults: A systematic review of reviews. *International Journal for Equity in Health*, 24, Article 72. <https://doi.org/10.1186/s12939-025-02429-y>
- Choi, N. G., Choi, B. Y., & Marti, C. N. (2025). Digital divide among homebound and semi-homebound older adults. *Journal of Applied Gerontology*, 44(6), 970–980. <https://doi.org/10.1177/07334648241292971>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). *Universalizar el acceso a las tecnologías digitales para enfrentar los efectos del COVID-19* (Informe Especial COVID-19 N.º 7). Naciones Unidas. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/45938-universalizar-acceso-tecnologias-digitales-enfrentar-efectos-covid-19>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2022). *Envejecimiento en América Latina y el Caribe: Inclusión y derechos de las personas mayores* (LC/CRE.5/3). Naciones Unidas. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/48567-envejecimiento-america-latina-caribe-inclusion-derechos-personas-mayores>
- Ge, H., Li, J., Hu, H., Feng, T., & Wu, X. (2025). Digital exclusion in older adults: A scoping review. *International Journal of Nursing Studies*, 168, Article 105082. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2025.105082>
- Grotto, G., & Buja, A. (2025). Association between digital technology use and social capital among older adults: A systematic review. *DIGITAL HEALTH*, 11, 1–17. <https://doi.org/10.1177/20552076251336973>
- Joanna Briggs Institute. (2024). *Critical appraisal tools*. <https://jbi.global/critical-appraisal-tools>

- Kebede, A. S., Ozolins, L.-L., Holst, H., & Galvin, K. (2022). *Digital engagement of older adults: A scoping review. Journal of Medical Internet Research*, 24(12), e40192. <https://doi.org/10.2196/40192>
- Money, A., Hall, A., Harris, D., Eost-Telling, C., McDermott, J., & Todd, C. (2024). *Barriers to and facilitators of older people's engagement with web-based services: A qualitative study of adults aged over 75 years. JMIR Aging*, 7, e46522. <https://doi.org/10.2196/46522>
- Mubarak, F., & Suomi, R. (2022). *Elderly forgotten? Digital exclusion in the information age and the rising grey digital divide. INQUIRY: The Journal of Health Care Organization, Provision, and Financing*, 59, 1–7. <https://doi.org/10.1177/00469580221096272>
- Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., Brennan, S. E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J. M., Hróbjartsson, A., Lalu, M. M., Li, T., Loder, E. W., Mayo-Wilson, E., McDonald, S., ... Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *BMJ*, 372, n71. <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>
- Ruiz-Figueroa, I., Minguela, M. Á., & Munuera, P. (2026). Diverse digital responses to loneliness in older adults: A systematic review from a social work perspective. *Clinical Social Work Journal*, 54(2), 224–235. <https://doi.org/10.1007/s10615-024-00981-8>
- Sen, A. (1999). *Development as freedom*. Oxford University Press.
- Shi, Z., Du, X., Li, J., Hou, R., Sun, J., & Marohabutr, T. (2024). *Factors influencing digital health literacy among older adults: A scoping review. Frontiers in Public Health*, 12, 1447747. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2024.1447747>
- Sunkel, G., & Ullmann, H. (2019). Las personas mayores de América Latina en la era digital: Superación de la brecha digital. *Revista CEPAL*, 127, 243–268.

- Veras, M., Auger, L.-P., Sigouin, J., Norouzi-Gheidari, N., Nelson, M. L. A., Miller, W. C., Hudon, A., & Kairy, D. (2025). Ethics and equity challenges in telerehabilitation for older adults: Rapid review. *JMIR Aging*, 8, e69660. <https://doi.org/10.2196/69660>
- Wale, A., Everitt, J., Ayres, T., Okolie, C., Morgan, H. E., Shaw, H., Cooper, A., Edwards, A., & Lewis, R. (2025). Effectiveness of interventions for addressing digital exclusion in older adults in the social care domain: Rapid review. *JMIR Aging*, 8, e70377. <https://doi.org/10.2196/70377>
- Whittemore, R., & Knafl, K. (2005). *The integrative review: Updated methodology*. *Journal of Advanced Nursing*, 52(5), 546–553. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2005.03621.x>
- Yu, J., Huang, J., Zhou, S., Xie, Q., Wan, X., & Feng, H. (2026). Digital exclusion among older adults: A concept analysis based on scoping review. *Journal of Applied Gerontology*. Advance online publication. <https://doi.org/10.1177/07334648251408166>
- Zhang, C., Hou, J., & Zhang, H. (2025). Bridging the silver–digital divide: How digital literacy shapes diverse healthcare utilisation among China’s older adults—A cross-sectional study in seven Chinese cities. *Frontiers in Public Health*, 13, 1577231. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2025.1577231>