

Preferencias de fuentes de información en la Región del Maule

Preferences for information sources in the Maule Region

Wilson Antonio Peña Trujillo^{1*}. <https://orcid.or/0009-0006-2860-7375>

María Nelly Muñoz Urrutia². <https://orcid.or/0009-0002-8631-0482>

María Isabel Vaccaro Urruti³. <https://orcid.or/0009-0006-3310-4262>

¹Estudiante de pregrado, Medicina, Universidad Católica del Maule. Talca, Chile.

²Médico Cirujano, Universidad Católica del Maule, Talca, Chile.

³Docente de Medicina, Universidad Católica del Maule. Broncopulmonar Infantil, Hospital Regional de Talca, Talca, Chile.

*Correspondencia: Wilson Peña Trujillo / wilson.p.t1109@gmail.com
1 norte 4044 Talca

Recibido: 22/12/2025.

Aceptado: 29/05/2026.

Declaración de intereses: Los autores no presentan conflicto de interés.

RESUMEN

Introducción: Las fuentes de información en salud son las instancias en que los pacientes buscan resolver sus dudas sobre temas de su interés. Tradicionalmente los pacientes acudían a resolver sus dudas con el médico. Sin embargo, con el auge de nuevas fuentes los pacientes tienen un nuevo y amplio abanico de posibilidades, como las inteligencias artificiales y las redes sociales, entre otras. **Objetivos:** El propósito de este estudio es comprender cuáles son las fuentes de información preferidas por los usuarios de los servicios de salud en la región del Maule, comprender las razones de su elección y el impacto de éstas en la toma de decisiones en salud. **Materiales y métodos:** Se realizó un estudio descriptivo, transversal, mediante una encuesta online (Google Forms) dirigida a adultos residentes en la Región del Maule. La muestra incluyó 50 participantes. **Resultados:** Edad media 30,8 años. Los profesionales de la salud fueron la fuente más consultada (72%), seguidos por buscadores web (56%). Médicos y personal sanitario registraron los mayores niveles de confianza, mientras que televisión, redes sociales, radio y matinales obtuvieron la mayor desconfianza. **Discusión:** A pesar de la masificación de plataformas digitales, la población mantiene una elevada preferencia por los profesionales de salud. **Conclusión:** Los profesionales de la salud siguen siendo la principal y más confiable fuente de información en la región del Maule, aunque el uso creciente de plataformas digitales refleja un cambio progresivo en los patrones de búsqueda que debe considerarse en estrategias de educación sanitaria.

Palabras clave: Inteligencia artificial; Redes sociales; Relación médico paciente.

ABSTRACT

Introduction: Health information sources are the means through which patients seek to resolve questions about topics of interest. Traditionally, patients consulted physicians to address their concerns. However, with the rise of new sources, patients now have a broader range of options, including artificial intelligence and social media, among others. **Objectives:** The aim of this study was to identify the preferred sources of health information among users of healthcare services in the Maule Region, to understand the reasons for their choices, and to assess the impact of these sources on health-related decision-making. **Materials and Methods:** A descriptive, cross-sectional study was conducted using an online survey (Google Forms) administered to adult residents of the Maule Region. The sample included 50 participants. **Results:** The mean age was 30.8 years. Healthcare professionals were the most frequently consulted source (72%), followed by web search engines (56%). Physicians and healthcare staff showed the highest levels of trust, whereas

television, social media, radio, and morning TV shows were associated with the highest levels of distrust. **Discussion:** Despite the widespread use of digital platforms, the population continues to show a strong preference for healthcare professionals as sources of information. **Conclusion:** Healthcare professionals remain the primary and most trusted source of health information in the Maule Region; however, the increasing use of digital platforms reflects a gradual shift in information-seeking patterns that should be considered in health education strategies.

Keywords: Artificial Intelligence; Physician-patient relations; Social media.

INTRODUCCIÓN

Las fuentes de información en salud son un elemento relevante en la relación médico-paciente. Esta se define como aquel acto moral en el cual un médico, provisto de conocimientos y capacidades, busca curar o aliviar las dolencias del paciente¹. Sin embargo, este concepto ha variado a lo largo de la historia, pasando de un modelo paternalista, donde el médico actúa como una figura dominante que determina el manejo a seguir por parte del paciente que actúa como un ente pasivo de las indicaciones del médico, a modelos informativos, interpretativos y deliberativos, donde se aborda una relación clínica en la cual el paciente se posiciona como una figura activa en una toma de decisiones compartida. En la actualidad, los pacientes son conscientes de sus derechos legales y exigentes a la vez con los médicos, debido al amplio acceso de manera gratuita y masiva a diversas fuentes de información^{2,3}, como redes sociales, inteligencias artificiales y medios de comunicación, entre otros⁴.

Las inteligencias artificiales son el conjunto de tecnologías que buscan crear sistemas informáticos computacionales que puedan hacer tareas que habitualmente son realizadas por los seres humanos, tales como el razonamiento, el aprendizaje y la percepción^{5,6}. Entre este grupo de IA destaca Chat GPT, un modelo de lenguaje que genera textos con base en una indicación dada por los usuarios⁷ y se encarga de recabar una gran cantidad de información disponible en la web y generar una respuesta en cuestión de segundos⁸. No obstante, las respuestas generadas no están exentas de errores⁹. Las redes sociales son un conjunto de aplicaciones de internet que se sustentan en principios tecnológicos que facilitan la interacción e intercambio de información entre los usuarios^{10,11}. Entre éstas destacan como fuentes de información en salud Facebook, Twitter X, Instagram, WhatsApp, TikTok y YouTube, entre otras¹². YouTube es un motor de búsqueda y plataforma de

redes sociales que faculta un medio audiovisual de información, de fácil acceso y manejo sencillo, pero a pesar de ello no se puede considerar como una fuente confiable de información en salud, puesto que, si bien el contenido en YouTube es amplio y diverso, este no presenta un control de calidad¹³. Esta tónica se repite en otras redes sociales como Facebook, Twitter e Instagram, en donde la calidad del contenido informativo relacionado con la salud es baja¹⁴.

MATERIALES Y MÉTODOS

Tipo de estudio

Se trata de un estudio transversal y descriptivo, diseñado bajo la modalidad de estudio piloto, en el cual se realizó una encuesta de Google Forms con el propósito de determinar cuáles son las fuentes de información preferidas por los habitantes de la región del Maule, comprender las razones de su elección y el impacto de éstas en la toma de decisiones en salud.

Población y muestra:

La población del estudio considera a ciudadanos mayores de edad habitantes de la región del Maule. La muestra del estudio fue constituida por 50 participantes.

Procedimientos para la recolección de información e instrumentos utilizados:

Se llevó a cabo una encuesta online vía Google Forms entre octubre de 2024 y abril de 2025. El cuestionario se realizó de manera voluntaria y se le adjuntó el correspondiente consentimiento informado que contempló los aspectos éticos de confidencialidad de la información otorgada y una clara explicación de los objetivos del estudio. Tanto el cuestionario como el consentimiento fueron entregados juntos dentro del link de Google Forms. El cuestionario consta de 7 ítems en los cuales

se recabó información respecto a la edad de los participantes, su nivel educacional, las fuentes de información a las que acuden, su perspectiva de confianza de las fuentes, la probabilidad de que consulten a un médico en caso de tener un problema de salud y de que sigan las recomendaciones de un profesional de la salud y los temas de interés de los encuestados que los llevan a consultar en fuentes de información. Tanto en las preguntas referidas a las fuentes de información utilizadas y los temas de interés de los encuestados, está la posibilidad de que los participantes puedan elegir una o más alternativas al responder.

Aspectos éticos de la investigación:

El estudio se realizó respetando los principios éticos presentes en la declaración de Helsinki de la AMM, en la que se aseguró el respeto a la integridad de cada participante y un procedimiento y métodos adecuados, dando la información correspondiente al momento de aplicar la encuesta al abrir el link de Google Forms. El conteo de respuestas no considera la identidad de los participantes, por lo que se mantiene la confidencialidad y el anonimato de los involucrados durante todo el proceso.

OBJETIVOS

El propósito de este estudio es comprender cuáles son las fuentes de información preferidas por los usuarios de los servicios de salud en la región del Maule, comprender las razones de su elección y el impacto de éstas en la toma de decisiones en salud.

RESULTADOS

De un total de 50 encuestados en la región del Maule (Tabla 1), en lo que respecta al nivel de estudios, 28% cuentan con educación superior incompleta (56%), 10 con educación superior completa (20%). Diez tienen enseñanza media completa (20%). Ningún participante tenía educación básica completa o incompleta (Tabla 2).

Respecto a la edad, el promedio es de 30,8 años, la mediana de 23 años y la desviación estándar de 13,28 años.

En cuanto a las preferencias en fuentes de información en salud, el primer lugar corresponde a profesionales sanitarios, con un total de 36 participantes (72%). Veintiocho personas prefieren sitios web como Google (56%). La preferencia por literatura científica e inteligencia artificial alcanzó un 26% cada una. En cuarto lugar, se encuentran las recomendaciones de conocidos (Tabla 1). En lo que respecta a las preferencias por rangos etarios, se observa una preferencia transversal por los profesionales de la salud y un mayor uso de medios digitales en los grupos más jóvenes (Tabla 2).

En primera instancia, se preguntó por la fuente de información a la que habitualmente consultaban los encuestados. Posteriormente, se preguntó por la probabilidad de acudir a cada una de las fuentes de información por separado. Los médicos son la fuente de información más probablemente buscada. En contraste, la fuente de información con menor probabilidad de ser consultada son los matinales (Tabla 3).

Tabla 1. Número total de participantes y su preferencia de fuente de información.

Rango Etario	Profesional de la Salud	Sitios Web	Redes Sociales	Inteligencia Artificial	Literatura Científica	Recomendación de un conocido	Total
19-24	24	14	12	11	11	8	32
25-44	7	5	4	2	2	2	8
45-54	3	3	0	0	0	0	4
55-64	2	5	3	0	0	0	5
>64	0	1	1	0	0	0	1
Total	36 (72%)	28 (56%)	20 (40%)	13 (26%)	13 (26%)	10 (20%)	50

Tabla 2. Nivel de estudios de los participantes y sus preferencias de fuentes de información.

Nivel de Estudios	Total	Profesional de la salud	Sitios Web	Redes sociales	Inteligencia Artificial	Literatura Científica	Recomendación de un Conocido
EBI	0	0	0	0	0	0	0
EBC	0	0	0	0	0	0	0
EMI	2	0	2	2	0	0	0
EMC	10	7	7	2	0	1	1
ESI	28	19	13	15	12	12	6
ESC	10	10	6	1	1	0	3

EBI, enseñanza básica incompleta; EBC, enseñanza básica completa; EMI, enseñanza media incompleta; EMC, enseñanza media completa; ESI, educación superior incompleta; ESC, educación superior completa.

Tabla 3. Probabilidad de acudir a fuentes de información.

Probabilidad de acudir a Fuentes de Información				
Fuente de Información	Muy poco probable	Poco probable	Probable	Muy probable
Médicos	1	8	15	26
Personal de Salud	3	6	20	21
Redes Sociales (TikTok, YouTube, Facebook, Instagram, Twitter X, etc)	24	15	6	5
Televisión	28	15	5	2
Radio	30	12	4	4
Literatura científica	11	10	9	20
Matinales	32	12	3	3
Inteligencia Artificial	17	13	12	8
Recomendación de conocidos	13	14	16	7
Sitios Web	6	6	18	20

Para evaluar la confianza generada por cada fuente de información, se usó una escala del 0 al 5, siendo cero muy poca confianza y cinco mucha confianza. En lo que respecta a la mayor confianza, se destacan los médicos (n=30) y personal de salud (n=25). Por el contrario, la mayor desconfianza se identificó en la televisión (n=22), redes sociales (n=23), radio (n=24) y matinales (n=26) (Tabla 4).

En cuanto a la probabilidad de seguir la recomendación de un profesional de la salud, la gran

mayoría de los participantes dieron una respuesta favorable. Treinta y cinco personas indican que es muy probable (70%) y solo uno que es poco probable que sigan la recomendación de un profesional de la salud (2%) (Tabla 5).

Respecto a los temas de interés de los participantes para consultar en fuentes de información, destaca en primer lugar, con 33 participantes las enfermedades cardiovasculares (66%), le sigue en segundo lugar las enfermedades digestivas (64%) (Figura 1).

Tabla 4. Confianza en las fuentes de información.

Confianza de Fuentes de Información						
Fuente de Información	0	1	2	3	4	5
Médicos	0	0	3	3	14	30
Personal de Salud	0	0	3	8	14	25
Redes Sociales (TikTok, YouTube, Facebook, Instagram, witter X, etc)	23	5	9	9	4	0
Televisión	22	6	9	10	2	1
Radio	24	5	7	9	2	3
Literatura científica	3	2	5	7	11	22
Matinales	26	10	3	8	1	1
Inteligencia Artificial	13	7	4	14	8	4
Recomendación de conocidos	10	16	6	14	3	1
Sitios Web	6	4	14	11	11	4

Tabla 5. Probabilidad de seguir la recomendación de un profesional de la salud.

Probabilidad de Seguir Recomendación de un Profesional de la Salud		
Probabilidad	Número	Porcentaje
Muy Poco Probable	0	0%
Poco Probable	1	2%
Probable	14	28%
Muy Probable	35	70%

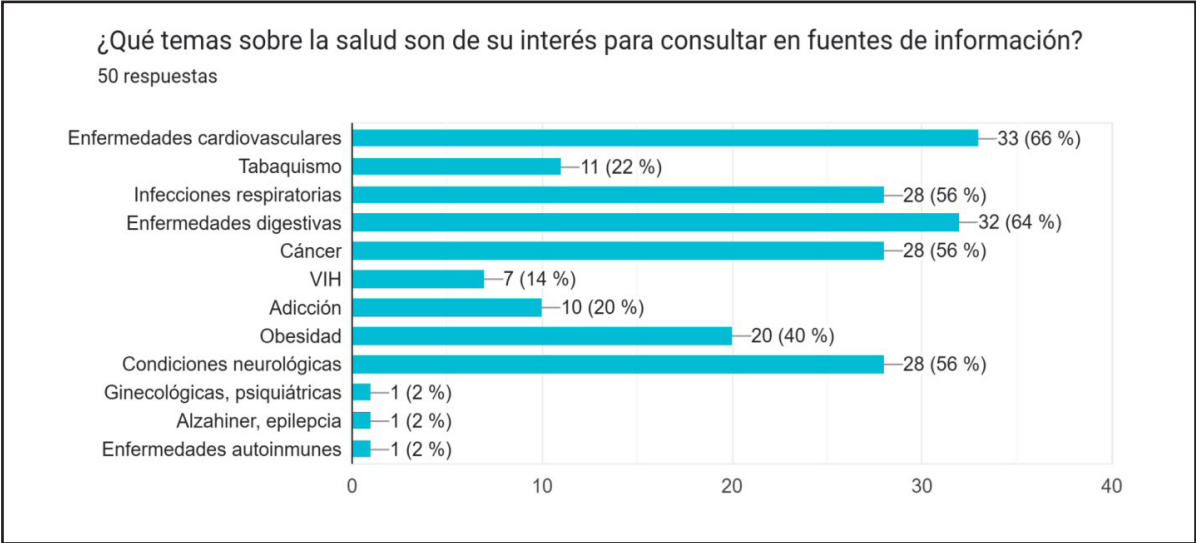


Figura 1: Temas de salud de interés en los participantes para consultas en fuentes de información.

DISCUSIÓN

El presente estudio realizado en la región del Maule evidenció las preferencias, el nivel de confianza y el comportamiento de búsqueda en salud por parte de la población maulina, en un contexto global donde los avances y el acceso a tecnologías han ido transformando la relación médico paciente. A pesar de la actual masificación de herramientas de información en lo que respecta a inteligencias artificiales como Chat GPT y redes sociales de alto tráfico global como TikTok, los resultados de este estudio sugieren que la fuente de información más consultada sigue siendo el profesional de la salud (72%) y sitios web como Google (56%). Nos parece paradójico que estas dos opciones tan dispares ocupen las primeras preferencias. Este hallazgo es de suma relevancia, puesto que demuestra que, a pesar del meteórico auge de las plataformas digitales, la población sigue valorando al profesional de la salud como una figura primordial en la entrega de información sanitaria, lo cual va de la mano de la confianza interpersonal que se encuentra influenciada por factores como la edad, sexo, educación, estado de salud y nivel socioeconómico¹⁵. En cuanto a la percepción de confianza, se consolida la figura humana del médico y el personal

de salud por sobre los medios digitales, lo cual valida la importancia del razonamiento y juicio clínico humano frente a la información automatizada de la inteligencia artificial o lo mediático de las redes sociales. Por otra parte, en un rol negativo de confianza se encuentra la televisión, radio, redes sociales y los matinales. Esta desconfianza puede deberse a una percepción de baja evidencia científica, sesgo, sensacionalismo y experiencias negativas asociadas a desinformación en estos medios. Estos hallazgos son consistentes con los descritos en otras investigaciones sobre la desinformación en redes sociales y medios masivos en salud¹⁶. En lo que respecta a la probabilidad de seguir las indicaciones de un profesional de la salud se presentó una alta adherencia. Esto reafirma que, a pesar del variado abanico de posibilidades de fuentes de información, se continúa valorando el criterio clínico de los profesionales. Respecto a los temas de interés por parte de los participantes, se presenta un predominio de enfermedades de la esfera cardiovascular, digestiva, respiratoria, oncológica y neurológica, lo cual es sugerente de un patrón de búsqueda enfocado en patologías de alto impacto y prevalencia. Esto

representa un aporte en la planificación de entrega de información, dando una orientación a los servicios de salud a la hora de realizar campañas educativas y elaboración de contenido sobre estas temáticas.

Destacamos como limitación de este estudio la difusión de la encuesta online mediante redes sociales. Este mecanismo limita las respuestas a un nicho capacitado en estos medios y favorece la participación de individuos con mayor familiaridad tecnológica, pudiendo sesgar la representación de los grupos. Además, el tamaño muestral fue limitado, lo que restringe la extrapolación a poblaciones más amplias. Sin embargo, como estudio piloto, esta investigación sienta las bases para futuros estudios con muestras probabilísticas y estratificadas que profundicen en la brecha digital y la alfabetización en salud.

CONCLUSIÓN

Los hallazgos presentados en este estudio demuestran que en la región del Maule, a pesar del uso masivo de nuevas tecnologías y redes sociales, la población mantiene una sólida preferencia y confianza en los médicos y el personal de salud como fuente de información. Sin embargo, cabe destacar el uso y preferencias significativas por plataformas digitales como Google e inteligencia artificial, lo cual refleja un cambio en las fuentes de búsqueda de información que debe ser tenido en cuenta.

REFERENCIAS

1. World Medical Association. Declaración de Córdoba de la AMM sobre la relación médico-paciente [Internet]. Adoptada por la 71ª Asamblea General, Córdoba, España, octubre 2020;. [citado 20 dic 2025]. Disponible en: <https://www.wma.net/es/polices-post/declaracion-de-cordoba-de-la-amm-sobre-la-relacion-medico-paciente/>
2. Herrera V. La relación médico-paciente en el siglo 21. *Rev Chil Enferm Respir* [Internet]. 2018; 34(4): 209-211. [citado 20 dic 2025] Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-73482018000400209&lng=es
3. Montesi M, Álvarez Bornstein B. Los profesionales de la salud como fuentes de información: Un estudio cualitativo sobre la información pediátrica. *Inf Cult Soc* [Internet]. 2016; 12(34): 43-60. [citado 12 may 2026]; Disponible en: https://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17402016000100003
4. Sun Y, Yu J, Chiu YL, Hsu YT. Can online health information sources really improve patient satisfaction? *Front Public Health* [Internet]. 2022; 10: 940800. [citado 12 mayo 2026]. Disponible en: <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.940800>
5. Gobierno de España – Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. ¿Qué es la inteligencia artificial (IA)? [Internet]. España: Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. 2023; [citado 20 Dic 2025]. Disponible en: <https://planderecuperacion.gob.es/noticias/que-es-inteligencia-artificial-ia-prtr>
6. Secinaro S, Calandra D, Secinaro A, Muthurangu V, Biancone P. The role of artificial intelligence in healthcare: A structured literature review. *BMC Med Inform Decis Mak*. 2021; 21: 125. DOI: 10.1186/s12911-021-01488-9
7. Onder CE, Koc G, Gokbulut P, Taskaldiran I, Kuskonmaz SM. Evaluation of the reliability and readability of ChatGPT-4 responses regarding hypothyroidism during pregnancy. *Sci Rep*. 2024; 14(11601): 243. DOI:10.1038/s41598-023-50884-w
8. Schukow C, Smith SC, Landgrebe E, Parasuraman S, Folaranmi OO, Paner GP, et al. Application of ChatGPT in routine diagnostic pathology: promises, pitfalls, and potential future directions. *Adv Anat Pathol*. 2024; 31(1): 15-21. DOI: 10.1097/PAP.0000000000000406
9. Monteith S, Glenn T, Geddes JR, Whybrow PC, Achtyes E, Bauer M. Artificial intelligence and increasing misinformation. *The British Journal of Psychiatry*. 2024; 224(2): 33-35. DOI: 10.1192/bjp.2023.136
10. Redes sociales y Salud. *Rev. chil. infectol.* [Internet]. 2018; 35(6): 629-630. [citado 2025 Dic 20]; Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0716-10182018000600629&lng=es
11. Viskić T, Gupta P, Khan A, Kumar A. Social media use by patients in health care: A scoping review. *Int J Healthc Manag*. 2022; 15(2): 121-131. DOI:10.1080/20479700.2020.1860563
12. Vukušić Rukavina J, Machala Poplašen L, Relić D, Marelić M, Jokic D, Sedak K. Dangers and benefits of social media on e-professionalism of health care professionals: Scoping review. *J Med Internet Res*. 2021; 23(11): e25770. DOI: 10.2196/25770. PMID:34662284; PMCID:PMC8663533
13. Osman W, Mohamed F, Elhassan M, Shoufan A. Is YouTube a reliable source of health-related information? A systematic review. *BMC Med Educ*. 2022; 22(382): 382. DOI: 10.1186/s12909-022-03446-z
14. Gurler D, Buyukceran I. Assessment of the medical reliability of videos on social media: Detailed analysis of the quality and usability of four social media platforms (Facebook, Instagram, Twitter, and YouTube). *Healthcare (Basel)*. 2022; 10(10): 1836. DOI:10.3390/healthcare10101836
15. Beller J, Schäfers J, Haier J, Geyer S, Epping J. Trust in healthcare during COVID-19 in Europe: Vulnerable groups trust the least. *J Public Health (Berl)*. 2023; 31(9):1495-1504. DOI:10.1007/s10389-022-01705-3
16. Suarez-Lledo V, Alvarez-Galvez J. Prevalence of health misinformation on social media: Systematic review. *J Med Internet Res*. 2021; 23(1): e17187. DOI: 10.2196/17187