

## Informe de resultados



Impacto del uso de herramientas de inteligencia artificial en la comunicación

## **Contexto y antecedentes**

La progresiva digitalización de la sociedad y la incorporación acelerada de herramientas basadas en inteligencia artificial están transformando la forma en que las personas se comunican, acceden a la información y se relacionan con su entorno. En este escenario, las personas seniors se enfrentan a una realidad ambivalente: por un lado, la inteligencia artificial ofrece oportunidades claras para mejorar la autonomía, facilitar el acceso a servicios y reforzar la participación social; por otro, existe el riesgo de que estas tecnologías amplíen la brecha digital si no se diseñan y aplican desde un enfoque accesible, comprensible y acompañado.

Diversos estudios y la experiencia acumulada por Canal Sénior en el desarrollo de proyectos de capacitación digital evidencian que muchas personas mayores utilizan la tecnología de forma instrumental, pero carecen de una comprensión profunda de nuevas herramientas como la inteligencia artificial, lo que puede generar inseguridad, desconfianza o un uso limitado de su potencial. En este contexto, el proyecto incorpora la realización de un estudio específico con el fin de analizar el impacto real del uso de herramientas de inteligencia artificial en la vida cotidiana de las personas seniors, así como sus percepciones, barreras y necesidades formativas.

Este estudio se concibe como una herramienta clave para fundamentar futuras intervenciones, mejorar el diseño de contenidos y contribuir a un uso responsable y socialmente útil de la inteligencia artificial en el ámbito del envejecimiento activo y la inclusión digital.

## **Objetivos del estudio**

El objetivo general del estudio es analizar el grado de conocimiento, uso y percepción de las herramientas de inteligencia artificial por parte de las personas seniors, así como su impacto en la comunicación, la relación con su entorno social, familiar y comunitario, y la autonomía digital.

De manera específica, el estudio persigue los siguientes objetivos:

- Conocer el nivel de familiaridad de las personas seniors con la inteligencia artificial y las principales herramientas existentes.
- Identificar los usos más habituales y la frecuencia de utilización de estas herramientas.
- Analizar la percepción de beneficios y oportunidades asociadas al uso de la inteligencia artificial.

- Detectar barreras, dificultades y miedos que limitan su adopción y recoger las necesidades e intereses formativos del colectivo, con el fin de orientar el diseño de futuras acciones y contenidos adaptados.

## **Metodología y desarrollo del estudio**

El estudio se ha llevado a cabo mediante una encuesta estructurada dirigida a personas seniors vinculadas a las actividades y a la comunidad de Canal Sénior. La encuesta ha sido difundida a través de los canales habituales de la plataforma y ha permitido recoger más de 200 respuestas válidas, lo que proporciona una base sólida para el análisis.

El cuestionario combina preguntas de carácter sociodemográfico con bloques específicos centrados en:

- El conocimiento general sobre la inteligencia artificial.
- Las herramientas conocidas y utilizadas.
- La frecuencia y los principales usos.
- La percepción de impacto en la comunicación y la relación con el entorno.
- Las dificultades encontradas y barreras percibidas y el interés en recibir formación específica en inteligencia artificial.

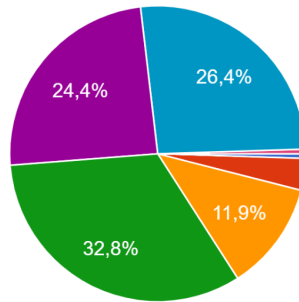
## **Características de la muestra**

La muestra del estudio está compuesta por más de 200 personas seniors que participan o han participado en actividades vinculadas a Canal Sénior. Predomina la participación de personas de entre 65 y 69 años, con una mayor presencia de mujeres, una tendencia habitual en este tipo de estudios y programas formativos.

Las personas participantes presentan perfiles diversos en cuanto a nivel educativo y lugar de residencia, incluyendo entornos urbanos, semiurbanos y rurales. Esta heterogeneidad permite obtener una visión amplia y representativa de la relación de las personas seniors con la inteligencia artificial, aportando solidez a los resultados y conclusiones del estudio.

### 1. Edad

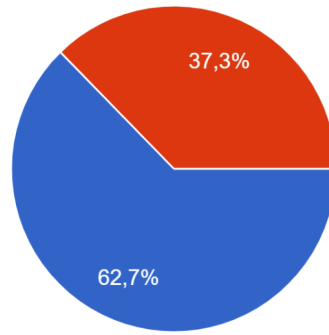
201 respuestas



- Entre 50 y 54
- Entre 55 y 59 años
- Entre 60 y 64 años
- Entre 65 y 69 años
- Entre 70 y 74 años
- 75 o más años
- 80

### 2. Sexo

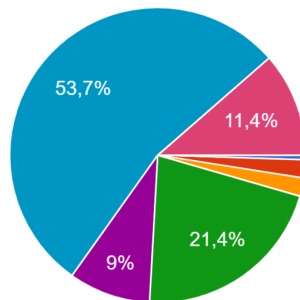
201 respuestas



- Mujer
- Hombre
- Otro

### 3. Nivel educativo alcanzado

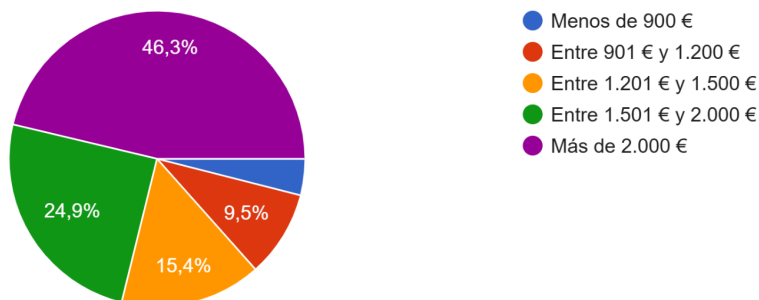
201 respuestas



- Sin estudios
- Educación primaria
- Educación Secundaria
- Bachillerato/Grado Medio FP
- Grado Superior FP
- Estudios universitarios (Grado, Diplomatura, Licenciatura)
- Estudios de posgrado (Máster, Doctorado)

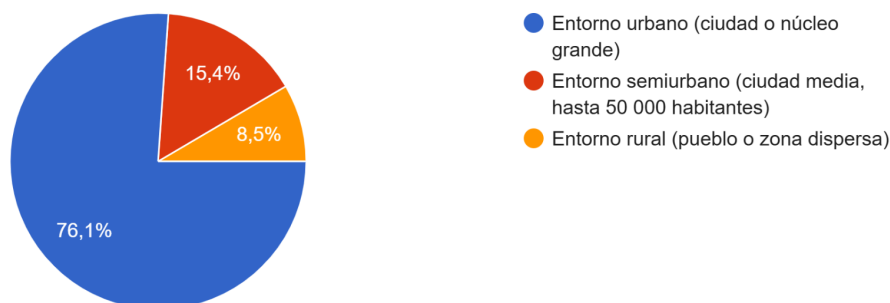
#### 4. Nivel de ingresos mensuales

201 respuestas



#### 5. ¿En qué tipo de entorno reside habitualmente?

201 respuestas



## Análisis detallado de las respuestas de la encuesta

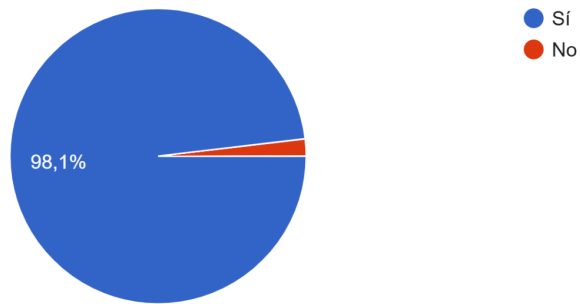
### Conocimiento previo sobre la inteligencia artificial

Las respuestas muestran que el conocimiento general sobre la inteligencia artificial está ampliamente extendido entre las personas seniors participantes. La práctica totalidad afirma haber oído hablar de la IA, lo que indica que este concepto ya forma parte del imaginario colectivo y del discurso cotidiano. No obstante, este conocimiento inicial no implica necesariamente una comprensión profunda de su funcionamiento, sino más bien una familiaridad básica con el término y con algunos ejemplos de uso.

Este dato resulta especialmente relevante, ya que evidencia un contexto favorable para la introducción de acciones formativas: existe reconocimiento y curiosidad, pero también margen para profundizar y clarificar conceptos.

El enfoque metodológico combina un análisis cuantitativo de las respuestas con una lectura cualitativa e interpretativa de los resultados, permitiendo obtener una visión global y contextualizada de la relación de las personas seniors con la inteligencia artificial.

212 respuestas

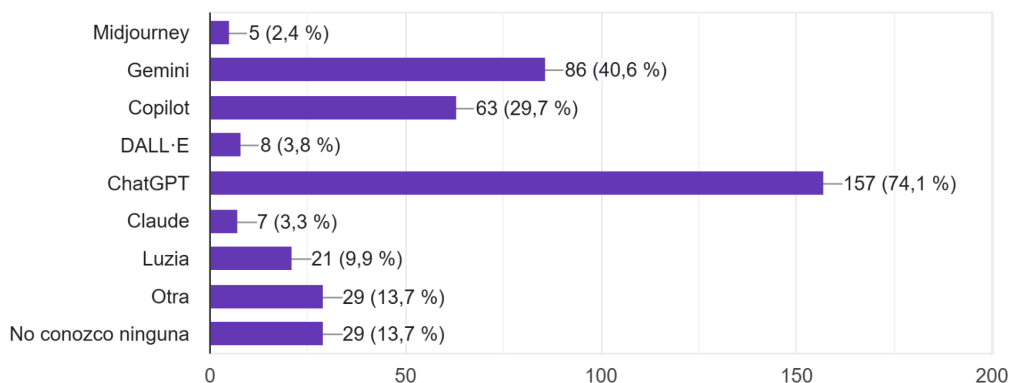


## Herramientas de inteligencia artificial conocidas

Entre las herramientas de inteligencia artificial conocidas por las personas encuestadas, destaca de forma muy clara ChatGPT, que se posiciona como la referencia principal. Otras herramientas como Gemini o Copilot presentan un nivel de conocimiento notablemente inferior, lo que refleja una concentración del reconocimiento en aquellas soluciones que han tenido mayor presencia mediática o difusión social.

Este resultado pone de manifiesto que el acceso a la inteligencia artificial por parte de las personas seniors se produce, en muchos casos, a través de una única puerta de entrada, lo que refuerza la importancia de acompañar ese primer contacto con información clara y contextualizada.

212 respuestas



## Frecuencia de uso

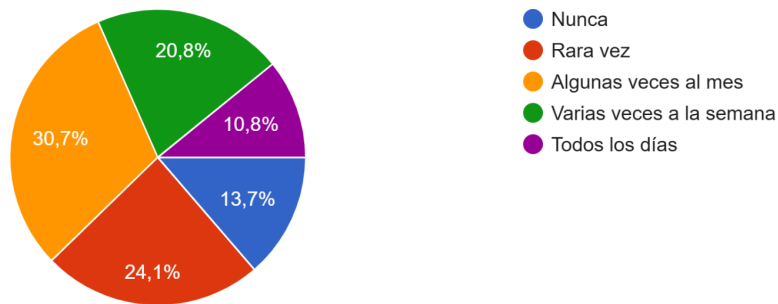
La frecuencia de uso de la inteligencia artificial es moderada. La mayoría de las personas participantes declara utilizar estas herramientas de manera ocasional, algunas veces al mes o varias veces por semana, mientras que el uso diario se limita a un porcentaje reducido. Al

mismo tiempo, existe un grupo significativo que apenas las utiliza o no las utiliza en absoluto.

Este patrón indica que la inteligencia artificial todavía no se ha integrado de forma estable en la rutina digital de la mayoría de las personas seniors, sino que se utiliza como recurso puntual ante necesidades concretas.

11. ¿Con qué frecuencia utiliza herramientas de inteligencia artificial (IA) ?

212 respuestas



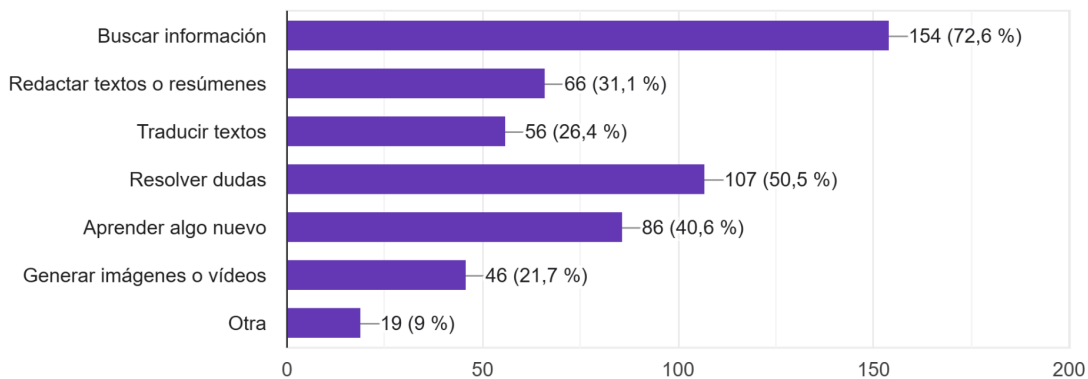
## Principales finalidades de uso

Las finalidades más habituales de uso de la inteligencia artificial están relacionadas con la búsqueda de información, la resolución de dudas y el aprendizaje de nuevos contenidos. También aparece el uso para redactar o mejorar textos y para traducir información, aunque en menor medida.

Estos resultados evidencian que la inteligencia artificial se percibe principalmente como una herramienta de apoyo cognitivo y funcional, más que como un recurso creativo o de ocio. La IA se utiliza para “entender mejor” y “resolver”, no tanto para experimentar o crear.

#### 14. ¿Para qué ha utilizado herramientas de inteligencia artificial (IA)?

212 respuestas

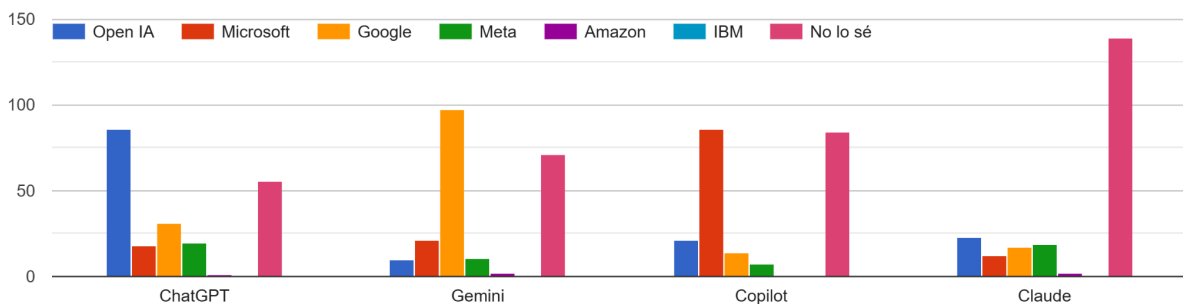


## Conocimiento sobre la empresa responsable de cada herramienta de inteligencia artificial

Las respuestas evidencian que una parte significativa de las personas seniors no sabe a qué empresa pertenece cada herramienta de inteligencia artificial que conoce o utiliza. Este desconocimiento refleja un uso principalmente práctico e instrumental de la IA, centrado en su utilidad inmediata, sin una identificación clara de los agentes tecnológicos responsables de su desarrollo.

Este resultado pone de manifiesto la necesidad de reforzar la alfabetización en inteligencia artificial desde un enfoque básico, que incluya no solo el uso de las herramientas, sino también la comprensión de quién las desarrolla y cómo se gestionan aspectos clave como la privacidad y la seguridad, favoreciendo así un uso más informado y responsable.

#### 9. ¿Sabe a qué empresa pertenece cada una de estas herramientas de inteligencia artificial (IA)?



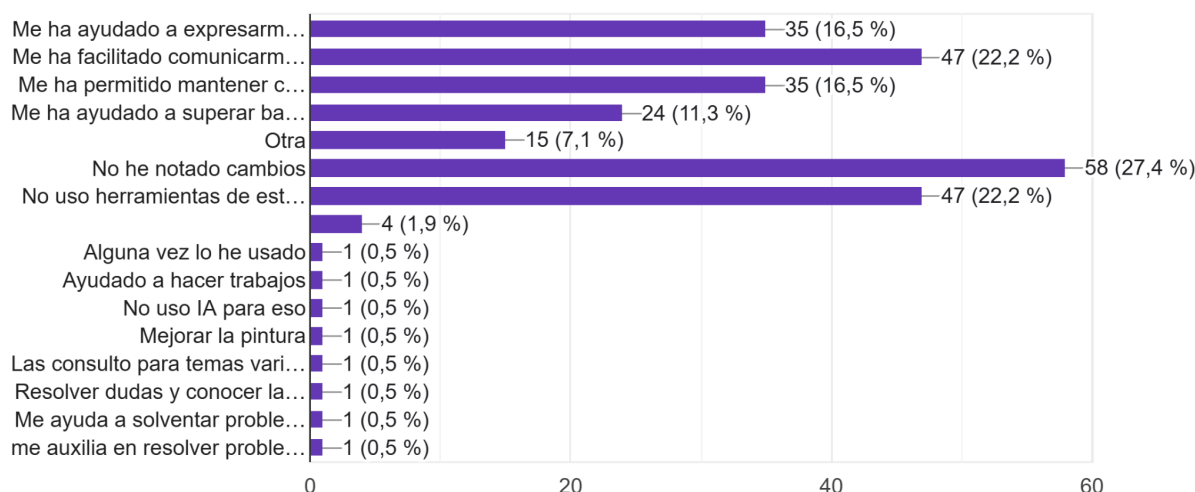
## Impacto percibido en la comunicación

Una parte significativa de las personas encuestadas considera que el uso de la inteligencia artificial ha tenido un impacto positivo en su capacidad de comunicación. Las respuestas indican que estas herramientas ayudan a expresarse mejor, a encontrar palabras adecuadas o a aclarar ideas, lo que puede resultar especialmente valioso en contextos digitales o escritos.

No obstante, también existe un porcentaje relevante de personas que no percibe todavía un impacto claro, lo que sugiere que este beneficio depende en gran medida del nivel de uso y de la familiaridad con la herramienta.

12. ¿De qué manera considera que el uso de herramientas con inteligencia artificial (asistentes de voz, traductores, aplicaciones, etc.) ha influido en ...tras personas (familia, amigos, profesionales, etc.)?

212 respuestas



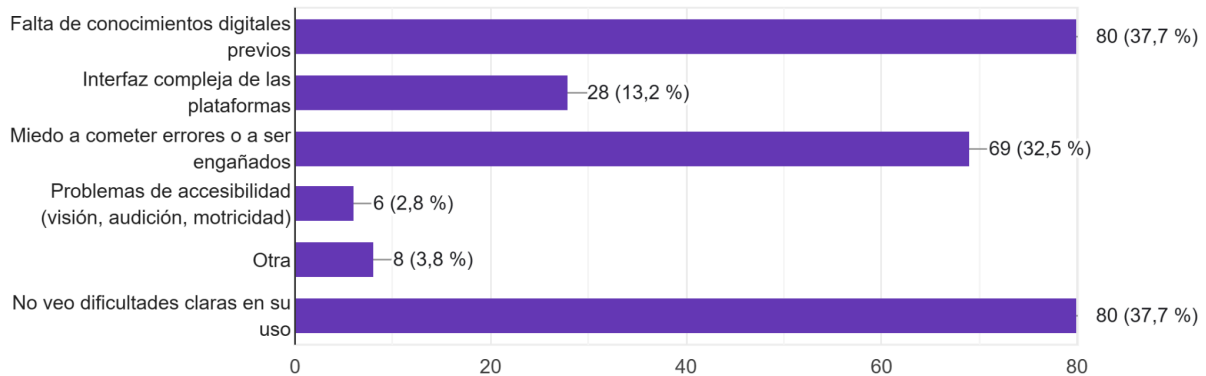
## Dificultades y barreras encontradas

Entre las principales dificultades señaladas destaca la falta de conocimientos previos, seguida del miedo a cometer errores o a no entender bien el funcionamiento de las herramientas. También se mencionan preocupaciones relacionadas con la seguridad, la privacidad y la posibilidad de ser engañados.

Resulta relevante que un porcentaje significativo de personas indique no haber encontrado grandes dificultades, lo que demuestra que, cuando las herramientas son accesibles y el entorno es favorable, la inteligencia artificial puede ser utilizada sin grandes obstáculos.

## 16. ¿Qué dificultades ha encontrado al utilizar herramientas de inteligencia artificial (IA)?

212 respuestas



## Grado de confianza en la inteligencia artificial

Las respuestas a la pregunta relativa a la confianza que genera la inteligencia artificial reflejan una percepción mayoritariamente prudente y matizada por parte de las personas seniors. La mayoría de las personas encuestadas no se sitúa en posiciones extremas, sino que manifiesta un nivel de confianza intermedio, lo que indica una actitud de interés y apertura, pero acompañada de cautela.

Una parte significativa de las personas participantes declara confiar “bastante” en la inteligencia artificial, especialmente cuando se utiliza para tareas de apoyo como la búsqueda de información, la resolución de dudas o el aprendizaje. Esta confianza se vincula a experiencias de uso positivas y a la percepción de utilidad práctica de las herramientas. No obstante, el nivel de confianza disminuye cuando se trata de usos más sensibles o complejos, como la toma de decisiones importantes o la gestión de información personal.

Al mismo tiempo, existe un grupo relevante de personas que expresa poca o ninguna confianza en la inteligencia artificial. Esta desconfianza está asociada principalmente al desconocimiento de su funcionamiento, al miedo a errores o informaciones incorrectas y a preocupaciones relacionadas con la privacidad y la seguridad de los datos. Este resultado pone de manifiesto que la confianza en la IA no es un elemento previo, sino una consecuencia directa del conocimiento, la experiencia de uso y el acompañamiento recibido.

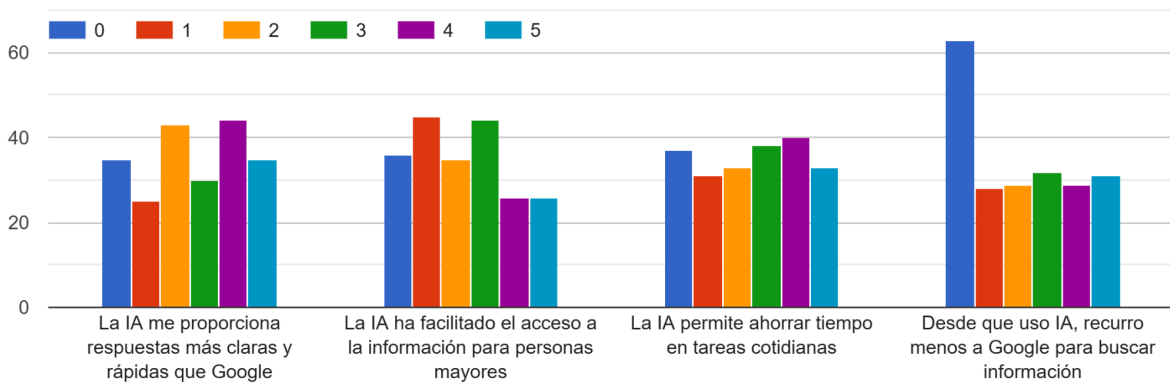
En conjunto, los datos indican que la inteligencia artificial genera una confianza condicionada en las personas seniors: se acepta como herramienta de apoyo, pero no como sustituto de la toma de decisiones humanas. Este hallazgo refuerza la importancia de desarrollar acciones formativas que expliquen de manera clara cómo funcionan estas tecnologías, cuáles son sus límites y cómo utilizarlas de forma segura y responsable, ya que la formación se perfila como un factor clave para aumentar la confianza y el uso efectivo de la inteligencia artificial.

18. ¿Con cuál de las siguientes afirmaciones se siente más identificado/a en relación con la inteligencia artificial (IA)?

212 respuestas



15. Indique su grado de acuerdo con las siguientes afirmaciones (0 = Totalmente en desacuerdo, 5 = Totalmente de acuerdo):



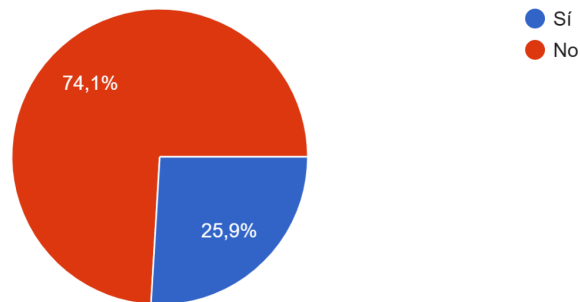
## Interés en recibir formación específica

El interés en recibir formación sobre inteligencia artificial es muy elevado. La mayoría de las personas participantes manifiesta claramente su deseo de aprender a utilizar estas herramientas de forma práctica, segura y adaptada a sus necesidades reales.

Este resultado constituye uno de los hallazgos más relevantes del estudio, ya que evidencia una demanda explícita y justificada de formación, que puede traducirse en un alto nivel de participación en futuras acciones.

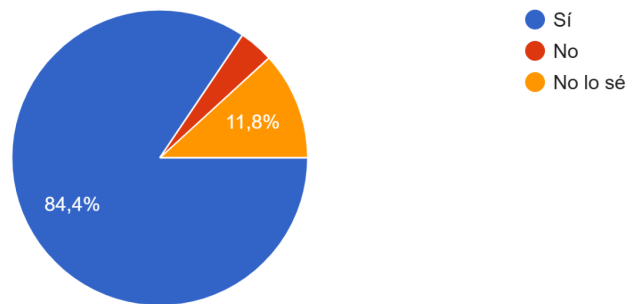
20. ¿Ha recibido alguna formación sobre inteligencia artificial?

212 respuestas



21. ¿Le gustaría recibir formación sobre el uso educativo de la IA, adaptada a personas mayores?

212 respuestas



## Análisis cualitativo de las respuestas abiertas

El análisis de las respuestas abiertas confirma que la adopción de la inteligencia artificial por parte de las personas seniors está fuertemente condicionada por factores de accesibilidad, acompañamiento y confianza. De forma recurrente, las personas participantes destacan la necesidad de simplicidad y claridad tanto en el diseño de las herramientas como en el lenguaje empleado. Como señala una de las respuestas, “que sea intuitiva y fácil de usar, con explicaciones sencillas y comprensibles”, una demanda que se repite en numerosas aportaciones.

La importancia del acompañamiento humano aparece como otro elemento central. Varias personas expresan que el aprendizaje autónomo resulta insuficiente y que necesitan apoyo directo y cercano: “Para mí lo importante sería que alguien de manera práctica me enseñara a usar la IA, no un vídeo, sino alguien que esté al lado para ayudar cuando uno se atasca”. Esta necesidad se vincula a un proceso de aprendizaje más lento y reiterativo, tal y como refleja otra respuesta: “Por nuestro nivel tecnológico necesitamos afianzar los conocimientos aprendidos, enseñanza muy lenta y reiterativa”.

La seguridad y la fiabilidad de la inteligencia artificial constituyen una preocupación transversal. Muchas personas insisten en la importancia de evitar engaños y proteger los datos personales: “Simplemente que sea segura y evite engaños” o “No dar nuestro nombre ni apellidos”. Asimismo, se detecta una actitud crítica hacia las respuestas generadas por la IA, como refleja esta aportación: “Hay que tener muy claro que las respuestas no son definitivas, hay que contrastarlas”.

Otro aspecto relevante es la diversidad de niveles de competencia digital dentro del colectivo sénior. Algunas respuestas ponen de manifiesto que para ciertas personas el uso de la tecnología genera incluso temor: “Hay personas que jamás han utilizado un ordenador y esto les produce cierta desconfianza; la IA les dará terror”. Esta heterogeneidad refuerza la necesidad de adaptar tanto las herramientas como las acciones formativas a distintos niveles de partida.

Por último, las personas participantes demandan que la inteligencia artificial tenga una utilidad práctica clara y esté orientada a resolver necesidades reales de la vida cotidiana. Cuando el esfuerzo percibido es elevado, surge el rechazo: “Si exige mucho esfuerzo para obtener un simple documento, eso no interesa porque es muy aburrido”. En este sentido, se valora positivamente que la IA responda a intereses concretos y facilite tareas útiles.

En conjunto, las citas recogidas refuerzan los resultados cuantitativos del estudio y evidencian que la clave para una adopción efectiva de la inteligencia artificial por parte de las personas seniors reside en un enfoque centrado en la persona, basado en la simplicidad, el acompañamiento, la formación progresiva y la confianza.

## **Conclusiones generales del estudio**

El estudio realizado permite afirmar que la inteligencia artificial ya está presente en el ecosistema digital de las personas seniors, aunque su grado de integración en la vida cotidiana es todavía desigual y se encuentra en una fase de adopción progresiva. La mayoría de las personas participantes conoce la existencia de la inteligencia artificial y ha tenido algún tipo de contacto con estas herramientas, lo que evidencia un contexto favorable para el desarrollo de iniciativas orientadas a su uso social y educativo.

Los resultados muestran que el uso actual de la inteligencia artificial se concentra fundamentalmente en funciones prácticas de apoyo, como la búsqueda de información, la resolución de dudas y el aprendizaje de nuevos contenidos. Este patrón de uso confirma que las personas seniors perciben la IA como una herramienta útil para facilitar tareas concretas, pero todavía no como un recurso plenamente integrado en su rutina digital diaria.

En términos de impacto, el estudio pone de manifiesto que la inteligencia artificial tiene un potencial real para mejorar la autonomía digital, la comunicación y el acceso a información y servicios, contribuyendo de forma positiva a la participación social y al envejecimiento activo. No obstante, este potencial se ve condicionado por la existencia de barreras relacionadas con la falta de formación específica, la inseguridad ante el uso de nuevas tecnologías y las preocupaciones sobre la privacidad y la fiabilidad de la información.

Uno de los hallazgos más relevantes del estudio es el elevado interés de las personas seniors en recibir formación adaptada en inteligencia artificial. La mayoría de las personas encuestadas no ha recibido formación previa en este ámbito, pero manifiesta una clara disposición a aprender, siempre que la formación sea práctica, comprensible y orientada a usos reales de la vida cotidiana. Este dato refuerza la necesidad de incorporar la inteligencia artificial de forma estructurada en los programas de capacitación digital dirigidos a este colectivo.

El análisis de la confianza en la inteligencia artificial revela una actitud mayoritariamente prudente: las personas seniors confían en la IA como herramienta de apoyo, pero no como sustituto del criterio humano. Esta confianza condicionada subraya la importancia de un enfoque ético y pedagógico, que explique de forma transparente los límites y posibilidades de estas tecnologías y fomente un uso informado y responsable.

En conjunto, el estudio confirma que la inteligencia artificial puede convertirse en una herramienta clave para la inclusión digital y la mejora de la calidad de vida de las personas seniors, siempre que su implantación vaya acompañada de formación, acompañamiento y diseño accesible. Las conclusiones obtenidas constituyen una base sólida para el diseño de futuras intervenciones, el desarrollo de contenidos especializados y la consolidación de proyectos que acerquen la inteligencia artificial a las personas mayores desde una perspectiva humana, segura y socialmente útil.