

HERRAMIENTAS QUE
PUEDEN FACILITAR LA
VIDA DIARIA Y VENCER EL
EDADISMO DIGITAL

Palabras
clave:
brecha digital,
edadismo,
inteligencia
artificial, inclusión
digital, personas
mayores,
alfabetización
digital.

Inteligencia artificial, una oportunidad para la inclusión de los mayores

La brecha digital por edad persiste y se transforma con la irrupción de la inteligencia artificial. ¿Cómo afecta a las personas mayores? ¿Qué factores la agravan? La alfabetización de la población, combinada con otras estrategias, puede cerrar la distancia tecnológica, un paso necesario para incluir a todos en la nueva sociedad digital.

TEXTO: MARÍA SÁNCHEZ VALLE
ILUSTRACIÓN: IRENE PÉREZ





“La inteligencia artificial parece magia, pero no la entiendo”. “Cuando entro en internet, lo de la inteligencia artificial... no sabe uno si va a ser un control mental horrible o si puede facilitarnos más la vida”. Estos son algunos de los comentarios de las personas mayores participantes en los grupos de discusión organizados por el proyecto de investigación AlgorLit, que tiene el objetivo de recopilar los principales temores y esperanzas que este colectivo deposita en la inteligencia artificial.

Es una cuestión que será cada vez más necesaria abordar, ya que España envejece. Según datos de 2024 del Instituto Nacional de Estadística, más de diez millones de personas superan los 65 años, lo que representa el 21,8 % de la población. Paralelamente, la digitalización avanza a pasos agigantados, impulsada por la inteligencia artificial (IA). Pero ¿están las personas mayores incluidas en esta transformación?

La respuesta es compleja. Aunque el 80,1 % de las personas entre 65 y 74 años usan internet —y el 41 % de los mayores de 75—, el nivel de destreza es diferente al de generaciones posteriores. Mientras los jóvenes nacen inmersos en entornos digitales que integran en todos los ámbitos de su vida, las personas mayores suelen acercarse a internet desde necesidades concretas como la comunicación, la información o la gestión de servicios, según una encuesta de 2024 del Centro de Investigación Ageingnomics-Fundación Mapfre. Esta diferencia en el uso y el nivel de apropiación tecnológica es clave para entender la brecha digital intergeneracional.

No obstante, considerar a las personas mayores como un grupo homogéneo constituye un error. Existen marcadas diferencias entre quienes poseen competencias digitales avanzadas y aquellos que optan por no utilizar internet. En este sentido, la brecha digital no depende exclusivamente de la edad, sino que también está influida por factores como el nivel educativo, los ingresos y el estado de salud.

Entre las barreras más comunes, se encuentran los cambios físicos y psicológicos asociados al envejecimiento, la falta de habilidades digitales y el diseño tecnológico poco adaptado a las necesidades de este colectivo. La motivación, y especialmente la percepción de utilidad y la autoeficacia, desempeñan un papel clave en la adopción y uso de tecnologías digitales. Asimismo, la experiencia previa con internet se identifica como un factor predictivo en el uso de dispositivos inteligentes por parte de los adultos mayores.

En este ecosistema, irrumpe la IA. Si bien no es un concepto novedoso, su creciente presencia en la vida cotidiana suscita tanto expectativas como incertidumbre, especialmente para muchos ciudadanos mayores.

Aunque los seniors reconocen su potencial, también expresan miedos ante el desconocimiento de su funcionamiento. Muchos ignoran qué es la inteligencia artificial o cómo les afecta, aunque ya interactúan con ella sin ser plenamente conscientes a través de asistentes virtuales o *chatbots*. Estas herramientas, que pueden facilitar la vida diaria —por ejemplo, para

pedir una cita médica por voz o recibir recordatorios—, también pueden generar frustración si no están diseñadas teniendo en cuenta las necesidades específicas de este colectivo.

En relación con las diferencias en el uso y su percepción, algunos participantes en el proyecto AlgorLit, desarrollado en la Universidad CEU San Pablo y financiado por el Ministerio de Ciencia e Innovación, compartieron experiencias dispares. Uno relataba: “He utilizado inteligencia artificial una vez, por el ChatGPT. Me pareció interesante [...] Era un invento muy bonito, pero que no valía para nada”. Otro usuario expresaba así su frustración en el día a día: “Ahora nos han metido la inteligencia artificial [...] todo el día recomendándonos canciones, y hay veces que no atina”.

Edadismo digital

El edadismo digital se manifiesta en múltiples formas: desde el diseño poco accesible de plataformas hasta la exclusión de los mayores en procesos de transformación digital. A menudo, se les considera un grupo difícil o incapaz, lo que refuerza estereotipos y provoca autoexclusión. “Si preguntas mucho parece que eres tonto; y si no preguntas, no te enteras de nada. Es como si no pudieras ganar nunca”, decía un usuario mayor. Estos prejuicios no solo afectan la autoestima de las personas mayores, sino que también limitan su acceso a derechos básicos. Un ejemplo fue la campaña “Soy mayor, no idiota”,

iniciada en enero de 2022 por Carlos San Juan, un médico jubilado, para denunciar la exclusión que sufren muchas personas debido a la digitalización de los servicios bancarios. Gracias al amplio respaldo ciudadano, la iniciativa logró reunir más de 600.000 firmas y derivó en un acuerdo con el sector bancario para garantizar una atención personalizada a este colectivo. Así, se evidenció la necesidad urgente de una digitalización inclusiva que no deje atrás a los sectores más vulnerables de la sociedad. Sin embargo, la falta de políticas públicas coordinadas y de estrategias sostenidas a largo plazo continúa dificultando una verdadera inclusión digital. ►►►

La brecha digital no depende exclusivamente de la edad, sino que también está influida por factores como el nivel educativo, los ingresos y el estado de salud

"La inteligencia artificial parece magia, pero no la entiendo"

La clave, por tanto, reside en promover un diseño inclusivo y en facilitar la formación, especialmente entre quienes expresan interés en aprender. Como afirmaba uno de los participantes en un grupo de discusión: "Sobre eso de la inteligencia artificial, yo no tengo ni idea. Me gustaría profundizar un poco y verla. Sí que me interesa".

Eso sí, para que la alfabetización sea efectiva, tiene que adaptarse a las realidades y necesidades de los mayores. El diseño accesible —con interfaces limpias, botones grandes y lenguaje claro— es fundamental. Pero igual de importante es trabajar la dimensión emocional: reforzar la confianza, visibilizar sus logros y desmontar la idea de que "ya es tarde para aprender".

Por tanto, la clave para que la IA no sea una barrera y se convierta en una oportunidad para los mayores se encuentra en adaptar las plataformas educativas al ritmo de aprendizaje del usuario. Algunas aplicaciones de IA ya ayudan a cerrar la brecha digital, como los asistentes por voz como Alexa o Siri que permiten interactuar sin necesidad de escribir o leer, los *chatbots* que resuelven dudas en lenguaje natural, y los sistemas de accesibilidad que convierten texto en voz o amplían visualmente los contenidos.

Para que la digitalización ayude a mejorar la calidad de vida de las personas mayores es necesario reconocer sus necesidades, escuchar sus voces y diseñar tecnologías que les incluyan desde el principio.

Además de emprender iniciativas de alfabetización digital, empresas e instituciones públicas tienen la responsabilidad de garantizar que nadie se quede atrás en esta transformación, elaborando códigos de buenas prácticas en empresas tecnológicas, realizando auditorías e informes sobre inclusión y formación en envejecimiento activo para diseñadores y desarrolladores. Como ocurrió con la alfabetización tradicional, la digital es hoy una condición para la participación plena en la vida social, económica y política.



Autora



MARÍA SÁNCHEZ VALLE
Catedrática en la Universidad CEU San Pablo e investigadora principal del Proyecto AlgorLit. Especialista en alfabetización digital de personas mayores. Cuenta con tres sexenios de investigación reconocidos por el CNEAI.



Bibliografía

Fundación Mapfre-Centro de Investigación Ageingnomics. *V Barómetro del Consumidor Sénior*. Madrid, Fundación Mapfre, 2024. Disponible en: <https://ageingnomics.fundacionmapfre.org/barometro/v-barometro-del-consumidor-senior>

García-Faroldi, L. "Desigualdad digital en España: La adopción diferenciada de los usos beneficiosos de internet (2017-2019)" en *Revista de Estudios Regionales* (2022, 124, pp. 73-100). Disponible en: <http://www.revistaestudiosregionales.com/documentos/articulos/pdf-articulo-2632.pdf>

Kebede, A. S., Ozolins, L. L., Holst, H., & Galvin, K. "Digital Engagement of Older Adults: Scoping Review" en *Journal of Medical Internet Research* (2022, 24(12): e40192). Disponible en: <https://doi.org/10.2196/40192>

Llorente-Barroso, C., Sánchez-Valle, M., & Viñarás-Abad, M. "The role of the internet in later life autonomy. Silver

surfers in Spain" en *Humanities and Social Sciences Communications* (2023, 10(1), pp. 1-20). Disponible en: <https://doi.org/10.1057/s41599-023-01527-4>

Sánchez Valle, M., & Llorente-Barroso, C. "Desafíos de la administración electrónica para la inclusión de las personas mayores en la sociedad digital" en *Revista Española de la Transparencia* (2023, 16, pp. 217-243). Disponible en: <https://doi.org/10.51915/ret.239>

Sánchez Valle, M., & Abad Alcalá, L. (Coords.) (2024): *Mayores (des) conectados: Estudios sobre brecha digital*. Madrid, Dykinson. Disponible en: <https://doi.org/10.14679/3045>

Schirmer, W., Geerts, N., Vercruyssen, A., & Glorieux, I. "Digital skills training for older people: The importance of the 'lifeworld'" en *Archives of Gerontology and Geriatrics* (2022, 101, 104695). Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.archger.2022.104695>

English

Tools to facilitate daily life and overcome digital ageism

ARTIFICIAL INTELLIGENCE: AN OPPORTUNITY FOR THE INCLUSION OF OLDER ADULTS

The digital divide associated with age persists and is being reshaped by the advent of artificial intelligence. How does it affect older adults? Which factors exacerbate it? Enhancing digital literacy, combined with complementary strategies, can help bridge the technological gap, an essential step toward ensuring the inclusion of all in the emerging digital society.

Keywords: digital divide, ageism, artificial intelligence, digital inclusion, older adults, digital literacy.