



DERECHOS
DIGITALES

RESUMEN EJECUTIVO

Percepción social de los Derechos Digitales en España

Resumen ejecutivo con perspectiva
cualitativa

2026

Convenio

Este informe ha sido elaborado en el marco del Convenio para la Creación del Espacio de Observación de Derechos Digitales, suscrito entre las partes participantes. Número de referencia: Co43/23-OT.

Autoría

Muñoz, Jordi; Campos, Cristina; Bordoy, Alicia

Universitat de Barcelona

Trabajo de campo encuesta: GESOP — Gabinete de Estudios Sociales y Opinión Pública

Trabajo de campo estudio cualitativo: Paz Carreira · Miriam Puig - Netquest

Exención de responsabilidades

Las opiniones, análisis y conclusiones expresados en este documento son responsabilidad exclusiva de los autores y no reflejan necesariamente la posición oficial de Red.es ni de las demás instituciones participantes en el proyecto. Ninguna institución participante, ni las personas que actúen en su nombre, podrán ser consideradas responsables del uso que pueda hacerse de la información contenida en esta publicación.

Cómo citar este documento

Muñoz, Jordi; Campos, Cristina; Bordoy, Alicia. (2026). *Estudio sobre la percepción social de los Derechos Digitales en España*. Universitat de Barcelona.

© Universitat de Barcelona, 2026. La reutilización de este documento está autorizada bajo la licencia Creative Commons Atribución 4.0 Internacional (CC BY 4.0). Se permite su reutilización, siempre que se cite la fuente adecuadamente y se indiquen los cambios realizados.

RESUMEN EJECUTIVO

A continuación, presentamos los hallazgos más destacados de la "Encuesta sobre Percepción social de los Derechos Digitales en España". El estudio busca comprender los retos a los que se enfrenta la ciudadanía española en el contexto de la transformación digital, tanto en sus vidas cotidianas como en ámbitos como el trabajo, la información o el acceso a servicios públicos. La encuesta quiere estudiar las actitudes de la ciudadanía respecto su papel como sujeto activo y titular de derechos digitales en el marco de la transformación digital de nuestra economía y nuestra sociedad. Esto debe permitir identificar las demandas ciudadanas de regulación, protección y actuación de los poderes públicos en este ámbito. Además, en este resumen los datos cuantitativos se complementan con perspectivas obtenidas en el estudio cualitativo —basado en cuatro grupos de discusión y diez entrevistas en profundidad—, que aportan contexto y matices a los principales hallazgos de la encuesta.

Omnipresencia de la tecnología y brecha digital

La primera constatación de la encuesta es que vivimos en una sociedad plenamente digitalizada, pues se evidencia la centralidad que tienen las tecnologías digitales en la vida cotidiana de la ciudadanía española. Es una herramienta fundamental tanto para tareas administrativas (84%), como para el trabajo o los estudios (70%) y para el ocio (72%). Los más jóvenes y los que tienen estudios secundarios o superiores son quienes la consideran más esencial en todos los ámbitos de la vida, mientras que las personas de mayor edad y aquellos con un nivel de estudios inferior la consideran menos relevante, especialmente en el ámbito laboral y a la hora de realizar trámites administrativos.

Importancia de Internet y tecnologías digitales

En diferentes facetas de la vida

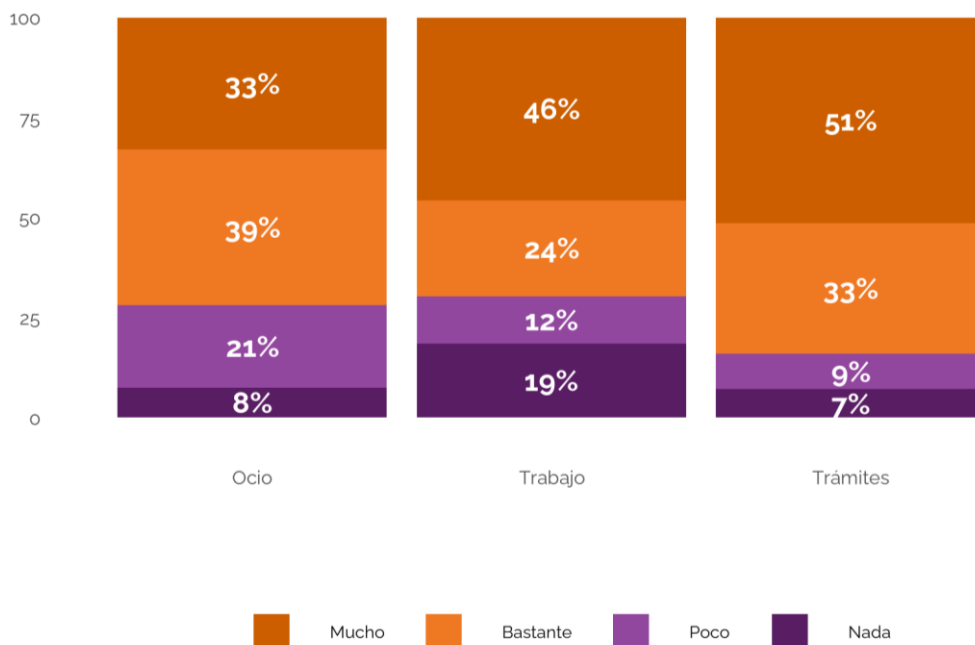


Figure 1: DIGIMP: En su vida, ¿internet y las tecnologías digitales son muy, bastante, poco o nada importantes para...

Así mismo, a pesar del consenso existente en torno a la importancia de Internet y la tecnología digital y la extensión del uso de la tecnología, las denominadas brechas digitales son una realidad persistente en nuestra sociedad. Mientras que nueve de cada diez ciudadanos entre 18 y 44 años consideran que la tecnología es fácil de usar, y no manifiestan problemas importantes de uso o accesibilidad, entre los mayores de 60 años y las personas con niveles de estudios más bajos sí se detectan mayores dificultades en el uso de las nuevas tecnologías, especialmente en la realización de tareas de relativa complejidad como realizar trámites administrativos en línea. Esto sugiere la necesidad de mantener y reforzar las políticas de inclusión y capacitación digital. Porque, a pesar de que a medida que la tecnología avanza su uso se ha ido haciendo más asequible para más personas, la creciente centralidad de las tecnologías en cada vez más dimensiones de la vida de los ciudadanos hace que las brechas que persisten tengan mayores consecuencias.

Facilidad percibida en el uso de tecnologías digitales en España

Desagregación por variables demográficas y socioeconómicas

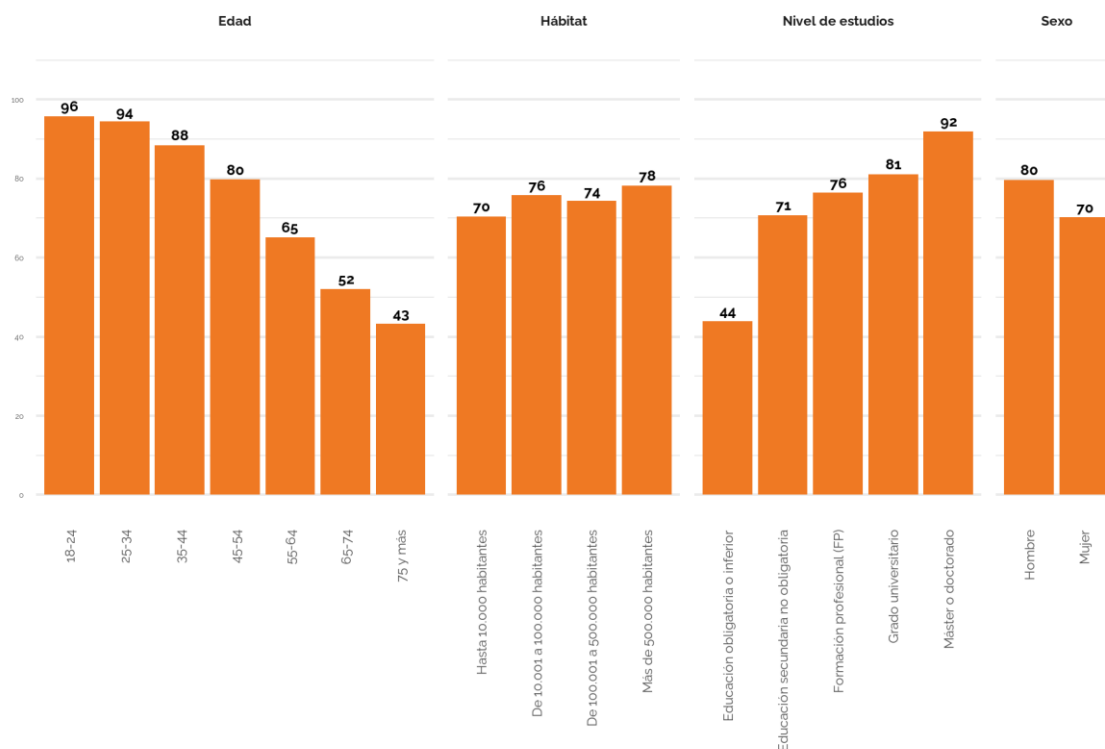


Figure 2: DIGCOM: En general, ¿usar la tecnología digital le resulta muy, bastante, poco o nada fácil?

El estudio cualitativo complementa estos datos con matices relevantes. La integración digital es tan completa que varios participantes declaran usar la tecnología prácticamente a todas horas de manera automatizada, sin percibir el grado de dependencia que han desarrollado. Además, los resultados del estudio cualitativo revelan que muchos ciudadanos viven la digitalización como una realidad social a la que han tenido que adaptarse por obligación, no como una elección propia. Algunos de los participantes declaran un uso muy alto de la tecnología a pesar de mostrar cierto rechazo hacia la misma, alegando que se sienten abocados a la digitalización por la desaparición de medios presenciales.

La facilidad de uso de ciertas plataformas —redes sociales, aplicaciones bancarias, servicios de mensajería— genera además una “ilusión de dominio”: los usuarios explican que tienden a sobrestimar sus competencias digitales reales, sin ser conscientes de las lagunas de conocimiento que subsisten en capas menos

visibles de los entornos digitales. Como tendencia emergente en sentido opuesto, se detecta entre los participantes, especialmente los más jóvenes, un deseo creciente de desconexión voluntaria que empieza a traducirse en comportamientos concretos, como la desinstalación deliberada de aplicaciones o el apagado del WiFi doméstico a horas determinadas.

Derechos digitales: un concepto desconocido pero valorado

Uno de los hallazgos más relevantes del informe es el gran desconocimiento del término "Derechos digitales": solo el 40% de los ciudadanos conoce y sabe a qué se refiere el concepto. El resto, o bien no han oído hablar de ello, o no sabrían explicar de qué se trata. Este desconocimiento es especialmente acusado entre quienes tienen menor nivel educativo y entre las personas que tienen menos familiaridad con la tecnología.

Conocimiento del término derechos digitales

Por nivel educativo

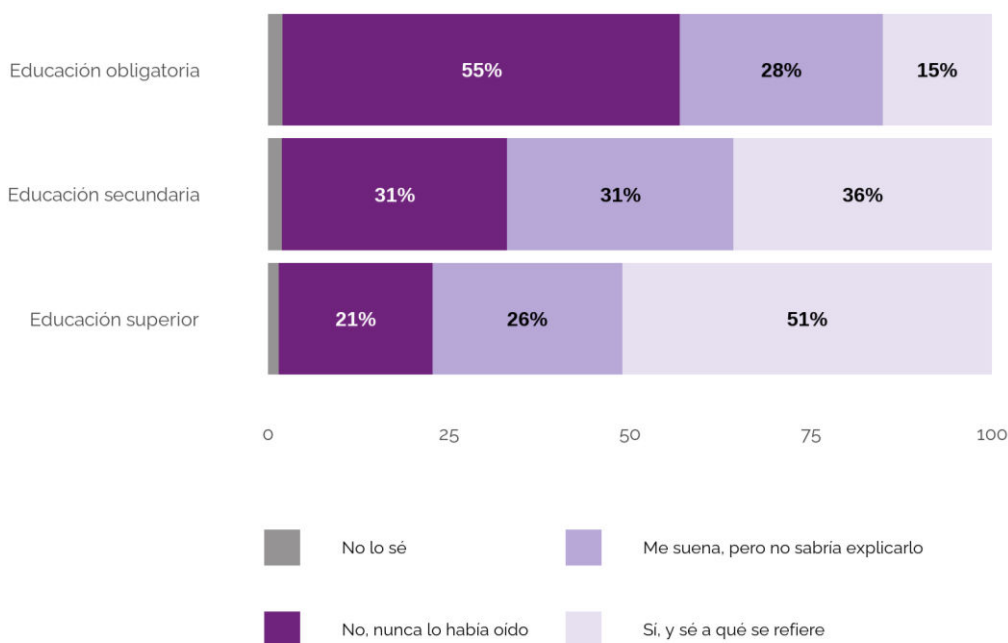


Figure 3: DERDIG: ¿Ha oído hablar alguna vez del término derechos digitales? ¿Sabe a qué se refiere?

El análisis cualitativo revela que esta brecha conceptual es aún más profunda de lo que sugieren los datos: cuando se preguntó sin definición previa, la mayoría de los participantes asoció "derechos digitales" con derechos de autor o propiedad intelectual. Solo tras escuchar una definición explícita lograron asociarlo a la privacidad, la protección de datos y los derechos civiles en el entorno digital. Este desfase entre el reconocimiento del término y la comprensión efectiva de su significado evidencia la necesidad de promover iniciativas para la difusión y la pedagogía de los derechos digitales, vinculando el concepto a experiencias y preocupaciones concretas de la ciudadanía.

Sin embargo, el desconocimiento del concepto "Derechos digitales" no implica indiferencia ante su contenido: existe una demanda ampliamente mayoritaria por una mayor protección de derechos en el entorno digital actual.

Protección de los derechos digitales en España

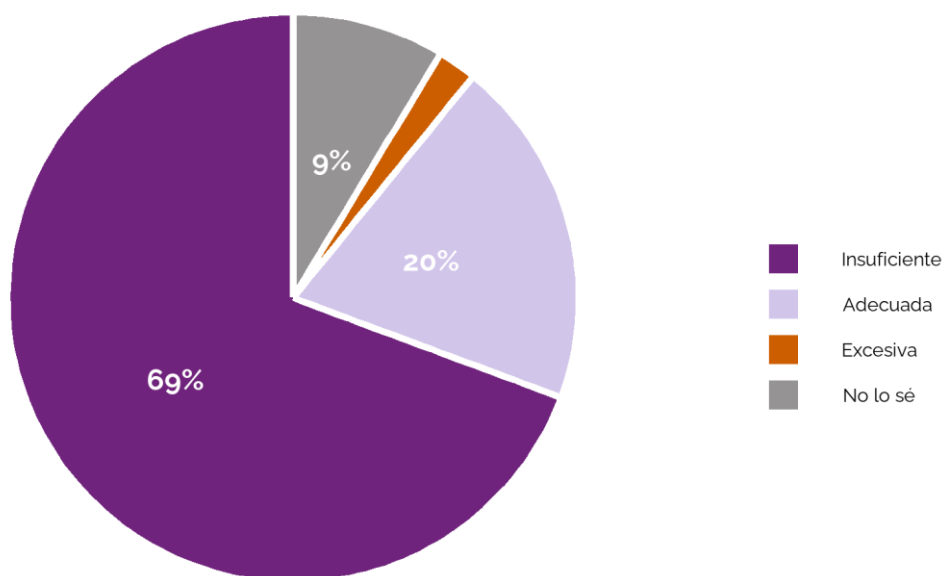


Figure 4: DRDIGPRT: ¿Diría que la protección de los derechos digitales actualmente en España es insuficiente, adecuada o excesiva? (DERDIG = 1, 2; conoce el término)

En este sentido, la mayoría de la ciudadanía considera que la privacidad y la protección de datos, la protección frente al acoso y al odio digital, el derecho al olvido y el acceso asequible a Internet deberían ser derechos protegidos por ley.

entre otros. Para ello, las administraciones públicas y las empresas tecnológicas son identificadas como principales entidades responsables de la protección de los derechos digitales. Esto sugiere la necesidad no solo de reforzar las actuaciones públicas orientadas a definir y divulgar sobre los derechos digitales de la ciudadanía, sino también de impulsar medidas de protección efectiva de estos derechos que involucren al conjunto de la sociedad.

Protección de derechos digitales

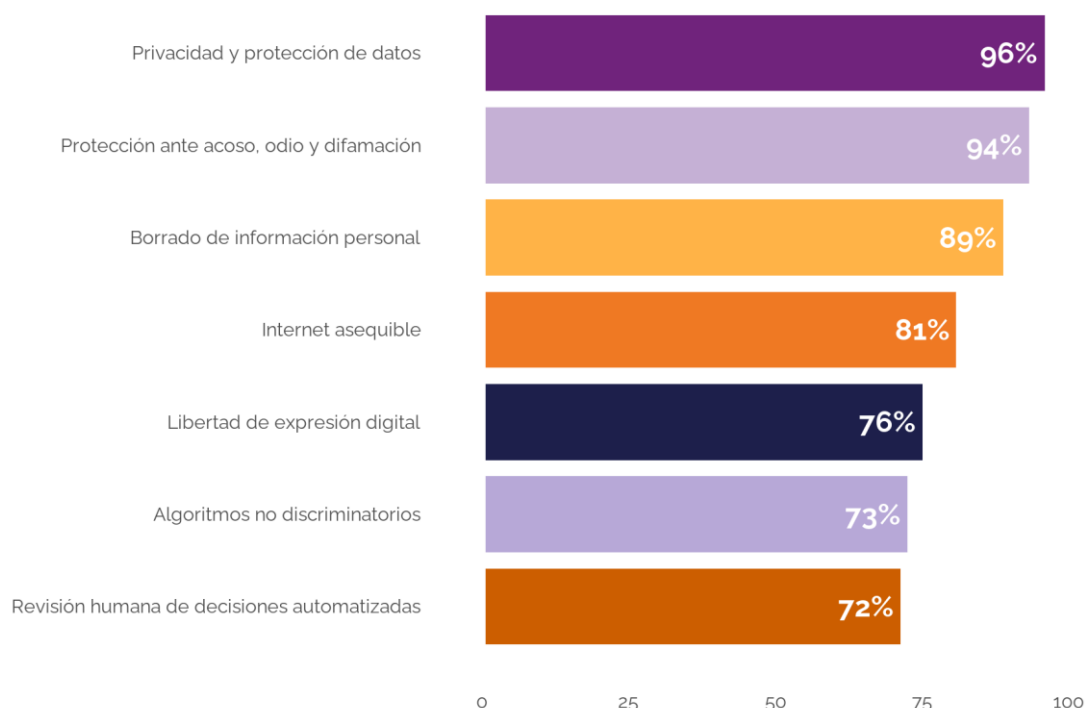


Figure 5: DRDIG2: De los siguientes, ¿cuáles cree que deberían ser derechos digitales protegidos por ley? Respuesta múltiple

El estudio cualitativo complementa estos resultados y muestra que, una vez explicado el contenido del concepto, la perspectiva dominante es el escepticismo ante la efectividad de las garantías existentes y la demanda de más protección. La ciudadanía percibe la cesión de datos personales como un peaje ineludible para acceder a los servicios digitales, y expresa dudas sobre la opacidad con que las grandes empresas tratan esa información.

💬 Perspectiva cualitativa

"Yo creo que al final nuestros datos están vendidos a todos lados... Yo creo que nuestros datos se usan para lo que quieren."

"Debe haber una agencia... que trabaje junto con la administración pública, que se encargue de vigilar y controlar los derechos."

Desde el ámbito cualitativo también emerge de forma espontánea la demanda de un organismo público específico que vele de manera efectiva por los derechos digitales, lo que revela un gran desconocimiento de las instituciones y los mecanismos de protección ya existentes.

Administración pública digital y participación ciudadana

La digitalización de la administración pública española es ya una realidad consolidada y que cuenta con un amplio consenso ciudadano. Entre el 70 y el 80% de los ciudadanos entre 18 y 59 años considera que la digitalización de los servicios públicos le ha facilitado la vida. Sin embargo, solo el 49% de los mayores de 60 años comparte esta opinión, constatando de nuevo la existencia de una brecha digital generacional.

El análisis cualitativo identifica tres perfiles diferenciados de relación con la administración electrónica: usuarios autosuficientes, que resuelven los trámites de manera autónoma; usuarios adoptantes, que asimilan los cambios con naturalidad; y usuarios dependientes, que necesitan apoyo constante de familiares o profesionales para completar los procedimientos. Para este último grupo, la digitalización de la administración no representa solo una dificultad técnica, sino también la frustración ligada a la creciente desaparición de la atención presencial.

Trámites online

Por grupo de edad

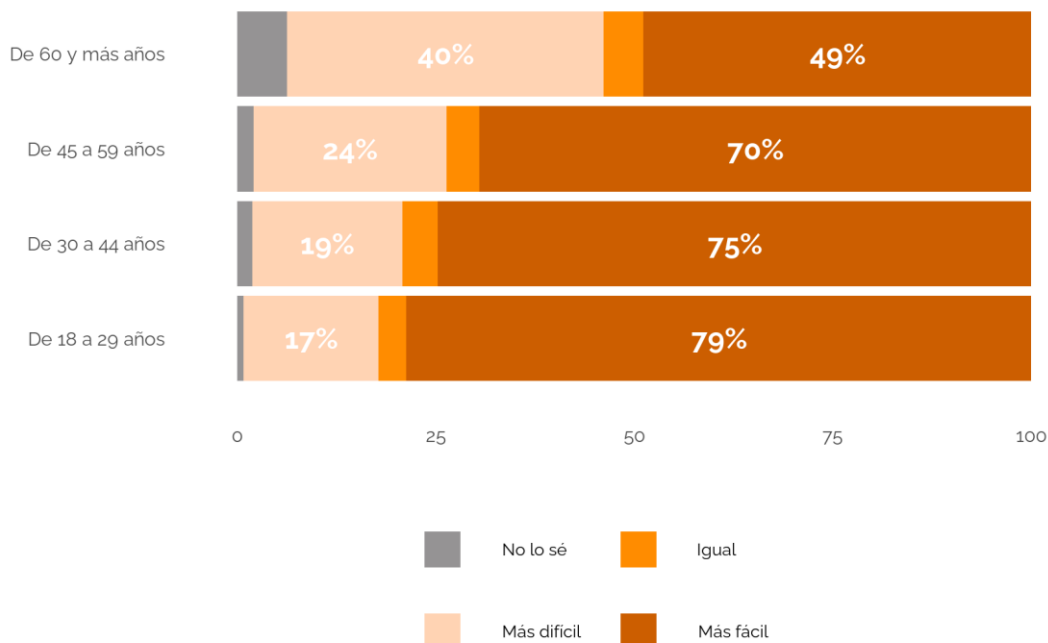


Figure 6: EADMIN: Cada vez más, se usa Internet para realizar trámites con servicios públicos. ¿Diría que los trámites on-line, a usted, le hacen la vida más fácil o más difícil?

En este contexto, las preferencias en la forma de relacionarse con la administración continúan estando claramente divididas. Casi la mitad de la población prefiere realizar trámites por Internet si tiene la opción (46%), mientras que la otra mitad todavía prefiere hacerlo en persona (36%) o por teléfono (17%). Aún así, la adopción de las herramientas de identificación digital avanza: el 85% de los ciudadanos posee un certificado u otra forma de identificación digital, y tres de cada cuatro lo consideran fácil de usar.

Preferencia para realizar trámites

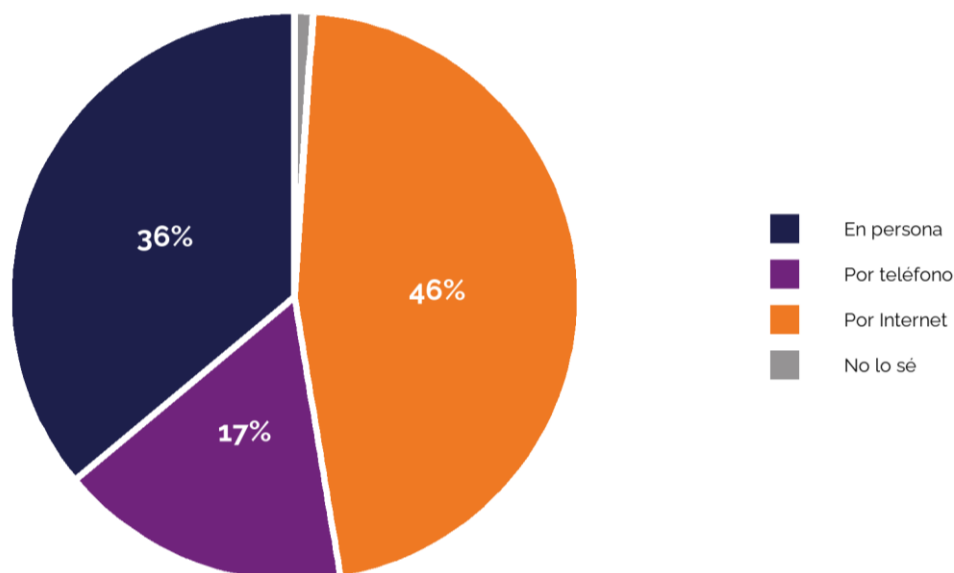


Figure 7: EADMPR: Si tiene la opción de realizar alguna gestión o trámite administrativo por teléfono, en persona o por Internet, ¿generalmente qué opción prefiere?

Así mismo, el estudio cualitativo revela que, aunque los ciudadanos reconocen la enorme comodidad de realizar trámites digitalmente, la relación con la e-administración frecuentemente les genera cierta frustración y la mayoría disponen de identificación digital por obligación. Paradójicamente, muchos declaran que el principal obstáculo para obtener un certificado digital es, precisamente, la exigencia de solicitarlo por medios presenciales. Sin embargo, una vez superada la fase de adquisición, asimilación y aprendizaje, la cual actúa como barrera, la mayoría de las personas que utilizan el certificado digital lo valoran muy positivamente.

Otro hallazgo importante es la amplia aceptación (73%) del uso de datos personales por parte de la administración con el fin de garantizar el conocimiento y el acceso de la ciudadanía a servicios y ayudas a los que tienen derecho. En la balanza entre protección de datos y acceso a derechos sociales, la ciudadanía demanda mayor capacidad de actuación de los poderes públicos.

A pesar de que existe una percepción mayoritaria (80%) sobre que Internet ha hecho que las instituciones tengan más información sobre la ciudadanía, solo el 30% de los ciudadanos cree que esto ha hecho que las instituciones la tengan más en cuenta. Esto pone de manifiesto de nuevo la valoración positiva del uso proactivo de la información acumulada por la administración gracias al progreso digital.

Efectos democráticos de Internet

Ha hecho que las instituciones tengan más...

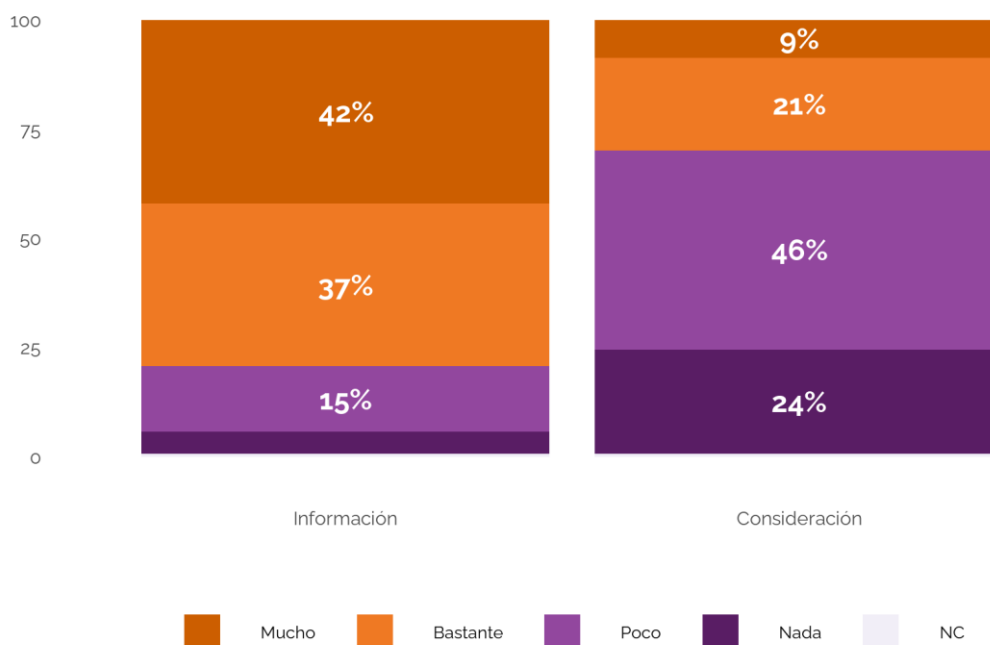


Figure 8: DIGDEM: ¿Cree que la introducción de Internet y las tecnologías digitales... 1. Ha hecho que las instituciones tengan más información sobre qué piensa la ciudadanía? 2. Ha hecho que las instituciones tengan más en cuenta a la ciudadanía?

Participación, información, desinformación y odio en la red

El entorno digital es también un espacio cada vez más relevante para la participación e información política de la ciudadanía. Aunque es una minoría la que participa activamente en acciones de carácter reivindicativo en las redes, la mayoría cree que esta esfera debería estar más protegida. En concreto, se observa una preferencia mayoritaria (71%) por la identificación obligatoria en redes y foros,

en detrimento del anonimato. Solo uno de cada cuatro ciudadanos defiende la participación anónima. Los datos del estudio cualitativo corroboran que existe cierta polarización en la posición frente al anonimato: mientras unos lo defienden como un derecho básico que garantiza la libertad de expresión, otros lo identifican como una fuente de inmunidad para difundir información falsa y discursos de odio.

Participación en redes y foros de Internet

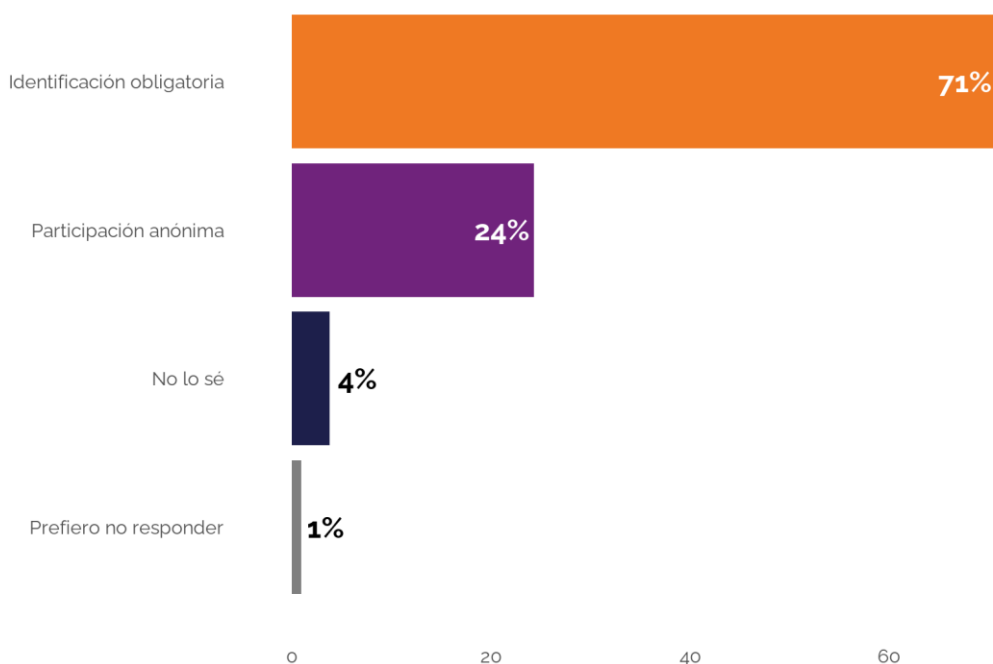


Figure 9: ANON: ¿Con cuál de estas dos afirmaciones está más de acuerdo? Opción 1: Se debería exigir identificación para participar en redes y foros de Internet. Opción 2: La gente debería poder participar en redes y foros de forma anónima.

Lo que sí es muy mayoritario es el uso de las redes como fuente de información política. El 76% se informa, con mayor o menor frecuencia, de cuestiones de actualidad por Internet. Esto es especialmente habitual entre los hombres (82%, frente al 70% de las mujeres) y entre las personas con estudios superiores (más de ocho de cada diez). Las redes y medios digitales suponen la principal fuente de información para cuatro de cada diez ciudadanos, especialmente para los más jóvenes, y para aquellos con estudios superiores.

Medio principal de información

Por grupos de edad

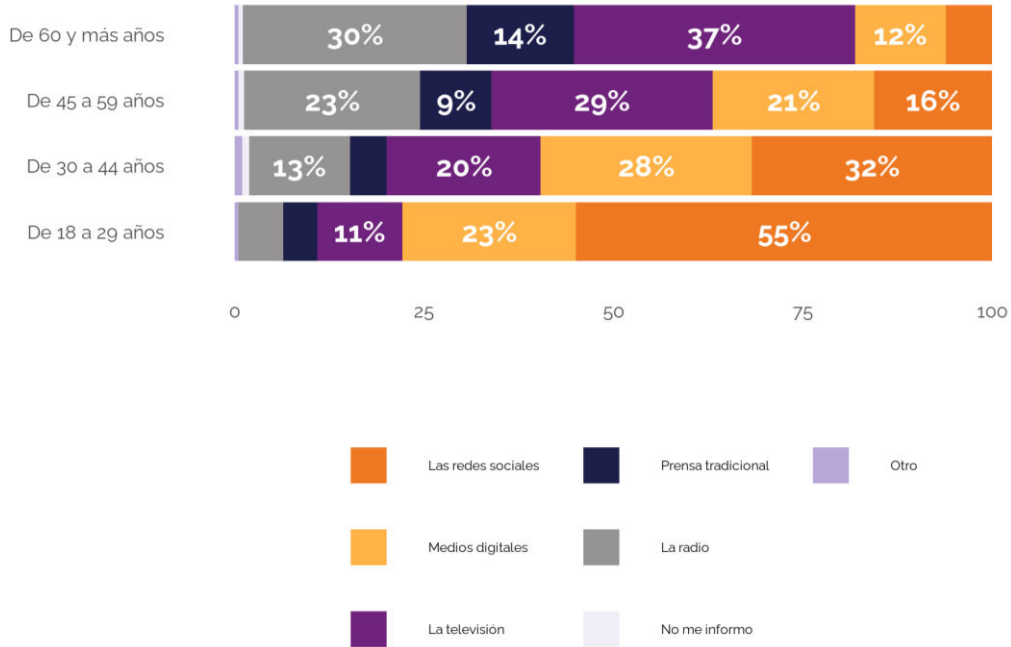


Figure 10: INFORMA1: ¿Cuál es el medio que más usa para informarse?

Medio principal de información

Por nivel educativo

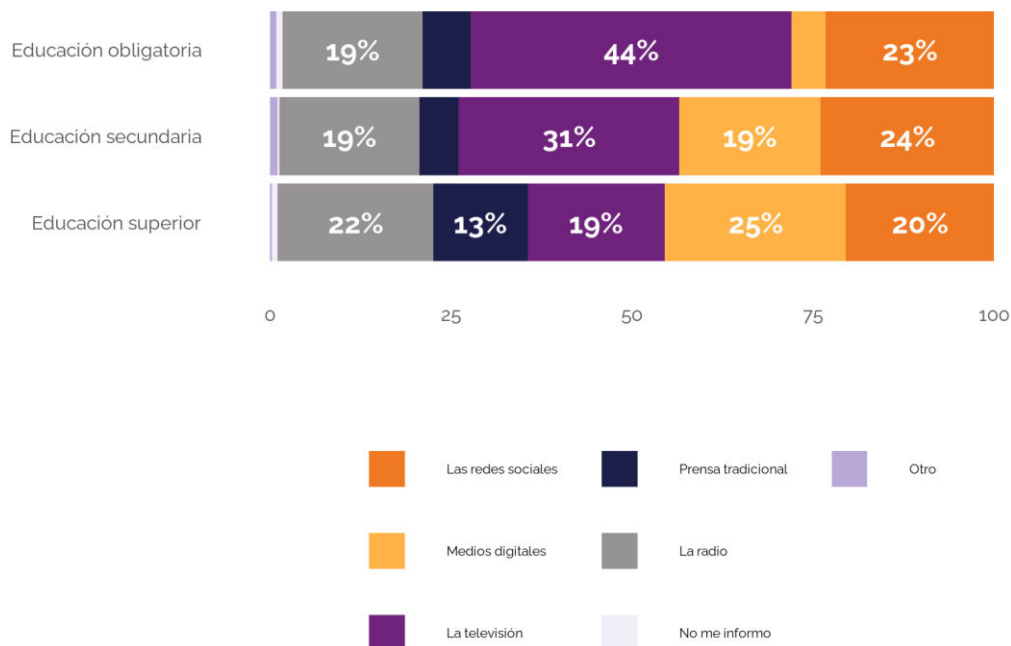


Figure 11: INFORMA1: ¿Cuál es el medio que más usa para informarse?

A pesar del amplio uso de los medios de información digital, existe entre la ciudadanía una preocupación extendida por la veracidad y calidad de los contenidos de dicha información. Existe una percepción generalizada de que las redes sociales y los medios digitales son los ecosistemas más favorables para la difusión de noticias falsas (88%) y discursos de odio (77%), si bien es cierto que ningún canal de comunicación es percibido por la ciudadanía como completamente libre de estos problemas. Aunque la mayoría declara intentar verificar la información que recibe por las redes, hay brechas importantes al respecto: las personas de mayor edad y menor nivel educativo son las que menos verifican la información.

Como respuesta a esta problemática, el 65% de los ciudadanos estaría a favor de regular la difusión de información en redes sociales para evitar noticias falsas y los discursos de odio. Y un 62% sitúa a los gobiernos o la Unión Europea como principales responsables de garantizar que no se difunda información falsa en Internet.

Control de información falsa en Internet

Principal responsable

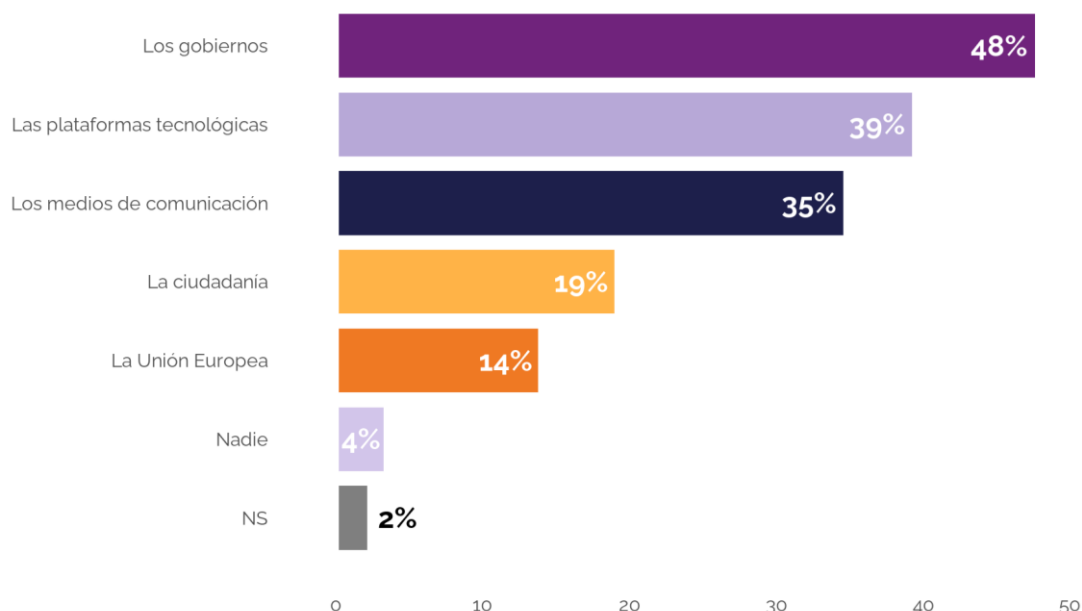


Figure 12: DSINFRES1: ¿Quién cree que tiene la principal responsabilidad en garantizar que no se publique información falsa en internet? Respuesta múltiple

El estudio cualitativo corrobora la tendencia observada en los datos: las redes son, en la actualidad, una herramienta consolidada de información política pese a generar cierta desconfianza. Además, en la práctica, tanto la participación política digital de la ciudadanía como su consumo de información se desarrollan de forma mayoritariamente pasiva. Muchos usuarios que no están interesados en cuestiones de política y actualidad integran "la información que les llega" a través de Internet. Otros participantes declaran que evitan expresarse en espacios digitales abiertos — como mucho, dan un "me gusta"— y desplazan la difusión de información política a canales que consideran privados y seguros, siendo WhatsApp la plataforma más frecuente donde ocurre la conversación política cotidiana.

Esta actitud coexiste con la conciencia de que los mecanismos algorítmicos construyen burbujas de información y refuerzan la polarización. Como estrategia ante noticias que generan dudas, quienes las verifican activamente optan por contrastar la información en buscadores o cabeceras periodísticas de referencia cuando el tema les parece relevante.

Seguridad e inseguridad digital

Un ámbito importante para la ciudadanía es el de la seguridad e inseguridad en las redes. La mitad de la población se siente poco o nada segura en Internet. Esta sensación de vulnerabilidad es mayor entre las personas de edad más avanzada, con menor nivel de estudios y entre aquellos que expresan menor facilidad en el uso de la tecnología digital. Los riesgos que más preocupan a la ciudadanía son la privacidad y la protección de sus datos personales, así como las estafas y robos en línea. En relación con el cyberbullying, destaca que uno de cada tres menores de treinta años se ha sentido acosado en redes.

Hasta qué punto se siente seguro en Internet

Por nivel educativo alcanzado

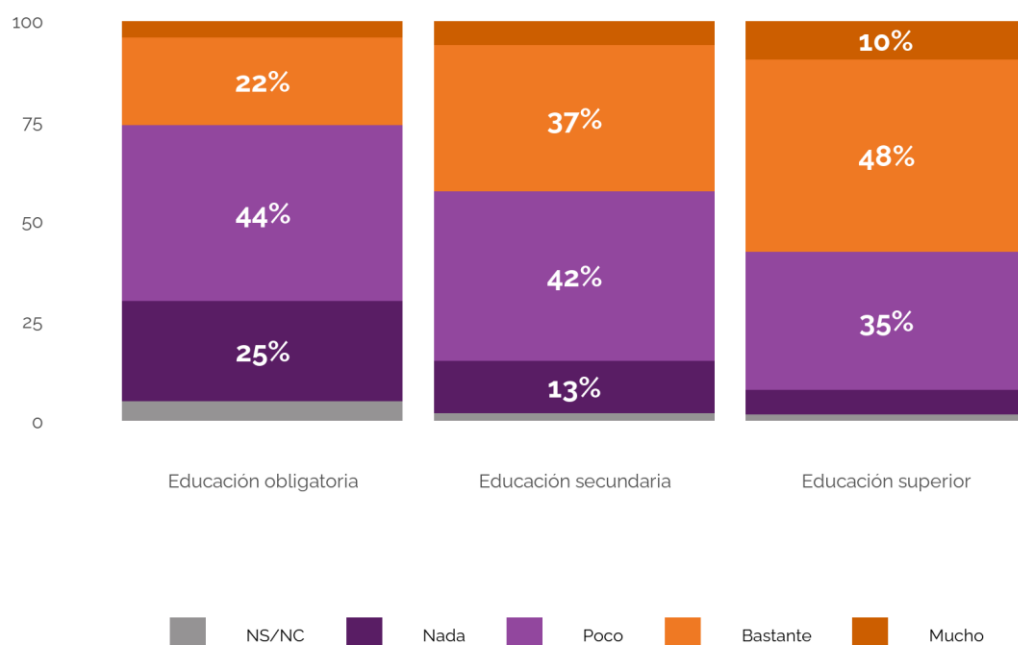


Figure 13: SGINT: ¿Usted se siente muy, bastante, poco o nada seguro en Internet?

El análisis cualitativo refuerza la intuición de que existe una sensación de vulnerabilidad en el entorno digital por parte de la ciudadanía, sobretudo frente a estafas, robo de datos y ciberataques. Además, añade una dimensión que los datos cuantitativos no capturan plenamente: la percepción de vigilancia ejercida por los propios dispositivos. Múltiples participantes relatan con preocupación haber comentado verbalmente un producto o tema y encontrar inmediatamente publicidad relacionada en sus redes sociales.

Perspectiva cualitativa

"Estás hablando de un tema y al rato siguiente en las redes sociales ya te salen todas las publicaciones relacionadas con ese tema, o sea, nos están escuchando continuamente."

Esta experiencia alimenta una impresión generalizada de que el entorno digital es un espacio sin suficiente regulación efectiva, en el que los actores privados

disponen de un acceso a la vida de los usuarios que va más allá de lo que estos comprenden o aceptan conscientemente. La vulnerabilidad se percibe también a nivel institucional: los participantes citan ciberataques a grandes organismos públicos como evidencia de que ni siquiera las propias instituciones pueden garantizar la protección de datos actualmente.

Destaca especialmente la preocupación por la seguridad de los menores. El 95% de la población cree que los menores están poco o nada seguros en el entorno digital. En consecuencia, se detecta un fuerte consenso social en torno a la necesidad de implementar medidas de protección como el control parental (96%), la edad mínima para el uso de smartphones (91%) y la regulación de la publicidad dirigida a menores (96%). A pesar de que existe una clara demanda de regulación dirigida a las autoridades, el 80% identifica a las propias familias como una de las principales entidades responsables de la protección de los menores en redes.

Medidas para la protección de menores en Internet

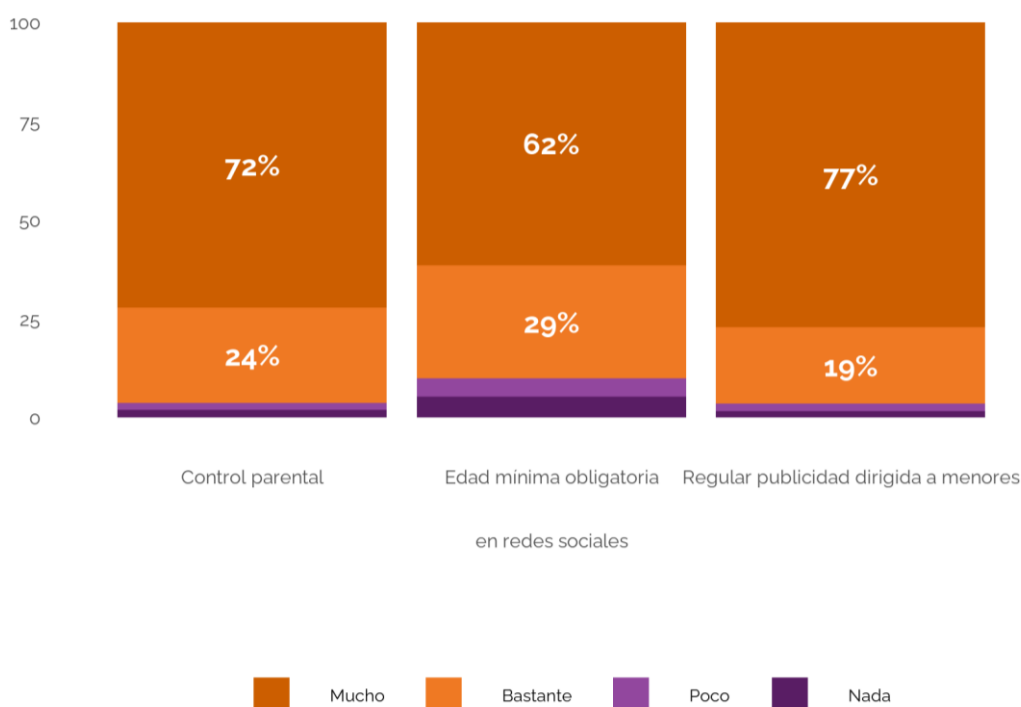


Figure 14: SGMED: ¿Estaría usted muy, bastante, poco o nada de acuerdo con las siguientes medidas destinadas a la protección de menores en Internet?

El análisis cualitativo revela las tensiones concretas que enfrentan las familias en la práctica: la presión social hace que las restricciones sean difíciles de sostener cuando todo el entorno de los menores ya está conectado; las herramientas de control parental generan una "falsa sensación de seguridad" que los menores aprenden rápidamente a sortear; y los efectos del uso temprano de la tecnología incluyen consecuencias sobre el desarrollo social y emocional, con menores que han normalizado relacionarse a través de la pantalla incluso cuando están físicamente en el mismo espacio. El acoso escolar emerge como una preocupación específica que ha empeorado con la tecnología.

Además, se detecta una preocupación social muy extendida sobre el poder económico (88%) y la información sobre la ciudadanía (85%) que acumulan las grandes empresas tecnológicas. Solo el 64% de los encuestados considera que desarrollan una actividad beneficiosa para la sociedad, revelando que los ciudadanos perciben cierta desconexión entre el crecimiento de las principales empresas tecnológicas y su contribución al bienestar colectivo y al interés general.

Actitudes hacia las empresas tecnológicas

Por grado de acuerdo con tres afirmaciones

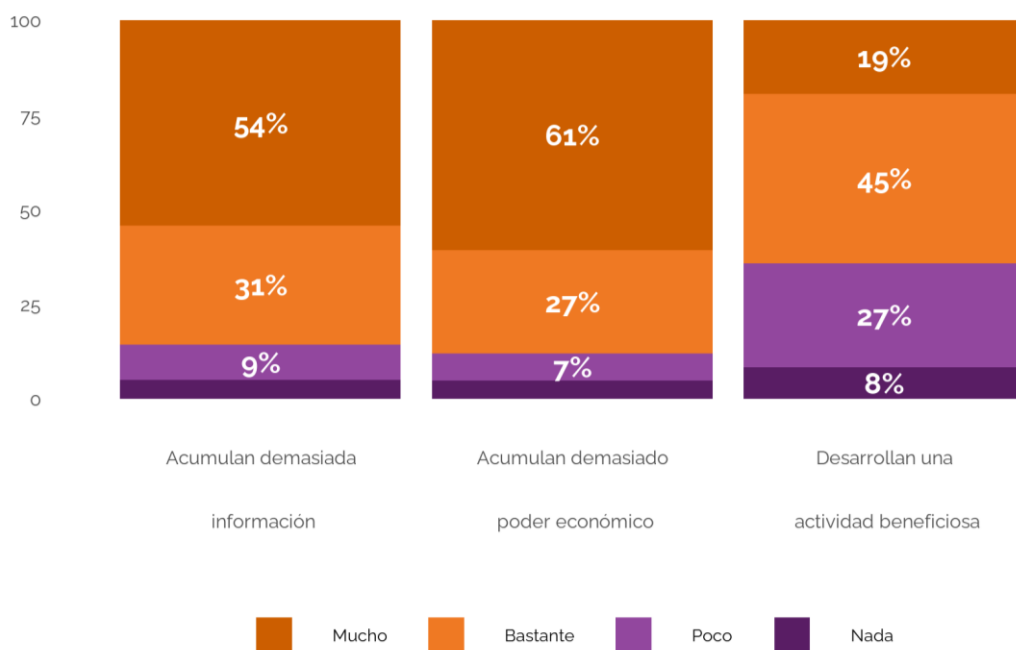


Figure 15: BTECHATT: Está muy, bastante, poco o nada de acuerdo con la idea que las principales empresas tecnológicas...

El futuro del trabajo en la era digital y la Inteligencia Artificial

Finalmente, la encuesta también pregunta sobre el impacto de la digitalización en el mundo del trabajo y la llegada de la Inteligencia Artificial Generativa.

Constatamos, en primer lugar, que el mundo del trabajo en nuestro país está ampliamente digitalizado. Como cabría esperar, las personas con estudios superiores son quienes más utilizan las herramientas digitales en su trabajo, tanto Inteligencia Artificial (IA), como ofimática y programación. A la vez, son precisamente estas personas quienes perciben con mayor claridad los riesgos laborales asociados al cambio tecnológico, especialmente la necesidad de aprender nuevas habilidades. La preocupación de ser sustituidos por robots o IA, o por trabajadores remotos en otros países es muy minoritaria en nuestro país.

Uso de herramientas digitales

Por nivel educativo

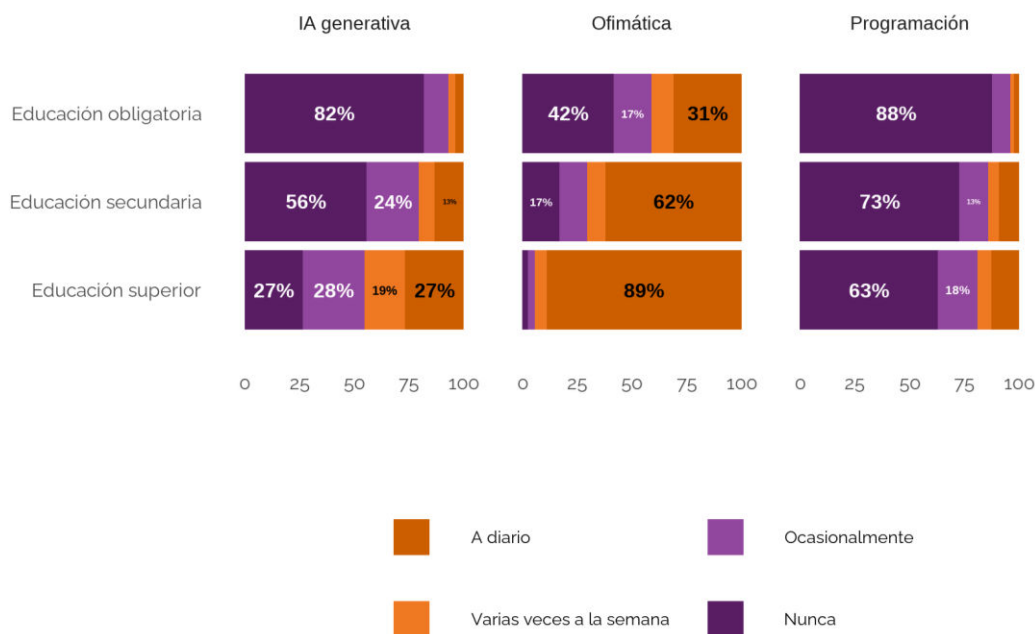


Figure 16: LABTEC: En su puesto de trabajo, ¿con qué frecuencia utiliza... (SITLAB = 1, 2, 3, 4; población ocupada)

El estudio cualitativo matiza el perfil de las preocupaciones laborales asociadas a la digitalización. No existe un miedo generalizado a la sustitución masiva por robots o algoritmos, pero sí una presión real y creciente por la actualización continua de

competencias para mantener la empleabilidad. Los participantes con mayor nivel de cualificación son los que con más claridad verbalizan la exigencia de incorporar constantemente nuevas herramientas digitales para no perder posiciones en el mercado laboral.

Perspectiva cualitativa

"...no te queda otra que ir intentando avanzar al mismo ritmo que las novedades que surgen. Pero claro, eso conlleva una dificultad grande"

Por último, se observa que la digitalización también afecta al derecho de los trabajadores a la desconexión digital. Casi la mitad de la población (47%) afirma recibir con cierta frecuencia mensajes laborales que requieren respuesta fuera de horario. Esta realidad se intensifica para los trabajadores por cuenta propia: dos de cada tres lo sufren, frente al 43% de los trabajadores por cuenta ajena.

Mensajes de trabajo fuera de horario

Por situación laboral

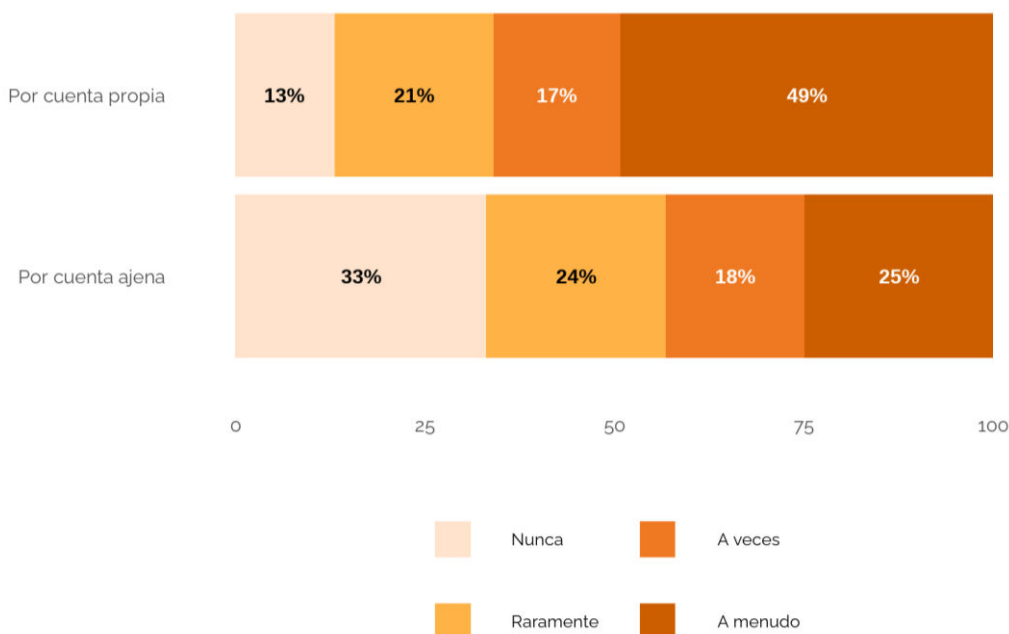


Figure 17: DESC: ¿Recibe correos electrónicos o mensajes de trabajo que requieren respuesta por su parte fuera de su horario laboral? (SITLAB = 1, 2, 3, 4; población ocupada)

Efectos de la IA

No existe aún entre la ciudadanía española un consenso claro sobre los efectos de la Inteligencia Artificial. La mitad de la población cree que este cambio tecnológico tendrá efectos positivos, aunque el optimismo se concentra sobre todo entre los jóvenes y las personas con estudios superiores, mientras que las personas de mayor edad y con menor nivel educativo son más escépticas o pesimistas.

Efectos percibidos de la IA

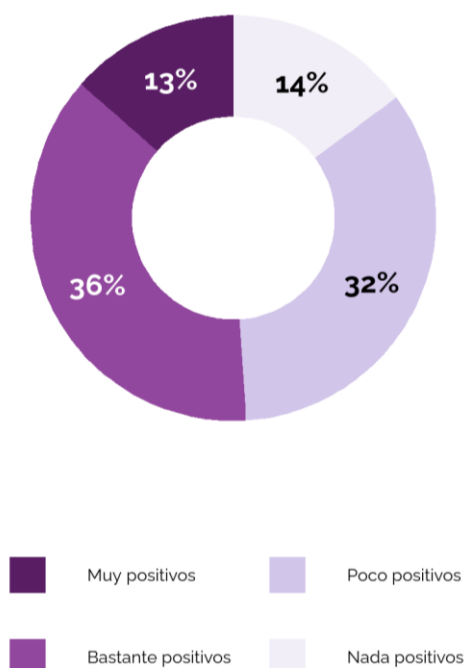


Figure 18: IAEFE: ¿Cree que la Inteligencia Artificial tendrá efectos muy, bastante, poco o nada positivos para gente como usted?

Sin embargo, a pesar del optimismo moderado, más del 75% de los ciudadanos considera que la IA debería estar más regulada, y el 56% cree que su desarrollo debería ralentizarse, frente a un 37% que considera que se debería acelerar. Esto refleja una actitud no de rechazo pero sí de cautela ante los avances tecnológicos.

Regulación de la IA

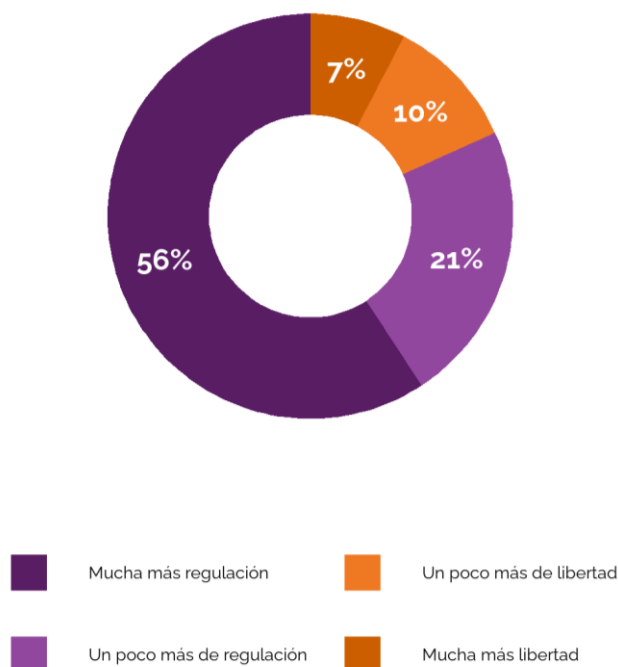


Figure 19: IAREG: ¿Cree que hay que regular más la inteligencia artificial o dar más libertad a las empresas tecnológicas para desarrollarla? ¿Mucho o un poco?

El análisis cualitativo permite además identificar tres perfiles diferenciados de adopción de la IA: usuarios intensivos que ya integran herramientas como ChatGPT o Copilot en su trabajo diario, usuarios intermedios que las emplean para tareas puntuales, y no iniciados que desconocen cómo usar o evitan activamente estas tecnologías. Con independencia del perfil, la IA es percibida como una herramienta de eficiencia para tareas operativas y repetitivas, pero con un límite claro: ningún participante aceptaría que la IA tenga la última palabra en decisiones sensibles que afecten directamente a las condiciones materiales o laborales de las personas, o a aspectos relacionados con la salud.

Finalmente, a las demandas de regulación detectadas en la encuesta, el estudio cualitativo añade peticiones concretas: la obligatoriedad de etiquetar el contenido generado por IA —de manera análoga a la regulación de la publicidad en redes sociales—, la prevención de sesgos discriminatorios heredados de los datos de entrenamiento, y la protección frente a riesgos específicos, como los asociados a la

generación de deepfakes o contenidos sintéticos que pueden generar desinformación o vulnerar los derechos digitales.

 DERECHOS DIGITALES