

ESTUDIO CUALITATIVO SOBRE BRECHAS DIGITALES · 2024

01

Colectivo: mujeres migradas
que trabajan en el sector
de los cuidados



SOBRE L'HOSPITALET 6.0

Es una propuesta del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat con el objetivo de situar a la ciudad **en la vanguardia de las tecnologías digitales**, sin dejar a nadie atrás.

La iniciativa surge del reconocimiento y el compromiso del municipio con la Carta catalana por los derechos y responsabilidades digitales, y pretende impulsar la transformación digital en los **6 distritos que conforman la localidad**.

Las prioridades de L'Hospitalet 6.0 son **la lucha contra la brecha digital, el fomento del talento y la reconversión profesional en el ámbito digital, la digitalización de la Administración** y la relación con la ciudadanía, así como **la transformación digital del tejido económico y productivo** del territorio.



Permiso para compartir

Esta publicación está protegida por la licencia internacional Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 (CC BY-SA 4.0).

Publicado

Julio de 2025

Aviso legal

La información y las opiniones expuestas en este informe no reflejan necesariamente la opinión oficial de MWCcapital. La Fundación no garantiza la exactitud de los datos incluidos en este informe. Ni la Fundación ni ninguna persona que actúe en nombre de la Fundación será considerada responsable del uso que pueda darse a la información que contiene.

ÍNDICE

OTROS

ENFOQUE Y PERSPECTIVAS

PARTE 1



METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

PARTE 2



RESULTADOS Y PROPUESTAS

PARTE 3



DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

PARTE 4



ENFOQUE Y PERSPECTIVAS

PARTE 1



Introducción al informe

Contexto del colectivo estudiado

Aspectos del uso de internet
analizados

Objetivos del estudio

INTRODUCCIÓN AL INFORME

En un mundo cada vez más digitalizado, el acceso equitativo a la tecnología en general y a internet en particular se ha convertido en un factor determinante para la inclusión social y la participación activa de la ciudadanía. Sin embargo, a pesar de los avances tecnológicos, persisten **desigualdades significativas en cuanto al acceso y al uso efectivo de las herramientas digitales**, sobre todo entre los colectivos más vulnerables.

En respuesta a esta problemática y como parte de su estrategia de digitalización llamada L'Hospitalet 6.0, el Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat y la Fundación Mobile World Capital Barcelona (de ahora en adelante: MWCcapital) llevaron a cabo un **estudio mediante una encuesta cuantitativa** sobre la situación de inclusión social de la ciudadanía en relación con las brechas digitales en el municipio.¹

Dado que la encuesta cuantitativa aportó una serie de conclusiones generales sobre el nivel de inclusión digital de la población, se decidió realizar a continuación un **estudio cualitativo**. Para ello, se identificaron **cinco colectivos en situación de vulnerabilidad**.

El estudio cualitativo tuvo como objetivo explorar y entender cómo impactan las brechas digitales en su cotidianidad, y diseñar y desarrollar propuestas con el fin de paliarla. Uno de los colectivos identificados fue el de **mujeres migradas que trabajan en el sector de los cuidados**.

¹ Institut Opinòmetre, MWCcapital, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022

² Margarit Segura, 2008

El presente informe, realizado en colaboración con los servicios municipales del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat, la Fundación Akwaba, la Asociación Cultura Tretze y MWCcapital, **forma parte, pues, de una serie de seis (los de los cinco colectivos y un informe global)**. Se propone comprender la realidad del colectivo de mujeres migradas en relación con las brechas digitales, y proponer soluciones concretas y colaborativas que promuevan una inclusión digital equitativa y sostenible.

L'Hospitalet de Llobregat, situada en el área metropolitana de Barcelona, se ha caracterizado históricamente por ser una **ciudad de acogida**. Desde hace décadas, ha recibido a numerosas personas en busca de mejores oportunidades. Concretamente, a partir de los **años 2000**, se ha incrementado la **llegada de mujeres migradas**, en particular las **dedicadas al sector de los cuidados**, que se enfrentan a desafíos significativos: desde la falta de regularización en su situación administrativa hasta las brechas digitales. El acceso limitado a internet, la falta de habilidades digitales y la escasez de dispositivos adecuados **dificultan su integración y su desarrollo tanto laboral como social**. Además, el entorno laboral demanda un alto nivel de dedicación, lo que deja poco margen para las actividades de formación.²

CONTEXTO DEL COLECTIVO ESTUDIADO

→ L'HOSPITALET, CIUDAD DE ACOGIDA

L'Hospitalet de Llobregat, desde sus inicios, ha experimentado una continua transformación. Por un lado, debido a los flujos de migración interna del siglo XX, sobre todo en los años 60.

Por otro lado, debido a los flujos migratorios externos durante los primeros años del nuevo milenio, con una afluencia mayoritaria proveniente de países en desarrollo. Los residentes extranjeros representan un 33,19% de su población total.³

Esta diversidad se manifiesta en la coexistencia de alrededor de 180 nacionalidades en la ciudad. Los países más representados son: Marruecos, Colombia, Honduras, Perú, Pakistán y Bolivia.⁴

La ciudad cuenta con seis distritos y una densidad de población de unos 21.000 habitantes por kilómetro cuadrado.^{5,6}

³ Centre d'Estudis Demogràfics, s.f.

⁴ Instituto de Estadística de Cataluña, s.f.

⁵ Instituto de Estadística de Cataluña, s.f.

⁶ Margarit Segura, 2008

→ EL COLECTIVO DE MUJERES MIGRADAS

Las nacionalidades más representadas dentro del colectivo de mujeres migradas son la hondureña, la colombiana, la peruana y la marroquí.⁷ Al llegar a España, muchas de estas mujeres no cuentan con una situación administrativa regularizada. Ello les dificulta el acceso a un empleo remunerado, a programas públicos de formación y soporte y a una vivienda digna.⁸

Esta problemática se acentúa en aquellas que no cuentan con estudios superiores, quienes frecuentemente inician su actividad laboral en el sector de los cuidados de manera informal.⁹

⁷ Instituto de Estadística de Cataluña, s.f.

⁸ Monguí Monsalve et al., 2022

⁹ Fajul y Gálvez-Iniesta, 2020

→ LAS BRECHAS DIGITALES

De forma global, las brechas digitales afectan en mayor medida a las mujeres que a los hombres, exacerbadas por las inequidades de género.¹⁰

Además, el nivel de conectividad de las personas de origen extranjero es inferior al de las de origen nacional. También sus conocimientos digitales, más allá del manejo básico de las redes sociales, empleadas para comunicarse y, en el caso de las mujeres, desempeñar su rol de cuidadoras.^{11,12}

¹⁰ Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital, 2023

¹¹ Institut Opinòmetre, MWCcapital, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022

¹² Monguí Monsalve et al., 2022

→ EL SECTOR DE LOS CUIDADOS

Las mujeres migradas que trabajan en el sector de los cuidados ocupan la mayor parte de su tiempo diario en los cuidados, tanto en el ámbito laboral como en el personal, y también les supone un esfuerzo físico. Ello les hace disponer de poco tiempo y energía para aprender nuevas habilidades digitales o profundizar en las que ya poseen.

Asimismo, cabe destacar que, como muchas trabajan en hogares de otras personas, algunas de forma interna, su acceso y uso de los dispositivos está a menudo sujeto a la equipación y posibilidades de dichos hogares, y a si se les permite o no su uso para fines personales.¹³

Por todo lo dicho, es necesario poner el foco en este colectivo. Las mujeres representan una proporción considerable dentro de la población migrada de la ciudad, un 52,80%, y se enfrentan a numerosas dificultades debido a la intersección de diversas vulnerabilidades.¹⁴

¹³ Domínguez Alegría, 2018

¹⁴ Margarit Segura, 2028

ASPECTOS DEL USO DE INTERNET ANALIZADOS

Para el estudio de las brechas digitales, se toman en consideración las siguientes dimensiones:¹⁵



¹⁵ Gómez Crespo y De la Torre Cuellar, 2021

OBJETIVOS DEL ESTUDIO

Este estudio cualitativo tiene el objetivo general de **conocer en profundidad las realidades en relación con las brechas digitales del colectivo de mujeres migradas en L'Hospitalet de Llobregat.**

Sus objetivos específicos son:

OE1

Generar conocimiento sobre las experiencias, creencias, actitudes, prácticas, percepciones y dificultades en relación con las brechas digitales. Focalizarse en el acceso y uso de las TIC, las habilidades y competencias digitales, y el conocimiento y uso de los servicios digitales municipales.

OE2

Profundizar en aspectos concretos de las brechas digitales que afectan al colectivo de mujeres migradas que trabajan en el sector de los cuidados, focalizándose en temáticas específicas detectadas previamente, así como en otras nuevas que puedan surgir por parte de las participantes.

OE3

Codiseñar propuestas de acción dirigidas a paliar las desigualdades digitales identificadas en las mujeres migradas que trabajan en el sector de los cuidados, teniendo en cuenta las necesidades, retos, dificultades y barreras detectadas.

METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

PARTE 2



Características de las personas
participantes

Diseño del estudio y herramientas
utilizadas

CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES

El colectivo de las participantes en el estudio fue definido según las siguientes variables:

“Mujeres mayores de 18 años procedentes de países extracomunitarios, sin estudios o con un nivel de estudios básicos que, independientemente de su situación regularizada o no en España, trabajan de manera remunerada en el sector de los cuidados.”

La mayoría eran madres, con hijos pequeños. Solo 1 tenía hijos adultos, y 2 no tenían hijos. En su mayoría tenían pareja y vivían con ella, y a su vez compartían la vivienda con otras personas o familias.



DISEÑO DEL ESTUDIO Y HERRAMIENTAS UTILIZADAS

Para la realización del estudio, **se usaron metodologías cualitativas**, que permiten analizar la realidad desde las experiencias y significados generados por las mismas personas según su cotidianidad, emocionalidad, creencias, necesidades, perspectivas, experiencias, vivencias, etc.¹⁶

¹⁶Penalva Verdú et al., 2015

→ 1. REVISIÓN BIBLIOGRÁFICA

Para contextualizar la temática del estudio, se realizó una revisión bibliográfica que permitió establecer sus fundamentos teóricos y orientar la formulación de preguntas para las entrevistas.

Además, dicha revisión proporcionó una base para evaluar la relevancia y originalidad de este estudio en el contexto académico. Se efectuó, asimismo, una aproximación a las investigaciones recientes en la temática de las brechas digitales a nivel local, regional y nacional.

→ 2. ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS

Con la información obtenida, se esbozó un **guion de entrevista semiestructurada**, organizada en dos apartados:

- Recogida de datos sociodemográficos de las participantes, con el objetivo de entender mejor la muestra del estudio y de mantener el rigor en su selección.
- Preguntas orientadas a conocer la experiencia personal de cada participante.

Se realizaron **6 entrevistas semiestructuradas** de aproximadamente **1 hora**, en modalidad **telefónica**.

El guion fue confeccionado tomando las **cuatro dimensiones de las brechas digitales** (mencionadas en el apartado de Contexto) como punto de partida, y profundizando de manera más específica en el colectivo estudiado.

Las entidades y servicios municipales participaron en la validación de esta herramienta.

DISEÑO DEL ESTUDIO Y HERRAMIENTAS UTILIZADAS

→ 3. GRUPO FOCAL

Posteriormente a las entrevistas semiestructuradas, se realizó **una sesión de grupo focal de 2,5 horas**, en la que participaron **8 mujeres**. La sesión se llevó a cabo en el **Centre Cultural Santa Eulàlia**. Esta herramienta permitió recopilar datos a través de la interacción grupal.

En el guion usado durante la sesión, se incorporaron tópicos de interés derivados de las entrevistas semiestructuradas.

→ 4. SESIÓN DE CODISEÑO

Finalmente, se realizó **una sesión de codiseño de 2 horas**, en la que participaron las entidades, los servicios municipales, MWCcapital y mujeres participantes del estudio.

La sesión se preparó a partir de los resultados obtenidos en las entrevistas semiestructuradas y el grupo focal, con el objetivo de codiseñar propuestas de acción dirigidas a paliar las desigualdades digitales.

RESULTADOS Y PROPUESTAS

PARTE 3



Resultados de las entrevistas
semiestructuradas
y el grupo focal

Soluciones propuestas por
las participantes

Propuestas de acción surgidas
en la sesión de codiseño



RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS Y EL GRUPO FOCAL

Los resultados presentados a continuación están **organizados de acuerdo con las cuatro dimensiones de las brechas digitales** mencionadas en el apartado de Contexto.

→ 1. ACCESO A INTERNET

Las mujeres participantes se enfrentan a serias limitaciones, ya que no siempre pueden conectarse a internet cuando y donde lo necesitan.

● Falta de dispositivos

A menudo, no cuentan con el software ni los dispositivos apropiados. Aunque todas las participantes disponen de un *smartphone*, muchas expresan el deseo de contar con otros dispositivos (tabletas u ordenadores) para aprovechar mejor las posibilidades que ofrece internet, sobre todo en términos de formación y oportunidades laborales.

● El peso de los factores culturales

Mientras todas las mujeres latinoamericanas tienen y manejan sus propios teléfonos móviles, en el caso de las dos mujeres marroquíes presentes en este estudio, los dispositivos están en manos de sus maridos, y ellas solo los manejan para asuntos muy específicos. Esta dinámica limita su capacidad para desarrollar habilidades digitales más amplias.

Todas estas dificultades restringen de manera significativa las oportunidades de las mujeres para adquirir conocimientos y para participar plenamente en el entorno laboral moderno, y agrava aún más las brechas digitales.

● Falta de conexión

A menudo, estas mujeres se quedan sin datos móviles en momentos críticos, como durante sus viajes. Debido a su desconocimiento del país de acogida, confían en aplicaciones de geolocalización para desplazarse. Por ello, muchas expresan haberse enfrentado a grandes dificultades en este sentido, especialmente cuando eran recién llegadas a España.

Además, al dedicarse muchas de ellas al cuidado de personas mayores, los problemas con el acceso a internet amplifican su aislamiento, ya que muchas veces no tienen tiempo para salir a recargar sus datos móviles, o, no disponen de WiFi en los domicilios donde trabajan. Ello les impide comunicarse con sus familias de origen, su principal vía de contacto emocional.

Y finalmente, la compra de paquetes de datos compite, entre otras cosas, con el uso de aplicaciones para lectura.

“En el trabajo, cuando cuidaba la persona mayor con la que estaba, claro, a veces se me acababa el paquete de datos hasta que llegaba su hijo, a veces a los dos o tres días podía ir a recargar, porque no la podía dejar sola. Entonces en tres días a veces no había hablado con mi madre y no sabía nada de los niños, no había wifi en esa casa.”

→ 2. FORMAS DE USO DE INTERNET Y MOTIVACIONES

● **Uso comunicativo**

El uso principal que hacen las participantes de las TIC es relacional, sobre todo para mantenerse comunicadas con sus familias en sus países de origen. WhatsApp es su aplicación preferida, aunque también emplean Facebook, Telegram, Instagram, YouTube, TikTok y Skype.

Por otra parte, la colaboración entre las recién llegadas a España es crucial. Algunas han construido grupos online con compatriotas centrados en la búsqueda de empleo o de apoyo mutuo.

“Yo encontré mi gente, podría decirse, de mi barrio. Todas las chicas que estaban aquí las encontré por Facebook. Las veía, como la aplicación creo que tiene origen y teníamos igual Tegucigalpa, que es la capital. Entonces me fueron apareciendo en común. Entonces las fui encontrando y también tenía: ciudad actual Barcelona.”

En cuanto a las posibilidades que ofrece el mundo digital para generar redes en el nuevo país, comentan que prefieren conocer personas de manera más tradicional, cara a cara, pero luego de un primer contacto, estos vínculos se sostienen a través de WhatsApp.

● **Uso laboral y monetario**

WhatsApp es empleado por las mujeres del colectivo también para asuntos laborales, tanto para buscar ofertas de trabajo (sobre todo a través de grupos) como para mantenerse en contacto con sus empleadores.

Cuando se trata de enviar dinero a sus países de origen, las mujeres se enfrentan a desafíos derivados de su situación irregular en España. La mayoría no dispone de una cuenta bancaria, lo que les impide usar los servicios bancarios para enviar dinero de manera rápida y segura. En su lugar, se ven obligadas a recurrir a servicios como Western Union o similares, en los que muchas no confían plenamente. Desconocen, sin embargo, otras alternativas.

Algunas mencionan el uso de monederos o billeteras digitales para recibir pagos de sus empleadores o realizar pagos ellas mismas. Ahora bien, no todas están familiarizadas con estas herramientas, y las mismas presentan más limitaciones que una cuenta bancaria online.

● **Uso en el ocio y las compras**

Menos frecuentes son los usos que son relativos al ocio y el entretenimiento. Las mujeres recurren a plataformas como YouTube, Netflix y WattPad. Sin embargo, las que son de pago ven restringido su uso por limitaciones económicas.

En cuanto a las plataformas de compras online, algunas participantes las usan regularmente, mientras que otras nunca han realizado una compra de este tipo. La preocupación por la seguridad en el uso de estas plataformas surge repetidamente, y se constatan creencias erróneas.

“Porque yo les digo que tengo miedo de comprar por online; siento que voy a pagar y no me va a llegar.”

→ 3. HABILIDADES DIGITALES Y NIVEL DE COMPETENCIAS

● Competencias más generalizadas

El grupo en general posee habilidades digitales básicas, dirigidas al uso de herramientas como WhatsApp. Pero cuando se enfrentan a tareas más complejas, como el manejo de aplicaciones menos familiares o la búsqueda de información en internet, carecen de conocimientos para abordarlas.

En su mayoría, las participantes no han recibido formación reglada en el ámbito digital.

● Situaciones de riesgo en Internet

La falta de habilidades digitales representa una amenaza para la seguridad personal y la ciberseguridad. Varias participantes cuentan que, al buscar empleo, sobre todo tras su llegada a España, se encontraron con anuncios engañosos que aparentaban ser para trabajos de limpieza, pero luego resultaban ser para trabajos sexuales.

Además, mencionan haber sufrido estafas a través de mensajes y de WhatsApp, lo que agrava su vulnerabilidad y su sensación de inseguridad frente al mundo digital. Esta situación pone de manifiesto la necesidad urgente de información fiable y educación en ciberseguridad.

● Dificultades para adquirir competencias

Las participantes expresan interés por obtener mayores competencias digitales, así como por formarse y crecer laboralmente. No obstante, encuentran muchas limitaciones en este sentido.

Por una parte, la falta de regularización en España les impide inscribirse en cursos reglados gratuitos, ya que muchos requieren documentación oficial como el NIE. Además, el tiempo es un recurso escaso, ya que deben priorizar el trabajo para sostenerse económicamente, sin olvidar las tareas en su propio hogar y las de la maternidad. Y los problemas de disponibilidad de dispositivos como ordenadores o tabletas representan un obstáculo adicional.

“Pero yo por el trabajo no lo pude hacer. Dieron tres días y por la tarde, claro, porque eso también es que no puedes, no puedes acceder, por eso también yo he preguntado, y online no hay a veces una clase que ya esté grabada. Entonces por ahí esa limitación de horarios y días que podría estar solucionada.”

Sí ven en la formación una oportunidad para crear comunidad, conocer gente nueva y establecer vínculos.

“Como que combinaría las dos cosas, esta posibilidad de socializar un poco más y de conocer gente y de enraizar un poco en el lugar en el que estamos, ofrecer que si yo sé usar el ordenador te enseñe a vos que no sabes tanto.”

→ 4. CONOCIMIENTO, USO Y OPINIÓN DE LOS SERVICIOS DIGITALES MUNICIPALES

● Sistema de acogida

Algunas participantes relatan que cuando llegan a nuestro país el sistema de acogida es importante para ellas. En ocasiones no entienden las explicaciones de los servicios de información y necesitan crear relaciones de confianza. En este sentido, manifiestan que el acceso a la información online no es sencillo y debería combinarse con interacciones presenciales.

Si bien todos los servicios del Ayuntamiento ofrecen la opción de realizar las gestiones de manera presencial, este colectivo no siempre está al tanto de esa posibilidad.

● Primeros servicios utilizados

El uso de los servicios digitales municipales es más intensivo al principio de su llegada, ya que se centra en realizar los primeros trámites, como gestionar ayudas económicas o ponerse en contacto con los servicios de salud a través de la aplicación La Meva Salut.

Sin embargo, muchas participantes se enfrentan a barreras significativas debido a su situación irregular, que les impide acceder a numerosos servicios online. Y varias mujeres comentan que les resulta más fácil acercarse presencialmente a los lugares para obtener la información necesaria sobre los trámites relacionados con su llegada al nuevo país.

Durante las conversaciones, comparten experiencias sobre servicios de los que otras participantes no tienen conocimiento. Ello evidencia la falta de información accesible y clara, tanto online como offline.

● Protección a la infancia

Algunas mujeres expresan temor a que los servicios municipales pudieran declarar en situación de desamparo a los menores a su cargo por su falta de recursos económicos. Esto se funda en rumores no verificados o en comentarios en plataformas como YouTube.

“Lo que te dicen es que, por ejemplo, si no tienes cómo sustentar a tus hijos, entonces te los quitan porque estás pidiendo ayudas y esas cosas. Hay videos en las redes que dicen esto.”

Sin embargo, una de las participantes comparte su buena experiencia con los servicios sociales, el buen trato hacia ella y la comunicación fluida entre la trabajadora social y su familia.

“A mí me dijo una chica que venía aquí que me podía acercar porque me podían dar ayuda porque tengo dos niños a mi cargo y no tenía trabajo en ese momento. Y así llegué. Entonces de ahí me derivaron a todo lo que ahora conozco.”

En definitiva, la vulnerabilidad de estas mujeres actúa como una barrera al acceso digital, por lo que la proximidad y disponibilidad de servicios presenciales, o al menos la accesibilidad dual, son esenciales para facilitar su acceso a la información y su integración al nuevo país.

SOLUCIONES PROPUESTAS POR LAS PARTICIPANTES

Las soluciones propuestas por las participantes apuntan a **acciones que debería desarrollar la Administración local** para promover su integración digital, con un enfoque inclusivo que tenga en cuenta sus circunstancias individuales:

● Crear puntos de ayuda presenciales

Se necesitan puntos de asistencia en la ciudad, accesibles en cualquier momento, para resolver dudas y proporcionar orientación personalizada.

● Ofrecer formación adaptada

Hay que asegurarse de que haya cursos y talleres adaptados a las necesidades y horarios de estas mujeres, y de que se eliminan las barreras relacionadas con la falta de regularización. Ello debe incluir capacitaciones sobre competencias digitales y otras áreas relevantes para su desarrollo profesional.

● Generar sinergias entre ellas

Establecer redes de apoyo en las que las mujeres que tienen más experiencia puedan ayudar a las que tienen menos, crearía oportunidades para estas últimas.

PROPUESTAS DE ACCIÓN SURGIDAS EN LA SESIÓN DE CODISEÑO

Las propuestas de acción han sido desarrolladas **partiendo de las barreras identificadas por el grupo de mujeres participantes** (mencionadas en el apartado anterior).

De manera conjunta entre los servicios municipales del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat, MWCcapital, las entidades Fundación Akwaba y Asociación Cultura Tretze y mujeres participantes del estudio, **se han codiseñado iniciativas en tres áreas.**

→ 1. ACTIVIDADES DE FORMACIÓN

Los servicios municipales deben asegurarse de **ofrecer actividades de formación adecuadas a las necesidades de las mujeres de este colectivo**, en términos de horarios y modalidades de cursos, y sin trabas debidas a su situación administrativa irregular.

- Cabe destacar su imposibilidad de acceder, por dicha razón, a programas de empleo oficiales como los de los centros relacionados con el Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC).
- Una sugerencia relativa a la formación online es realizarla a través de plataformas como Facebook Live o YouTube, ya que las participantes están muy familiarizadas con ellas.
- Diferentes equipamientos y programas municipales ya ofrecen capacitación presencial en habilidades digitales, que podría adaptarse a las necesidades específicas del colectivo.
- Además, debería darse más protagonismo en estas actividades a las entidades del tejido asociativo local que mejor conocen a este colectivo.
- También se podría diseñar un plan de prácticas profesionales para alumnos universitarios y de formación profesional, a través de acuerdos entre entidades, centros educativos y el Ayuntamiento. El trabajo práctico se realizaría en proyectos de acompañamiento para mujeres migradas, que les facilitarían recursos digitales y les formasen en ellos.

PROPUESTAS DE ACCIÓN SURGIDAS EN LA SESIÓN DE CODISEÑO

→ 2. VÍAS DE COMUNICACIÓN

Habría que **adaptar las vías de comunicación actuales de los servicios municipales para llegar a este colectivo:**

- Deberían explorarse en profundidad los canales habituales y actualizarlos con el objetivo de hacer más accesible la información a las mujeres. Durante este estudio, WhatsApp y Facebook aparecieron como las aplicaciones más populares. Además, es esencial comprender qué canales son más usados según el país de origen.
- Adaptar las vías de comunicación permitirá asegurar que los recursos disponibles actualmente en los que se proveen dispositivos, asistencia digital presencial y wifi sean plenamente aprovechados. Es el caso de servicios municipales como Torre Barrina, Digitalitza't, las bibliotecas y los centros culturales.
- Sería útil identificar y establecer personas de referencia dentro de la comunidad para facilitar la comunicación con las instituciones. Estas figuras confiables pueden brindar apoyo a las recién llegadas, involucrándose en un servicio de acompañamiento digital. Asimismo, podrían desarrollarse iniciativas entre las entidades que operan en el territorio y los servicios municipales.

→ 3. ALIANZAS Y COLABORACIONES

Se considera que **desarrollar alianzas con instituciones y organismos que ofrecen préstamos de dispositivos** como ordenadores portátiles y móviles, **así como espacios con acceso gratuito a internet**, sería altamente beneficioso. Estas colaboraciones maximalizarían el uso de los recursos disponibles.

También se aboga por **crear sinergias y colaboraciones entre las entidades que trabajan con mujeres migradas y los distintos servicios municipales**. Deben revisarse los planes estratégicos vigentes, como el Pla Local d'Acció Comunitària per a la Inclusió Social (PLACI), y qué proyectos locales se están desarrollando en cuestiones de digitalización. Esto permitirá comprender mejor los recursos disponibles y fortalecer las conexiones entre las partes interesadas, a la vez que identificar las redes de apoyo existentes dentro de la comunidad.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

PARTE 4



Discusión y conclusiones



DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El presente estudio ha puesto de manifiesto las **profundas implicaciones de las brechas digitales en la vida de las mujeres migradas que trabajan en el sector de los cuidados** en L'Hospitalet de Llobregat. Se ha evidenciado cómo el acceso limitado a internet y a los dispositivos, el tipo de uso y la falta de habilidades digitales afectan significativamente a su formación y a su integración social y laboral.

El acceso a internet presenta limitaciones estrechamente vinculadas con la precariedad asociada al proceso migratorio, debida a las situaciones administrativas irregulares, las dificultades en encontrar vivienda y empleo, y la fragilidad de las redes de apoyo. La incapacidad de costear paquetes de datos o de acceder a dispositivos más potentes que un *smartphone* afecta en gran medida al desarrollo de competencias digitales y a la diversidad de usos.

Aunque el tiempo de uso de las aplicaciones preferidas por este colectivo es notable, la diversidad es muy baja. Estos usos sí actúan en cierta manera como un medio de inclusión social con el apoyo del entorno. Sin embargo, no necesariamente les permiten mejorar significativamente su situación social, laboral o económica.

Recibir formación en competencias digitales adaptada a sus necesidades destaca como una prioridad para estas mujeres. Y es que las habilidades digitales limitadas no solo son un obstáculo para la adquisición de nuevos conocimientos, sino que representan un riesgo para su seguridad personal, al aumentar su vulnerabilidad ante posibles estafas y engaños.

Por otro lado, **ciertas normas culturales y los roles de género tradicionales pueden contribuir a ensanchar la brecha de género** en el acceso, la utilización y la capacidad de desarrollar habilidades digitales. Es importante reconocer estas diferencias y trabajar hacia la creación de entornos más inclusivos y equitativos. Si bien este estudio revela que en el colectivo de mujeres marroquíes existía más control de sus parejas sobre el uso de dispositivos, es necesario abordar estas observaciones con precaución, ya que la muestra es reducida.

Finalmente, cabe resaltar que **la colaboración entre las entidades locales, los servicios municipales y las mujeres de este colectivo se revela como un factor crítico** para diseñar e implementar soluciones efectivas que aborden las brechas digitales. Durante la sesión de codiseño, se elaboraron propuestas prácticas y colaborativas. La coordinación eficaz de los recursos disponibles, junto con la designación de figuras de referencia dentro de la comunidad, emergen como elementos clave a la hora de construir un futuro digital más igualitario y prometedor.

OTROS

Bibliografía

Agradecimientos

BIBLIOGRAFÍA

³ Centre d'Estudis Demogràfics. (s.f.). <https://ced.cat/es/>

¹³ Domínguez Alegría, G. (2018). Impacto de las Brechas Digitales en la Población Extranjera. Accem. Madrid: Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.

⁹ Fajul, G. y Gálvez-Iniesta, I. (2020). Extranjeros, sin papeles e imprescindibles: Una fotografía de la inmigración irregular en España. *Revista Española de Investigaciones Sociológicas*, 170, 133-154.

¹⁵ Gómez Crespo, M. L. y De la Torre Cuellar, I. (2021). Brecha digital social y defensa de los derechos humanos. Análisis cualitativo. España.

¹¹ Institut Opinòmetre, Mobile World Capital Barcelona, Ajuntament de L'Hospitalet. (2022). Enquesta de Bretxa Digital a L'Hospitalet. Informe de resultats 2022.

^{4;5;7} Instituto de Estadística de Cataluña. (s.f.). El municipio en cifras: L'Hospitalet de Llobregat. <https://www.idescat.cat/emex/?id=081017&lang=es>

^{2;6;14} Margarit Segura, D. (2008). La inmigración latinoamericana en L'Hospitalet de Llobregat: una mirada desde lo cotidiano. Universidad Autónoma de Barcelona.

¹⁰ Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. (2023). Brecha digital de género 2023. Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad.

^{8;12} Monguí Monsalve, M., Cáceres Arévalo, P. y Ezquiaga Bravo, A. (2022). Libro blanco sobre la situación de las mujeres inmigrantes en el sector del trabajo del hogar y los cuidados en España. Dykinson, S.L.

¹⁶ Penalva Verdú, C., Alaminos Chica, A., Francés García, F. J. y Santacreu Fernández, Ó. A. (2015). La investigación cualitativa: técnicas de investigación y análisis con Atlas.ti.

AGRADECIMIENTOS

AUTORÍA

Agostina Bianchi, especialista en salud, Science For Change

Mireia Ros, especialista en salud, Science For Change

COORDINACIÓN

Angie Carrasco, especialista en innovación social, Fundación Mobile World Capital Barcelona

Marc Payola, responsable del Tech4Good Lab, Fundación Mobile World Capital Barcelona

EDICIÓN Y DISEÑO

Marta Campo, editora y correctora

Manuela Moulian, diseñadora y maquetadora

ASOCIACIONES Y ENTIDADES LOCALES

Elena Linares, Asociación Cultura Tretze

Xenia Mejía, Fundación Akwaba

SERVICIOS MUNICIPALES DE L'HOSPITALET

Mariví Mur, Centro de Atención e Información a la Mujer (CAID)

Marta Boldú, Centro de Atención e Información a la Mujer (CAID)

Raúl Izquierdo, Sección de Análisis, Prospectiva y Open Data

Mari Carmen García Calvillo, Sección de Análisis, Prospectiva y Open Data



Este informe se debe citar de la siguiente manera:

Mobile World Capital Barcelona, Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat. (2025). Estudio cualitativo sobre brechas digitales, 2024. Colectivo: mujeres migradas que trabajan en el sector de los cuidados. Barcelona, España

