

ESTUDIO CUALITATIVO SOBRE BRECHAS DIGITALES · 2024

04

Colectivo: jóvenes con
niveles formativos básicos



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

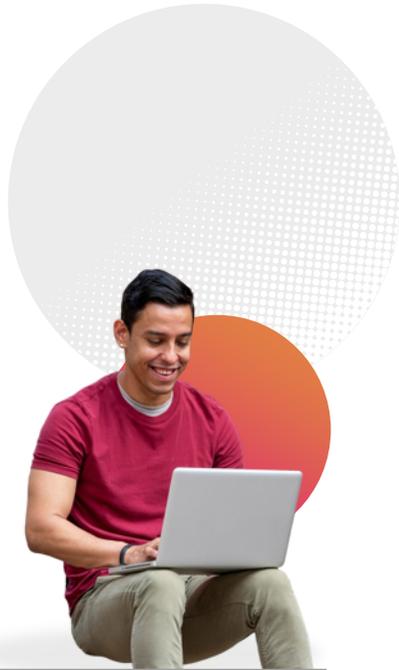
La información y las opiniones expuestas en este informe no reflejan necesariamente la opinión oficial de MWCcapital. La Fundación no garantiza la exactitud de los datos incluidos en este informe. Ni la Fundación ni ninguna persona que actúe en nombre de la Fundación será considerada responsable del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

ÍNDICE

OTROS

ENFOQUE Y PERSPECTIVAS

PARTE 1



METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

PARTE 2



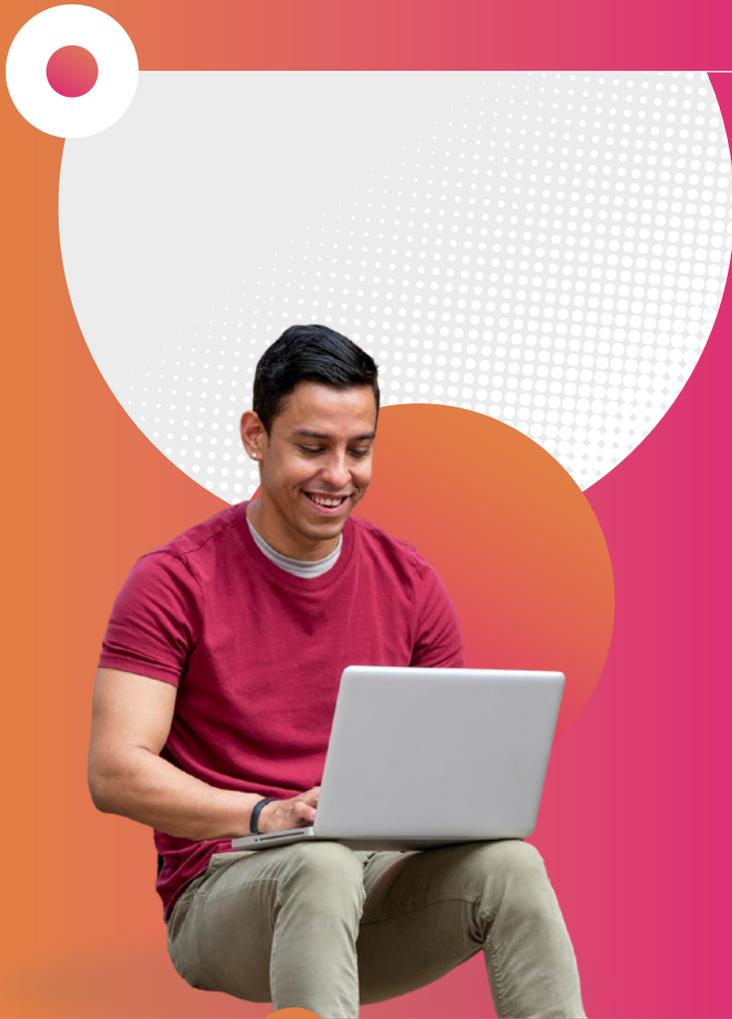
RESULTADOS Y PROPUESTAS

PARTE 3



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 **jóvenes con niveles formativos básicos**.

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

El presente informe, realizado en colaboración con el Servicio de Promoción Económica del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat, la Fundación Akwaba, la Cruz Roja 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 jóvenes con niveles formativos básicos en relación con las brechas digitales, y proponer soluciones concretas y colaborativas que promuevan una inclusión digital equitativa y sostenible.

Si bien la **población joven, de entre 16 y 29 años**, en España en general y en **L'Hospitalet de Llobregat** en particular, muestra altos niveles de acceso a las TIC, no todo el grupo usa estas tecnologías de la misma manera. Factores como el nivel educativo, la situación laboral y los ingresos generan grandes disparidades en el acceso y las competencias digitales. **Las mayores brechas se dan en las competencias más avanzadas.**

Estas desigualdades son más pronunciadas entre quienes están en situación de vulnerabilidad, lo que **limita sus oportunidades de desarrollo educativo, laboral y social**. Por ello, resulta crucial impulsar iniciativas que entiendan sus necesidades, fortalezcan sus competencias y les permitan aprovechar las herramientas tecnológicas.

CONTEXTO DEL COLECTIVO ESTUDIADO



DATOS DE ESPAÑA Y L'HOSPITALET

En España se considera población joven a todas aquellas personas que tienen entre 16 y 29 años.²

Al abordar las brechas digitales, la edad se identifica como un factor fundamental en la penetración de las TIC. Los porcentajes de conectividad de la población joven son muy elevados: llegan a un 99%.³

En L'Hospitalet de Llobregat, la población joven de 18 a 29 años se compone de unas 34.012 personas, alrededor del 12% de la población.⁴

La tasa de conexión diaria en los jóvenes supera el 97%, lo que refleja un acceso considerablemente mayor que el de otras franjas de población.⁵

² Consejo de la Juventud de España, s.f.

³ Fundación Ferrer i Guàrdia, 2022

⁴ Instituto de Estadística de Cataluña, s.f.

⁵ Institut Opinòmetre, MWCcapital, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022



UN COLECTIVO HETEROGÉNEO

Si bien el colectivo de jóvenes muestra mayores niveles de acceso, uso y competencias digitales, es un error asumir que este grupo no experimenta desigualdades sociodigitales.⁶

Tampoco es un colectivo homogéneo. El acceso a dispositivos digitales y a internet a menudo es precario, influido por el nivel educativo, la situación laboral y los ingresos. Quienes tienen menos formación muestran una tasa de conectividad más baja que quienes cuentan con estudios medios o altos.⁷

En particular, los jóvenes en situación de vulnerabilidad muestran menos competencias para beneficiarse plenamente de las herramientas digitales, lo que les crea obstáculos adicionales.⁸

⁶ Torres Albero, 2017

⁷ Institut Opinòmetre, MWCcapital, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022

⁸ Llano, 2021



PUNTOS FUERTES Y DÉBILES

El elevado nivel de acceso a las TIC entre este colectivo no siempre se traduce en habilidades digitales avanzadas. Conocen bien el acceso a la información, el manejo de dispositivos, la comunicación y la colaboración. Tienen más dificultades en la creación de contenidos, las cuestiones de seguridad y bienestar, y la resolución de problemas.⁹

El desarrollo de las competencias digitales es esencial para el progreso profesional y educativo, y también tiene influencia en la vida cotidiana. Por esta razón, es fundamental desarrollar políticas y estrategias que promuevan dichas competencias, tanto para la población en general como para los jóvenes en particular.

⁹ Fundación Ferrer i Guàrdia, 2022



NECESIDAD DE ESTE ESTUDIO

Por todo lo dicho, es necesario poner el foco en este colectivo. Es crucial continuar buscando formas de reducir las brechas digitales que le afectan, para lograr que puedan participar en la sociedad de forma plena y en igualdad de oportunidades.

ASPECTOS DEL USO DE INTERNET ANALIZADOS

Para el estudio de las brechas digitales, se toman en consideración las siguientes dimensiones:¹⁰



¹⁰ 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 jóvenes con niveles formativos básicos 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 jóvenes con niveles formativos básicos, focalizándose en temáticas específicas detectadas previamente, así como en otras nuevas que puedan surgir por parte de los participantes.

OE3

Codiseñar propuestas de acción dirigidas a paliar las desigualdades digitales identificadas en los jóvenes con niveles formativos básicos, teniendo en cuenta las necesidades, retos, dificultades y barreras detectadas.

METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

PARTE 2



Características de las personas
participantes

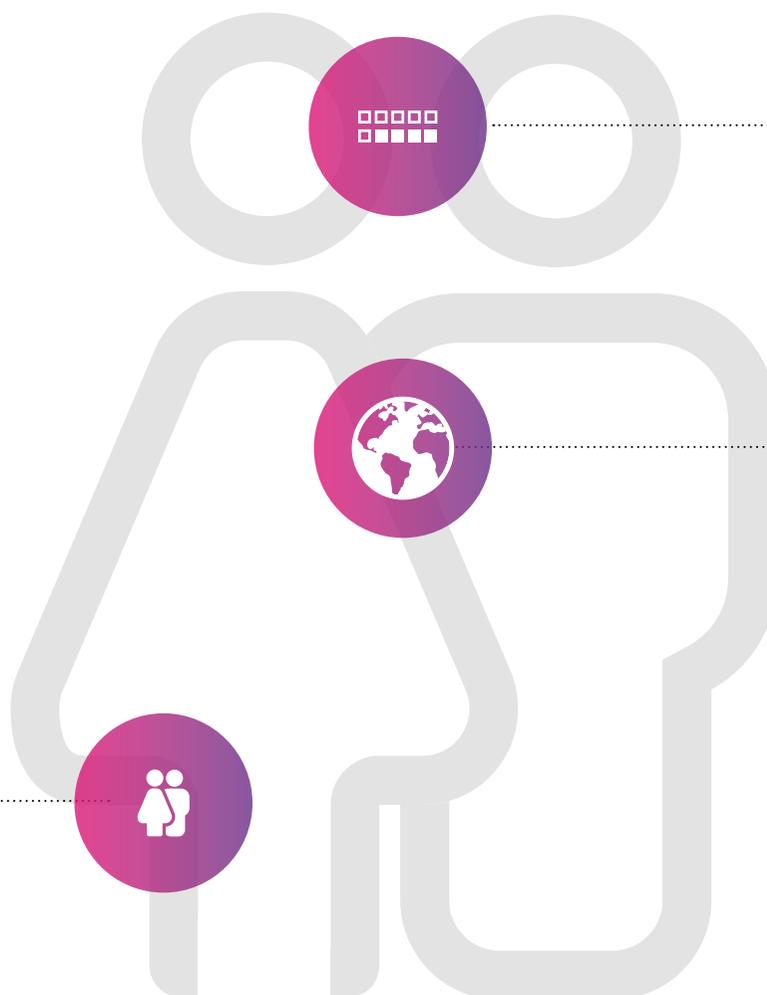
Diseño del estudio y herramientas
utilizadas

CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES

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

“Jóvenes con niveles formativos básicos de entre 18 y 29 años, que sólo dispongan de la ESO o titulación equivalente, que no estén estudiando en el momento presente, que estén en situación de búsqueda de empleo o empleados en una situación de precariedad laboral y que dispongan de smartphone propio.”

En su mayoría compartían piso con otras personas o vivían con sus parejas. Todos terminaron el bachillerato, pero no tenían estudios superiores. La mayoría estaban en situación de búsqueda de empleo.



Se contactó con un total de **13 personas** y se contó con la participación de **8 de ellas**, de las cuales **6** participaron en las entrevistas semiestructuradas y **4**, en la sesión de grupo focal. La Fundación Akwaba y la Cruz Roja funcionaron como puentes para contactar con los participantes.

Provenían de ciudades como Madrid y de varios países de Latinoamérica: Honduras, Colombia, Bolivia y El Salvador. En cuanto a los barrios de residencia, se mencionaron la Florida, Collblanc, Santa Eulàlia y la Torrassa.

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.¹¹

¹¹ Penalva 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 los 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 **4 personas**. La sesión se llevó a cabo en el **Centro Municipal Torre Barrina**. 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 el Servicio de Promoción Económica del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat y MWCcapital.

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
los 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 un Contexto.

→ 1. ACCESO A INTERNET

● Barreras para adquirir dispositivos

Todos los participantes cuentan con un *smartphone*, lo que les permite acceder a diversas herramientas. Pero el acceso a un ordenador no es común; normalmente, por falta de capacidad económica.

Eso limita mucho sus posibilidades de realizar ciertas gestiones o tareas, sobre todo las que requieren pantallas más grandes o una mayor comodidad, como la elaboración del currículum o la búsqueda de empleo.

● Barreras en el acceso a internet

Muchos participantes, sobre todo los que provienen de fuera de España y llevan aquí poco tiempo, deben alquilar habitaciones donde el acceso al wifi es limitado, y el uso de datos móviles se vuelve costoso y a menudo insuficiente para sus necesidades.

Consideran que el acceso a internet debería ser un servicio básico, porque lo contrario genera una desventaja significativa en su integración social y económica.

“Ese tema es difícil porque, aun estando en pleno siglo XXI en un país como España, no todo el mundo tiene el acceso a internet de manera ilimitada. Uno no tenía acceso al wifi, y los datos, si utilizas el internet a diario, ya sea Google Maps para salir acá, para buscar empleo, para meterte en aplicaciones, no te van a durar.”

También a su llegada, no tenían la posibilidad de contratar planes de prepago por no contar aún con un NIE. Esto les obligaba a recargar sus datos manualmente, lo que en ocasiones les dejaba sin internet.

“Te limitan que, si no tienes el DNI o no tienes el pasaporte, no tienes acceso a poder poner tu línea de wifi. Entonces no hay wifi en la casa.”

Esta barrera disminuyó a medida que regularizaron su situación.

→ 2. FORMAS DE USO DE INTERNET Y MOTIVACIONES

Durante las entrevistas y la sesión de grupo focal, destacan tres usos que este colectivo da a la tecnología: comunicacional, de búsqueda de empleo y de ocio.

● **Uso comunicativo**

WhatsApp es su app de preferencia, aunque también emplean Facebook e Instagram. Son fundamentales para su vida diaria, y a quienes vienen de fuera de España les permiten estar en contacto con sus países de origen.

● **Búsqueda de empleo**

La búsqueda de empleo ocupa un papel central en el uso de internet de este colectivo. Es el principal medio para llevarla a cabo, generalmente a través de portales como InfoJobs, LinkedIn o Job Today.

Algunos descargan las aplicaciones de ciertos portales en sus móviles, mientras que otros optan por acceder a sus páginas web. Esta elección depende en gran medida de las funcionalidades que ofrece cada portal. En general, coinciden en que resulta más cómodo usarlas en el ordenador.

Otra herramienta que usan son los grupos de Facebook. Comentan que se ha vuelto común publicar y buscar anuncios de trabajo en ellos.

● **Riesgos para la seguridad**

En ocasiones, la búsqueda de empleo implica riesgos, sobre todo para las mujeres. Es común encontrar personas que ofrecen empleos falsos o inapropiados.

Una de las participantes comparte un incidente: tras mostrar interés en una oferta en apariencia legítima, recibió una propuesta para prestar servicios de prostitución. El grupo coincide en que estos perfiles se aprovechan de la situación de necesidad de las personas, dirigiéndose sobre todo a mujeres y, con frecuencia, a extranjeras.

“Y bueno, yo puse interesada, de qué se trata el trabajo. Y el chico me dice, ¿y tienes experiencia en atención en hotel, digamos, directo a habitaciones? Y yo le digo, no, no tengo, pero, o sea, me desenvuelvo rápido. Y me dice, no me estás entendiendo. Sí, yo ya me había dado cuenta. Y me dice, más directo, que se paga 250 dos relaciones sexuales. Y yo quedé como de ¿qué?”

● Actividades de ocio

En cuanto al entretenimiento, las personas de este colectivo comentan que usan plataformas como HBO, YouTube, Netflix y Disney Plus para ver películas y series. Además, algunos optan por descargar libros en formato digital.

“Creo que hay mucha gente que también busque esa alternativa de que si tienes internet puedes descargar libros y los puedes leer y no tienes que comprarlos porque la mayoría son más baratos comprarlos para la descarga.”

Internet es también una buena herramienta para planificar actividades de ocio: exploran recetas, buscan lugares para comer, y descubren cafés y restaurantes.

“Dónde hay cafés o las reseñas, mira, este café es bueno, este restaurante es bueno, el nuestro tiene malas reseñas, no me gustó la experiencia...”

● Búsqueda de información

En relación con las redes sociales como Instagram, TikTok o YouTube, las emplean para mantenerse informados y aprender cosas nuevas.

Comentan que a menudo les son útiles para informarse sobre temas de extranjería. Siguen a perfiles de abogados especializados en temas de migración, que publican contenido explicativo sobre trámites y sobre cómo evitar estafas relacionadas con la obtención de citas online.

“Yo más que todo miro extranjería, que te dicen cómo consultarlos a ellos, cómo hacer los trámites, las actualizaciones de qué está pasando con los reglamentos de extranjería. Sí, te ayudan muchísimo. Porque te explican muchas cosas y tú vas viendo y te dicen dónde meterte, qué líneas son seguras, cómo buscar citas...”

● Conocer gente

Aunque algunos participantes están en grupos de Facebook, en general no usan las redes sociales para conocer gente nueva de su edad o hacer amistades. Prefieren establecer conexiones en espacios presenciales.

En relación con las aplicaciones de citas, como Tinder o Happen, el grupo muestra reticencia. No las han usado, aunque conocen experiencias de terceros que les hacen verlas más como medios para encuentros casuales que para relaciones serias. Además, a quienes provienen de fuera de España les preocupan los riesgos para la seguridad, debido a crímenes ocurridos en sus países de origen.

“¿Qué tipo de persona será? Hemos visto tantas cosas malas, que da como miedo. Claro, a muchas personas les funciona.”

“También creo que nosotros estamos más cerrados en nuestro país, como dijo ella, a conocer gente así aparecidos de la nada.”

En cambio, los jóvenes originarios de España, aunque tampoco las usan, no muestran tanta preocupación o miedo. Las experiencias previas y los valores culturales parecen, pues, influir en esta percepción.

● **Uso y abuso del móvil**

En general, comentan que usan el móvil a diario y que les resulta difícil imaginarse la vida sin él. Lo usan para una gran variedad de tareas.

Son conscientes de la gran dependencia que existe hacia los dispositivos, y de que hay personas que se vuelven adictas. En particular, TikTok ha sido identificada como una aplicación muy adictiva. Coinciden en que este es un problema real entre las personas de su edad.

“Me doy cuenta de mira, he perdido tantas horas estando en el teléfono. Y otras veces puedes dedicarte ya sea al deporte, ir al gimnasio, hablar con tu familia, preparar la comida, cosas así. Y estás pendiente al teléfono y es un poco como que te enganchas y al mismo tiempo dices o sea, ¿qué es de mí?”

● **Riesgos por el anonimato**

A los participantes les preocupa cómo el hecho de recibir críticas o comentarios negativos anónimos puede afectar a la autoestima. Y también el riesgo de que, al compartir fotos u otros contenidos personales, puedan ser divulgados indebidamente.

“O sea, empiezan a pedir fotos, empieza lo del contenido sexual, y muy explícito, cosas que las pueden vender, o sea, tus fotografías pueden andar en la red y tú ni cuenta te diste porque confiaste en alguien que ni te siquiera conoce. Entonces, creo que sí hay que tener mucho cuidado con el anonimato.”

→ 3. HABILIDADES DIGITALES Y NIVEL DE COMPETENCIAS

● Competencias adquiridas

El grupo posee competencias básicas que les permiten usar aplicaciones de mensajería, redes sociales, aplicaciones bancarias, la aplicación La Meva Salut, Google Maps o calendarios, y realizar búsquedas simples en internet. Les son, pues, suficientes para las actividades cotidianas.

En cuanto a la búsqueda de empleo a través de páginas web, no encuentran mayores dificultades para efectuarla, y consideran que elaborar sus currículums es un proceso relativamente sencillo.

● Déficit de competencias

En cambio, en aspectos más especializados, como el uso del paquete de Microsoft o programas específicos para ciertos trabajos, sienten que no cuentan con los conocimientos adecuados.

En general, coinciden en que les gustaría ampliar sus conocimientos, ya que ninguno recibió formación reglada en este ámbito.

● Formación continua: interés y trabas

Expresan un interés claro en seguir formándose en competencias digitales, para integrarse con mayor éxito en el mercado laboral.

Sin embargo, una barrera importante, para quienes provienen de fuera de España, es que diversos cursos gratuitos que ofrecen las Administraciones públicas no son accesibles para ellos si no cuentan con un NIE.

“Y que en los cursos que te dije que podría darnos el Ayuntamiento, también hay un límite con las personas que no tengan NIE o no tengan DNI, porque a veces no te dejan hacer esos cursos si solo tienes el pasaporte.”

Otros cursos de formación están disponibles solo para personas trabajadoras, lo que deja fuera a quienes están en situación de desempleo o con trabajos temporales.

“No, solo es para empleados activos, autónomos. Y si eres desempleado, o sea, inmediatamente te dicen que no. Entonces creo que ahí te limitan también.”

● Riesgos de ciberseguridad

Otro aspecto en el que hacen énfasis es la formación en ciberseguridad. Comentan que, en ocasiones, no se han sentido seguros ni con capacidad para identificar estafas online, sitios web falsos u otras situaciones de riesgo.

“Y en WhatsApp, claro, hay, estafas. Que te escribe alguien que es tu familiar y te dice, tal persona está enferma, soy tal persona. Necesito que deposites tanto para la ayuda de tu tía. Y tú, confiado.”

En el contexto de sus búsquedas de empleo, esos conocimientos serían asimismo útiles para detectar y prevenir fraudes. Les resulta difícil reconocer algunas amenazas, lo que les genera inseguridad y limita su confianza.

Una de las participantes comparte cómo, durante una búsqueda de empleo, descubrió que una empresa que ofrecía una vacante en realidad no existía; gracias a un curso de ciberseguridad que había realizado, logró identificar el engaño a tiempo.

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

En cuanto al uso de los servicios digitales municipales, la mayoría de las personas de este colectivo comentan que no los usan de forma regular.

● Trámites al llegar a la ciudad

Quienes han migrado desde otros países o desde otras ciudades de España sí han recurrido a los servicios de extranjería o de trámites administrativos al llegar a la ciudad, para realizar sus gestiones iniciales.

Algunos mencionan dificultades para completar ciertos trámites online, sobre todo cuando los procesos son complejos. Aunque existen tutoriales, estos suelen ser demasiado generales.

“Algunas páginas del Ayuntamiento sí tienen de cómo rellenarlo, cómo hacerlo, pero te dan opciones básicas para todos. No específico en un trámite.”

● El SEPE y el SOC

Por otra parte, expresan dificultades al realizar inscripciones en cursos y otras gestiones en plataformas como la del SEPE (Servicio Público de Empleo Estatal). Señalan que sería muy útil contar con guías que explicasen cómo hacerlo.

A veces, los periodos de inscripción son específicos y, si no se completan en el plazo exacto, se pierde la oportunidad hasta la próxima convocatoria. Estas barreras coartan sus oportunidades de seguir formándose.

Mencionan también dificultades al intentar inscribirse en las bolsas de trabajo del SOC (Servicio de Ocupación de Cataluña). A menudo no logran comprender bien cómo completar el trámite, y el proceso les resulta confuso. Les cuesta sobre todo a los que no conocen bien aún la lengua catalana.

● Acceso gratuito a internet

Respecto al conocimiento sobre espacios municipales con acceso a dispositivos e internet, la mayoría menciona las bibliotecas, que lo ofrecen durante un máximo de 30 minutos. Consideran estos espacios muy valiosos. Sin embargo, el tiempo permitido les suele ser insuficiente para completar tareas como la redacción de currículums o la búsqueda de empleo.

SOLUCIONES PROPUESTAS POR LOS PARTICIPANTES

Las soluciones propuestas por los 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:

● Ofrecer formación en habilidades digitales dirigidas a sus necesidades específicas

En concreto, cursos y talleres enfocados en las competencias clave para mejorar su integración laboral y personal.

● Facilitar el acceso a la oferta formativa a cargo de las Administraciones, sobre todo las locales

Deben simplificarse los trámites, y permitir inscribirse con independencia de la situación laboral o administrativa.

● Aumentar el tiempo de uso de los ordenadores en las bibliotecas u otros espacios municipales

Ello les permitiría completar las tareas más usuales.

● Facilitar tutoriales y guías paso a paso para realizar trámites

Estos tendrían que ser detallados y fáciles de entender.

● Mejorar el acompañamiento en las bolsas de trabajo

Se necesita un mayor apoyo y una orientación personalizada, para atender las dificultades que puedan surgir, entre ellas las idiomáticas.

● Organizar espacios de intercambio

En ellos, quienes estén atravesando situaciones similares podrían compartir sus experiencias y sentirse acompañados.

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 jóvenes participantes** (mencionadas en el apartado anterior).

De manera conjunta entre el Servicio de Promoción Económica del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat, MWCcapital y personas 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 los jóvenes** y que incorporen dos enfoques:

- Fortalecer sus habilidades digitales, así como las relacionadas con la ciberseguridad, para que puedan protegerse de los riesgos en internet, sobre todo durante la búsqueda de empleo.
- Incluir formación relacionada con el proceso de búsqueda de oportunidades laborales.

Para diseñar la oferta formativa:

- El primer paso sería realizar un diagnóstico más profundo sobre las necesidades formativas de este colectivo.
- También habría que coordinar la información disponible en diversas bases de datos del municipio, para conocer la oferta formativa de la ciudad.
- Además, es fundamental analizar las necesidades de las empresas y el tipo de perfiles profesionales que requieren.

PROPUESTAS DE ACCIÓN SURGIDAS EN LA SESIÓN DE CODISEÑO

→ 2. ALIANZAS Y COLABORACIONES

Se considera necesario **desarrollar alianzas con instituciones y organismos que hagan colectas y donaciones de ordenadores**. Esto permitiría:

- Ampliar la disponibilidad de ordenadores en los espacios municipales que ya los ofrecen, así como incorporarlos en espacios dirigidos a jóvenes que actualmente no cuentan con este servicio.
- Reducir la saturación de usuarios en estos espacios y posibilitar tiempos de uso más extensos, para que los jóvenes trabajen con mayor tranquilidad y sin interrupciones en sus tareas.

→ 3. VÍAS DE COMUNICACIÓN

Deberían **actualizarse los canales de comunicación habituales de los servicios municipales**, para hacer la información más accesible a los jóvenes. Esto permitiría dar a conocer espacios, recursos y servicios ya existentes:

- Los espacios municipales que les ofrecen recursos y orientación en capacitación digital y en el acceso a la formación profesional o las bolsas de trabajo. Algunos son la Oficina Jove, los Punts Òmnia, los Punts d'Acompanyament Digital del projecte Digitalitza't, y la red de espacios y servicios juveniles.
- También los equipamientos municipales o servicios que ofrecen dispositivos, asistencia digital presencial y wifi. Es el caso de Torre Barrina, Digitalitza't, las bibliotecas y los centros culturales.
- Los servicios municipales de acompañamiento para trámites administrativos, que facilitan procesos como las inscripciones al SOC (Servicio de Ocupación de Cataluña) y el acceso a bolsas de trabajo.

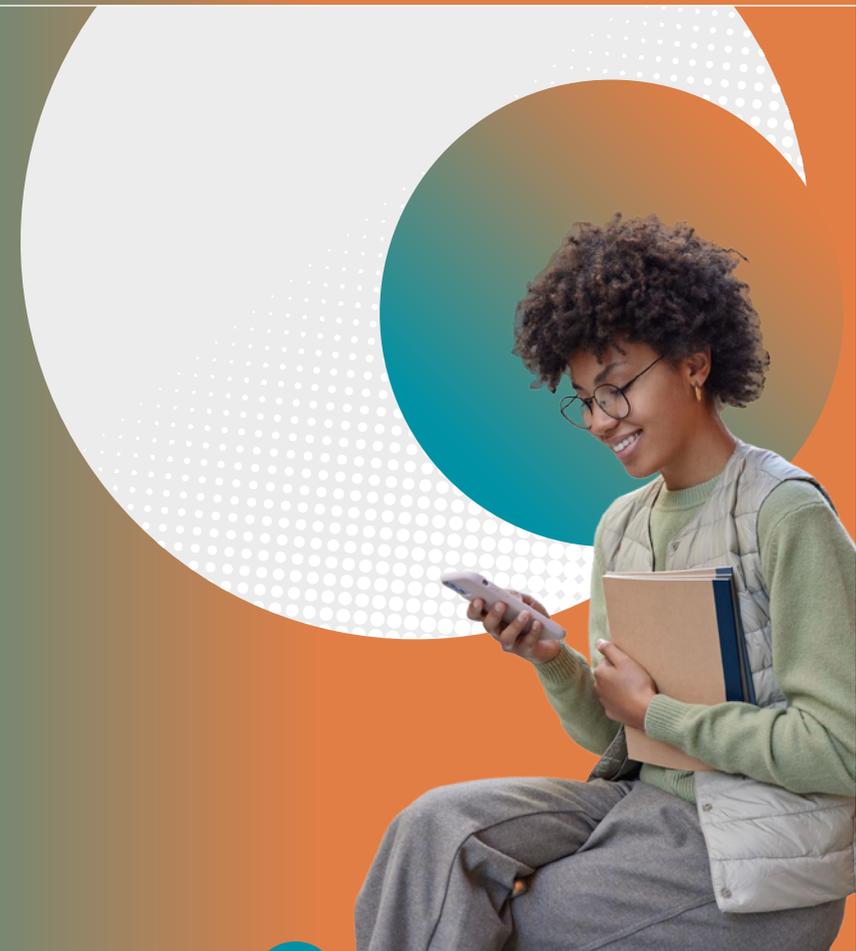
Sería útil, asimismo, **identificar y establecer personas jóvenes de referencia dentro de la comunidad** para facilitar la comunicación con las instituciones. Estas figuras fiables, si han atravesado situaciones similares, pueden brindar apoyo promoviendo información certera.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

PARTE 4



Discusión y conclusiones



DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El presente estudio ha puesto de manifiesto **una realidad compleja sobre las brechas digitales a las que se enfrenta el colectivo de jóvenes con niveles formativos básicos**, sobre todo los que migraron desde fuera de España.

Aunque este colectivo muestra un alto nivel de conectividad a internet y uso de las TIC, **las limitaciones en el acceso a ordenadores son una barrera significativa**. La redacción de currículums, la participación en cursos de formación o la simple gestión de procesos laborales se tornan complejos si solo se dispone de un *smartphone*. Esto dificulta su capacidad para acceder a oportunidades profesionales y educativas, y perpetúa las desigualdades sociales.

Respecto al **uso de las TIC**, este grupo hace un uso intensivo de las mismas, pero este se limita a tareas básicas, ya que, **cuando se requieren habilidades digitales más avanzadas, se da una falta de conocimientos clave**. Esta carencia se vuelve más problemática en el ámbito de la búsqueda de empleo, donde no se sienten seguros para identificar estafas, ofertas fraudulentas o sitios web engañosos. Todos los participantes coinciden en que **desearían recibir más formación en este campo**.

Lo expuesto subraya la **urgencia de implementar acciones específicas de cara a este colectivo**, con un enfoque prioritario en la formación en competencias digitales. Y no basta con identificar sus necesidades; es crucial **tener en cuenta los recursos ya disponibles en el territorio**, ya que muchas veces la falta de estrategias de comunicación adecuadas impide que los conozcan y los usen.

Urge, pues, una llamada a las políticas públicas, que deben **facilitar el acceso a la educación digital** mediante programas accesibles y adaptados. Brindarles las herramientas necesarias mejoraría sus perspectivas laborales y fortalecería su autonomía.

Para alcanzar estos objetivos, es básico diseñar estrategias que conecten con el colectivo de los jóvenes, **involucrando a organizaciones locales y a jóvenes referentes dentro de la misma comunidad**.

Los jóvenes atraviesan un momento crucial de sus vidas, y **sus oportunidades de futuro o la perpetuación de las desigualdades sociales** dependen, en gran medida, de lo que se haga hoy. Por eso, es esencial abordar este reto de manera colaborativa, integrando esfuerzos que realmente transformen las condiciones actuales y creen un camino más equitativo para todos.

OTROS

Bibliografía

Agradecimientos



BIBLIOGRAFÍA

² Consejo de la Juventud de España. (s.f.). Observatorio de Emancipación. <https://www.cje.org/observatorio-de-emancipacion/>

^{3,9} Fundación Ferrer i Guàrdia. (2022). Encuesta Brecha Digital en España 2022.

¹⁰ Gómez Crespo, M. L. y De la Torre Cuellar, I. (2021). Brecha digital social y defensa de los derechos humanos. Análisis cualitativo. España.

^{1,5,7} Institut Opinòmetre, Mobile World Capital Barcelona, Ajuntament de L'Hospitalet. (2022). Enquesta de Bretxa Digital a L'Hospitalet. Informe de resultats 2022.

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

⁸ Llano, J. C. (2021). Estudio: La brecha digital en la juventud vulnerable. Evaluación de las medidas adoptadas durante la COVID-19. España.

¹¹ 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.

⁶ Torres Albero, C. (2017). Sociedad de la información y brecha digital en España. https://www.funcas.es/wp-content/uploads/Migracion/Articulos/FUNCAS_PS/025art03.pdf

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

Xenia Mejía, Fundación Akwaba

Sandra Rebeillé, Cruz Roja

SERVICIOS MUNICIPALES DE L'HOSPITALET

Marta Riera, Servicio de Promoción Económica

Mònica Roncero, Servicio de Promoción Económica

José Antonio García Calvillo, Servicio de Promoción Económica

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: jóvenes con niveles formativos básicos. Barcelona, España

