

ESTUDIO CUALITATIVO SOBRE BRECHAS DIGITALES · 2024

05

Colectivo: familias
con hijos/as en edad de
escolarización secundaria
obligatoria



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

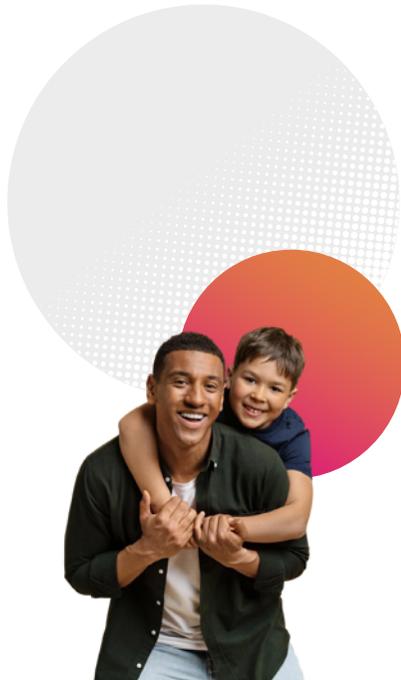
La información y las opiniones expuestas en este informe no reflejan necesariamente la opinión oficial de MWCcapital. La Fundación no garantiza la exactitud de los datos incluidos en este informe. Ni la Fundación ni ninguna persona que actúe en nombre de la Fundación será considerada responsable del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

ÍNDICE

OTROS

ENFOQUE Y PERSPECTIVAS

PARTE 1



METODOLOGÍA DEL ESTUDIO

PARTE 2



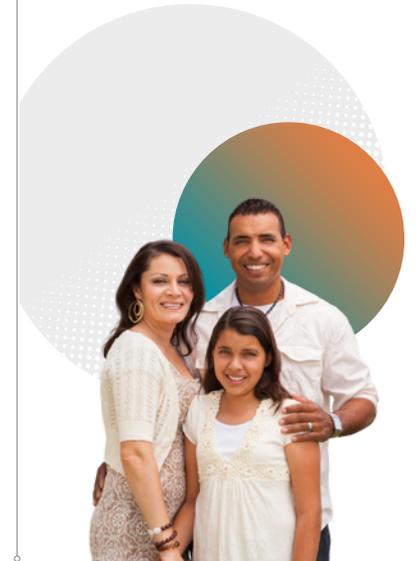
RESULTADOS Y PROPUESTAS

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 **familias con hijos en edad de cursar la ESO**.

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

El **presente informe**, realizado en colaboración con el Servicio de Educación del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat 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 familias con hijos en edad de cursar la ESO en relación con las brechas digitales, y proponer soluciones concretas y colaborativas que promuevan una inclusión digital equitativa y sostenible.

L'Hospitalet de Llobregat presenta una diversidad de estructuras familiares, con un **número significativo de hogares con hijos, tanto de parejas como monoparentales**. Muchas de estas familias se enfrentan a **dificultades económicas**, lo que las pone en situaciones de vulnerabilidad y **afecta a su acceso a las TIC**. Los hogares con menores presentan tasas de conexión más altas, aunque la disponibilidad de dispositivos como los ordenadores varía según la composición familiar y la situación económica.

Se observa también que la **falta de habilidades digitales** en las familias reduce su participación en las plataformas educativas, lo que **impacta negativamente en el rendimiento académico** de los menores. Y es que la mediación familiar en el uso de las TIC es esencial para orientar a los hijos en su desarrollo. Para garantizar que los menores tengan igualdad de oportunidades, es fundamental abordar las brechas digitales que afectan a sus familias.

CONTEXTO DEL COLECTIVO ESTUDIADO

→ COEXISTENCIA DE MODELOS FAMILIARES

L'Hospitalet de Llobregat presenta una diversidad de estructuras familiares. En total, se registran 29.547 hogares formados por parejas con hijos y 16.323 hogares monoparentales.

La renta familiar disponible bruta es de 16.250 € anuales, lo que pone de relieve que muchas de estas familias se enfrentan a dificultades económicas y a situaciones de vulnerabilidad.²

² Instituto de Estadística de Cataluña, s.f.

→ CONEXIÓN Y DISPOSITIVOS

En el municipio, se constata que el nivel de ingresos influye mucho en la conectividad a internet en los hogares: varía de un 76% en los hogares con ingresos inferiores a 1.000 € mensuales al 100% cuando son superiores a 4.000 € al mes.

En España, se observa asimismo que la falta de ordenadores es más pronunciada en los hogares en situaciones económicas desfavorables: más de una cuarta parte de las viviendas no dispone de ningún ordenador.³

Por otra parte, también se conoce que la presencia de adolescentes en el núcleo familiar propicia el uso de las TIC. Dichos hogares presentan tasas de conexión a internet que llegan al 98%. Esto contrasta con los hogares unipersonales, en los que la tasa es de un 72%. Cabe destacar que gran parte de esta conectividad proviene del uso de *smartphones* y no de ordenadores. Ahora bien, esta última es mayor en los hogares con hijos: de un 82%.⁴

³ Llano y Quiroga, 2021

⁴ Institut Opinòmetre, MWCcapital, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022

→ COMPETENCIA DIGITAL Y USO DE LAS TIC

El nivel de habilidades digitales de las familias tiene un impacto directo en su capacidad de participación en las plataformas educativas; también en el rendimiento académico de los menores, por el rol de acompañamiento de los adultos.⁵

Los menores que crecen en entornos educativos más favorables usan las nuevas tecnologías de manera más moderada, menos horas al día, y además aumenta su inclinación a usarlas con fines educativos en lugar de recreativos.⁶

Y es que cuanto más acostumbradas estén las familias al uso de la tecnología, mejor podrán orientar y supervisar el uso que sus hijos hacen de ella.^{7;8}

⁵ Llano y Quiroga, 2021

⁶ Manzano y Fernández-Mellizo, 2019

⁷ López-Sánchez y García del Castillo Rodríguez, 2016

⁸ Institut Opinòmetre, MWCcapital, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022

→ NECESIDAD DE ESTE ESTUDIO

Por todo lo dicho, es necesario poner el foco en este colectivo. Para los adolescentes, no contar con un ordenador, tener una conexión de baja calidad o carecer de los conocimientos necesarios para aprovechar las TIC supone no estar en igualdad de condiciones.⁹

Es crucial continuar buscando formas de reducir las brechas digitales que afectan a las familias con hijos en edad de estudiar, para lograr que puedan participar en la sociedad de forma plena y gozar de oportunidades.

⁹ Llano y Quiroga, 2021

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 familias con hijos en edad de cursar la ESO 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 familias con hijos en edad de cursar la ESO, 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 las familias con hijos en edad de cursar la ESO, teniendo en cuenta sus 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:

“Familias con hijos en edad de cursar la ESO. Madres, padres y/o tutores legales mayores de 18 años, con hijos de entre 12 y 16 años que estén escolarizados en centros educativos públicos, con cuotas de representatividad en relación con las parejas y las familias monoparentales.”

Varias personas, además de tener hijos de 12 a 16 años, tenían hijos de otras edades. El 54% tenía 2 hijos, el 28%, un hijo y el 18%, 3 hijos. 2 participantes tenían un hijo con dificultades de aprendizaje.



Se contactó con un total de **24 personas** y se contó con la participación de **11 de ellas**, de las cuales **6** participaron en las entrevistas semiestructuradas y **11**, en la sesión de grupo focal. El Servicio de Educación del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat funcionó como puente para contactar con los participantes.

Tenían entre 38 y 53 años (10 mujeres y 1 hombre), y eran en su mayoría de origen español, y 2, de la República Dominicana. Participaron familias biparentales (73%) y familias monoparentales (27%). En cuanto a los barrios de residencia, se mencionaron Santa Eulàlia, Sant Josep, Centre y Bellvitge.

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

¹¹Penalva 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.

El Servicio de Educación del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat participó 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 **11 personas**. La sesión se llevó a cabo **en formato online**. 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 Educación del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat, MWCcapital y personas 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
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 Contexto.

→ 1. ACCESO A INTERNET

● Variedad de dispositivos

El acceso a dispositivos y a internet es esencial para este colectivo, sobre todo en el ámbito educativo, en el que gran parte de las tareas y comunicaciones se gestionan mediante plataformas y herramientas digitales.

Todos los participantes disponen de varios móviles dentro del núcleo familiar, uno o más ordenadores, tabletas e incluso consolas de videojuegos.

“Ordenador, tablet, móvil, todo. Todo lo electrónico que se pueda tener, los juegos, la PlayStation, todo.”

En general, cada miembro de la familia tiene su propio móvil, y la mayoría también dispone de un ordenador. En muchos casos, los ordenadores de los hijos son proporcionados por los centros educativos. En algunos casos, se comparte un ordenador entre varias personas.

Las familias consideran que los dispositivos con los que cuentan en el hogar son suficientes y adecuados para las necesidades educativas de sus hijos.

“Yo no quería darles móvil hasta los 16 pero claro, llegan a segundo de la ESO y te dicen, mamá, es que soy la única persona que no tiene móvil, me estás marginando y no sé qué, y al final es un tema de presión social. Si yo hubiese tenido un cuórum ahí de padres y no hay móvil hasta los 15, los 16, pues yo firmaba, pero claro, es que al final es muy complicado.”

● Acceso a internet garantizado

Todos los hogares estudiados disponen de conexión wifi y paquetes de datos móviles. Perciben internet como una herramienta indispensable para la educación, el trabajo y el entretenimiento.

Comentan cómo esta percepción ha cambiado en comparación con años atrás, cuando se consideraba un lujo o una herramienta secundaria.

RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS Y EL GRUPO FOCAL

→ 2. FORMAS DE USO DE INTERNET Y MOTIVACIONES

Las familias participantes emplean las TIC en ámbitos relacionados con la educación de sus hijos, el ocio y entretenimiento, la comunicación, y la gestión y organización tanto del hogar como de las actividades familiares.

● Actividades educativas

Para las actividades de estudio, usan tanto el ordenador como la tableta. Algunas familias comentan que la tableta ofrece mayor comodidad para las tareas de sus hijos.

“Sí, porque el ordenador que tenemos de todos, ellos prácticamente no lo tocan. A no ser que haya alguna aplicación que no se pueda ver en la tablet. Les es más cómodo.”

En el caso de una familia cuyo hijo se enfrenta a dificultades de aprendizaje, prefieren usar el ordenador para las tareas educativas, para concentrarse y acceder a las herramientas necesarias.

● Actividades de ocio

Los adultos destacan que sus hijos dedican gran parte del tiempo a jugar online, sobre todo en consolas de videojuegos, aunque hay quienes prefieren el ordenador.

Las TIC también se usan en actividades compartidas en familia, como ver películas en plataformas o explorar tutoriales online.

Además, las aplicaciones móviles juegan un papel importante en el entretenimiento, siendo TikTok la preferida entre quienes tienen entre 12 y 16 años.

● Comunicación y gestión familiar

Las herramientas digitales se han convertido en esenciales para que las familias se mantengan conectadas. La mayoría cuenta con un grupo en WhatsApp.

“Tenemos un grupo de los cuatro, de WhatsApp, cuando son cosas comunes, pues como hoy todo el tema de la lluvia y demás, que lo hemos compartido por ahí para de una tacada informarnos los cuatro que estamos bien y todo esto.”

Otro uso frecuente es para la organización y gestión del hogar. Varias familias usan el calendario del móvil de forma compartida, lo que les permite coordinar citas y eventos. Lo mismo hacen con algunas aplicaciones bancarias y de compras online, como las del supermercado.

● Comunicación educativa

Para comunicarse con los centros educativos, también usan diversas herramientas digitales. Los centros emplean aplicaciones o el correo electrónico para transmitir información a las familias.

Se menciona el uso de aplicaciones como Weeras y Dinantia, que les permiten recibir notificaciones sobre asistencia, correos importantes y otros aspectos relacionados con la educación de sus hijos.

Además, se destaca el frecuente uso de grupos de WhatsApp entre madres y padres, y en algunos casos, entre compañeros de clase. Sin embargo, muchas familias consideran que los grupos de madres y padres no cumplen con su propósito de manera efectiva, ya que las conversaciones suelen alejarse del tema principal.

● Uso y abuso del móvil

Los adultos reconocen que, en ocasiones, se hace un uso excesivo de internet y los dispositivos digitales. Expresan preocupación por las adicciones digitales y los efectos negativos que pueden tener en el desarrollo psicológico y cognitivo de sus hijos.

“¿Y sabéis dónde también tenemos muchos problemas? En infantil. Niños de P3, de I3. Que no hablan. O sea, un problema muy grande. Porque están conectados a pantallas muchísimas horas. Y claro, si no hablamos, no hay modelos de lenguaje en casa. Pues niños que no saben hablar.”

También señalan que muchos adultos tienen algún grado de adicción a los móviles, lo que los lleva a cuestionar su capacidad para dar un buen ejemplo a sus hijos.

“A mí me pasa, yo también estoy muy enganchada al móvil, entonces a veces me da como, ¿cómo voy a decirle a ella que no mire el móvil, si los adultos también estamos?”

Se plantea asimismo la responsabilidad de madres y padres sobre el acceso de los menores a los dispositivos digitales. Varios reconocen que a veces, por comodidad, le han dejado un móvil a un hijo o hija pequeño, aunque saben que no es lo ideal.

● Control parental

Para gestionar el tiempo que sus hijos pasan con los dispositivos y el uso que les dan, algunas familias implementan estrategias de control parental. Otras optan por no aplicar este tipo de control.

Entre las primeras, algunas establecen horarios específicos, y retiran los móviles durante las comidas o por la noche. Otras usan herramientas que permiten supervisar y gestionar el tiempo de uso, bloquear contenido inapropiado y limitar aplicaciones.

Si bien algunas familias son más estrictas que otras, en general estas normas son negociables y se adaptan según factores diversos.

“Y entonces pues intento limitar el tiempo no de uso del WhatsApp pero sí de diferentes aplicaciones que a lo mejor veo yo de qué se tratan y no me son totalmente satisfactorias. Pero yo con ella no he tenido ningún problema en negociar los tiempos de entre semana y los del fin de semana.”

La manera en que sus hijos reciben estas normas y restricciones es variada. En algunos casos, las limitaciones generan conflictos.

Entre las familias que no usan el control parental, algunas comentan que lo intentaron pero no tuvieron mucho éxito, por lo que ahora prefieren fomentar el diálogo.

RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS Y EL GRUPO FOCAL

“Lo más bueno es educarlos y decirles todo lo que hay ahí, que eso es una ventana para muchísimas cosas. O sea, explicarles cómo funciona y decirles, no se manda foto a nadie, y ustedes tampoco comparten fotos de nadie, no se graba a nadie sin permiso. Y darles un poquito de confianza.”

En general, las familias coinciden en que fueron cambiando de estrategias con el paso del tiempo. Con la creciente influencia de internet y las redes sociales en la vida social de los hijos, puede hacerse complejo establecer límites sin perjudicar sus relaciones.

● Los riesgos de internet

Aunque las redes sociales favorecen la socialización, también conllevan ciertos riesgos. Algunas familias revisan, por ejemplo, las conversaciones de WhatsApp de sus hijos. Otras, tras ver las tensiones que generaba, decidieron dejar de hacerlo.

“Con la mayor, cada noche mirando las conversaciones, y eso te da lugar igual a malinterpretarlas, o no entenderlas, te generas como una mala sangre, luego le pides justificaciones a tu hijo o a tu hija, hasta que llega un punto que mi marido me dijo, vamos a parar, porque es su intimidad, está entrando en un periodo de adolescencia, y necesita espacio.”

Este tema resulta difícil para las familias, ya que entra en juego la privacidad de sus hijos, pero también existe temor ante uno de los peligros de internet: que lo que los menores compartan online pueda exponerlos a riesgos. Ligado al anonimato online, que es otra gran preocupación.

“Es decir, las redes sociales tienen su lado negro que es que sirven de tapadera de gente que las intenciones no son lo más lícitas posibles... Y a la vez la vida social de un adolescente se basa en las redes sociales, en lo que comparten con sus amigos, en los TikTok que ven...”

También los grupos de clase en WhatsApp son una fuente de inquietud, porque en ellos se han dado situaciones de *bullying*.

Los adultos tienen la sensación generalizada de que carecen de herramientas para gestionar los riesgos de internet. Asimismo, aunque reconocen los beneficios de las tecnologías digitales, coinciden en que han tenido un impacto en el ámbito familiar, porque han reducido los momentos de calidad en familia.

→ 3. HABILIDADES DIGITALES Y NIVEL DE COMPETENCIAS

● Diversidad en el nivel de competencias

Entre los participantes, se identifican diversos niveles de habilidades digitales. Mientras que todos dominan lo básico, como navegar por internet o usar aplicaciones comunes, hay quienes tienen conocimientos más avanzados (debido a su experiencia laboral con herramientas tecnológicas) y quienes no.

En general, no recibieron educación formal en este ámbito, sino que aprendieron de manera autodidacta.

“Nadie nos ha enseñado a meternos en el mundo de internet. Absolutamente nadie. Tengas más nivel de estudios o menos.”

● Control de los riesgos de internet

Todas las familias coinciden en que, aunque usan las TIC en su día a día, sienten que carecen del conocimiento y las herramientas necesarias para proteger a los menores de sus riesgos. Que, si bien los adultos tienen mayor experiencia, son vulnerables a los mismos peligros. Destacan la necesidad de formación en este aspecto.

“Entonces es una cuestión de saber limitar la información que puedes dar o lo que quieres dar y enseñarles a eso, porque nosotros también estamos adscritos a los mismos peligros en ese sentido. Nos puede engañar cualquiera.”

En relación con la formación en habilidades digitales que los menores reciben en los centros, madres y padres mencionan que se ocupa de los aspectos básicos, pero que es fundamental incluir formación específica sobre el uso seguro de internet.

“Entonces, como mínimo los míos no la han recibido, esa información de, ojo, si tú recibes este tipo de mensajes, alerta. O herramientas para contestar a esa persona y poder detectar que no sea un menor como tú.”

● Apoyo en las tareas de estudio

Respecto a la capacidad de madres y padres para ayudar a sus hijos en ciertas tareas educativas, varía según el nivel de sus propias habilidades digitales. En ocasiones los adultos sienten que sus hijos tienen incluso más conocimientos tecnológicos que ellos.

Además, mencionan que también hace falta tener ciertas competencias digitales para gestionar la comunicación con los centros educativos, que actualmente dependen mucho de herramientas digitales. Esa necesidad se hizo aún más evidente durante la pandemia de Covid-19, cuando muchas familias se enfrentaron a dificultades para adaptarse a algunas plataformas.

“Yo como maestra sí que me encontré con familias que, como fue todo tan rápido, tenían problemas para instalarse programas tipo Classroom, había que ayudarles.”

Cuando no pueden ayudar a sus hijos con algunas tareas digitales, hay quienes recurren a otros miembros de la familia, y también quienes consultan tutoriales en YouTube.

“Bueno, en casa soy yo la que tiene que encargarse de todo. Y por suerte existen tutoriales, pero muchas veces me toca entrar e investigar y dar una respuesta. Y aprendiendo sobre la marcha.”

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

● Trámites online

Las familias resaltan la utilidad de solicitar citas online para algunos trámites, como por ejemplo obtener documentos del padrón o la vida laboral.

Sin embargo, algunas mencionan enfrentarse a dificultades para realizar gestiones con las aplicaciones móviles, y prefieren usar un ordenador para realizar los trámites más complejos.

Conocen la existencia de equipamientos como las bibliotecas y otros servicios municipales, que ofrecen acceso a ordenadores y acompañamiento para realizar trámites online. Sin embargo, en general no los usan, ya que disponen de ordenadores en su casa.

“Yo la biblioteca no, pero sí que sé gente que lo ha usado, que con el carnet de la biblioteca puedes ir y tienes ahí pues un rato para conectarte al ordenador y acceder a hacer este tipo de gestiones y hay gente que te puede ayudar a hacerlo si no entiendes de esto, si no se te da bien esto.”

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:

● **Crear espacios de intercambio y apoyo mutuo entre familias**

...para afrontar los desafíos relacionados con la crianza y el uso de tecnología, donde puedan compartir experiencias, aprender estrategias y enfoques que usan otras familias y fortalecer redes de apoyo.

● **Ofrecer formación en habilidades digitales**

...para que tanto los adultos como los menores puedan navegar de manera segura. Ofrecer también orientación sobre cómo actuar en situaciones de alerta, para saber a quién acudir si se enfrentan a un problema en el ámbito online, ya sea a los Mossos d'Esquadra, al centro educativo o a los servicios pertinentes.

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

De manera conjunta entre el Servicio de Educación del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat, MWCcapital y personas participantes del estudio, **se han codiseñado iniciativas en tres áreas.**

→ 1. COACH DIGITAL

Se sugiere la **creación de una figura de acompañamiento digital para las familias** que actúe como un “coach digital”. Podrían establecerse dos especialistas en cada zona educativa, con un perfil mixto que combine conocimientos avanzados en las TIC y habilidades en acompañamiento psicosocial.

- Objetivo: acompañar y dar soporte a las familias en todos los aspectos relacionados con la tecnología y su impacto en la vida familiar.
- Funciones: a) gestión de riesgos digitales, b) orientación para establecer límites saludables en el uso de la tecnología y c) nexo con recursos y servicios municipales que puedan dar respuesta a las necesidades de las familias.

- Para coordinar esta figura de apoyo, se propone la creación de una Oficina de Salud Digital, cuya misión sería ofrecer un servicio de apoyo constante a las familias. Trabajaría conjuntamente con otros servicios locales, como el Servicio de Educación, el de Salud o el de Innovación.
- Para financiar la creación de esta oficina, sería útil investigar subvenciones locales, regionales o nacionales.

PROPUESTAS DE ACCIÓN SURGIDAS EN LA SESIÓN DE CODISEÑO

→ 2. ACTIVIDADES DE INTERCAMBIO Y FORMACIÓN

Se propone la **creación de espacios de intercambio y formación para familias y menores**, con el fin de fortalecer las redes de apoyo mutuo, compartir estrategias, brindar formación para proteger a los menores de los riesgos de internet y promover un entorno de aprendizaje dentro de la comunidad.

- Características: variedad de formatos y *targets*, es decir, plantearse tanto para adultos como para familias completas, incluyendo a los menores.
- Para hacer estos encuentros más atractivos, se proponen actividades interactivas a través de la gamificación, el *role playing*, y la experimentación. Asimismo, actividades al aire libre, con actuaciones en espacios públicos concurridos donde los viandantes se topen con situaciones teatralizadas relativas al uso de la tecnología.
- Contenidos: formación y herramientas prácticas para que las familias puedan navegar de forma segura en internet. Sería importante definir las temáticas con los mismos participantes.
- Se incluiría a jóvenes como coordinadores de algunas actividades, para que puedan actuar de referentes, ya que los adolescentes suelen sentirse más identificados con ellos que con los adultos.

→ 3. TALLERES EN LOS CENTROS EDUCATIVOS

Se recomienda **organizar talleres en los centros en las que los adolescentes puedan conocer historias y testimonios reales sobre los riesgos online**. Ello permitiría al alumnado tomar conciencia de los mismos y aprender estrategias para gestionarlos.

- Las historias serían relatadas por jóvenes que hayan vivido situaciones de riesgo en internet. Este enfoque generaría una mayor cercanía.
- Los testimonios deberán destacar cómo superaron los desafíos y cómo tomaron decisiones que les permitieron salir adelante, con qué recursos y herramientas de apoyo contaron, etc.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

PARTE 4

Discusión y conclusiones



DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Este estudio ha puesto de manifiesto que **el acceso a internet y a dispositivos no representa una dificultad para las familias participantes**, que cuentan con ordenadores, móviles e incluso consolas de videojuegos. Esto coincide con lo que describe la bibliografía: una mayor presencia de dispositivos en los hogares con hijos en edad de cursar la ESO.

En estas familias, **la tecnología es esencial** en varios ámbitos, pero de forma relevante **en el ámbito educativo**: tanto la comunicación con los centros como el apoyo en las tareas para hacer en casa se vehiculan en gran medida a través de ordenadores o tabletas.

Sin embargo, las familias expresan una **creciente preocupación por los riesgos** a los que se enfrentan sus hijos al interactuar en redes sociales, juegos online o grupos de WhatsApp. Por ello, **necesitan proveerse de herramientas para usar las TIC de manera segura y provechosa**, y minimizar la exposición a contenidos inapropiados, las adicciones digitales y las situaciones de vulnerabilidad ante desconocidos.

En este contexto, resulta fundamental **crear espacios en los que las familias puedan encontrar apoyo, intercambiar estrategias y fortalecer su capacidad** para acompañar a sus hijos e hijas en un entorno digital en constante transformación.

En este proceso, **los centros educativos ocupan un lugar esencial**, no solo como facilitadores de la alfabetización digital, sino también en el diseño de soluciones ante los desafíos asociados al mundo digital.

En un contexto en el que la tecnología evoluciona a un ritmo vertiginoso, las estrategias deben ser dinámicas, capaces de anticiparse a los nuevos retos antes de que las soluciones queden desfasadas. En este sentido, **la colaboración entre familias, centros y servicios educativos municipales es clave** para construir un entorno digital más seguro y enriquecedor.

OTROS

Bibliografía

Agradecimientos

BIBLIOGRAFÍA

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

^{1,4,8} Institut Opinòmetre, Mobile World Capital Barcelona, Ajuntament de L'Hospitalet. (2022). Enquesta de Bretxa Digital a L'Hospitalet. Informe de resultats 2022.

² Instituto de Estadística de Cataluña. (s.f.). El municipio en cifras: L'Hospitalet de Llobregat. <https://www.idescat.cat/emex/?id=081017&lang=es>

^{3,5,9} Llano, J. C. y Quiroga, D. (2021). Estudio: Nuevas Tecnologías, brecha digital y hogares vulnerables. España.

⁷ López-Sánchez, C. y García del Castillo Rodríguez, J. A. (2016). La familia como mediadora ante la brecha digital: repercusión en la autoridad. Revista Colombiana de Ciencias Sociales. <https://doi.org/10.21501/22161201.1928>

⁶ Manzano, D. y Fernández-Mellizo, M. (2019). Origen familiar, uso del tiempo y de las tecnologías de la información. Revista Internacional de Sociología, 77 (3). <https://doi.org/10.3989/ris.2019.77.3.17.165>

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.

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

SERVICIOS MUNICIPALES DE L'HOSPITALET

David Jerez, Servicio de Educación

María José Pérez, Servicio de Educación

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: familias con hijos/as en edad de escolarización secundaria obligatoria. Barcelona, España

