ESTUDIO CUALITATIVO SOBRE BRECHAS DIGITALES CON COLECTIVOS ESPECÍFICOS · 2024

06 Informe general de resultados

L'HOSPITALET 6.0 UNA CIUTAT CONNECTADA

Ajuntament de L'Hospitalet

Mobile WorldCapital Barcelona

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 MWCapital. 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

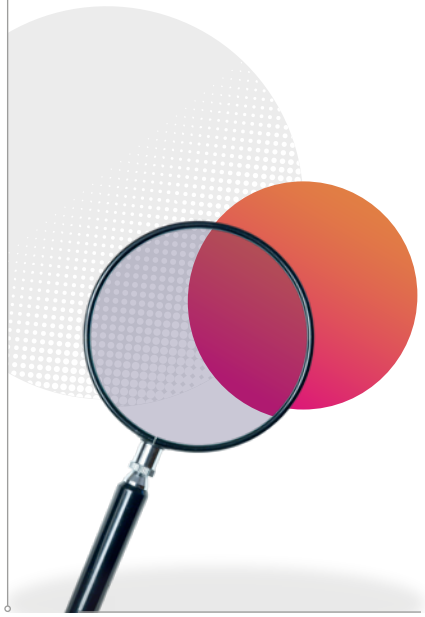
OTROS

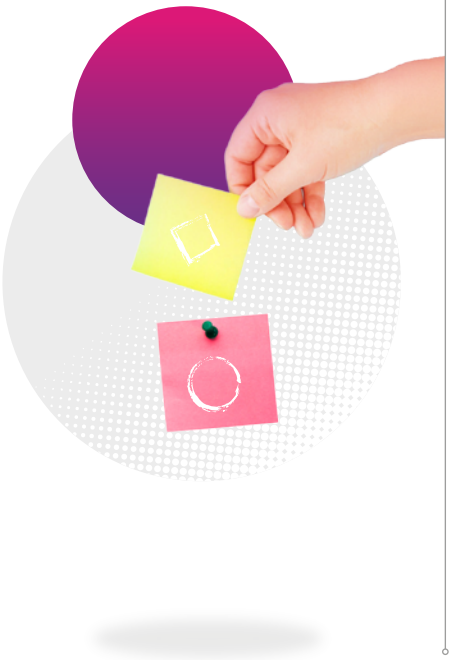
ENFOQUE Y PERSPECTIVAS
PARTE 1

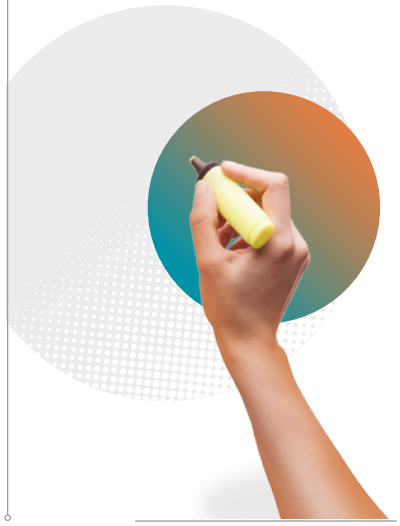
METODOLOGÍA DEL ESTUDIO
PARTE 2

RESULTADOS Y PROPUESTAS
PARTE 3

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES
PARTE 4







ENFOQUE Y PERSPECTIVAS

PARTE 1

Introducción al informe

Contexto de los colectivos estudiados

Aspectos del uso de internet analizados

Objetivos del estudio

INTRODUCCIÓN AL INFORME

En un mundo cada vez más digitalizado, las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) juegan un papel central en la vida cotidiana de las personas. Sin embargo, **el acceso equitativo a la tecnología e internet sigue siendo un desafío fundamental**. Las desigualdades en el acceso, uso y conocimiento de estas herramientas limitan posibilidades y profundizan las brechas sociales, afectando sobre todo a los colectivos más vulnerables.

Las brechas digitales son "las brechas entre individuos, hogares, negocios y áreas geográficas en diferentes niveles socioeconómicos con respecto a sus oportunidades de acceso a las TIC y su uso para una amplia variedad de actividades".[1] Estas brechas **tienen múltiples causas** y no solo engloban el acceso a determinadas tecnologías, sino también a los conocimientos necesarios para aprovecharlas al máximo. Como consecuencia, **dificultan la posibilidad de acceder a mejoras laborales y educativas**.

El estudio realizado en L'Hospitalet de Llobregat, ciudad del área metropolitana de Barcelona, tiene como objetivo explorar y entender cómo impactan las brechas digitales en la vida cotidiana de **diferentes colectivos vulnerables** y codiseñar propuestas para paliarlas. Surge como parte de la estrategia de transformación digital del Ayuntamiento de la ciudad, L'Hospitalet 6.0, desarrollada en colaboración con la Fundación Mobile World Capital Barcelona (de ahora en adelante: MWCapital).

Como parte de esta estrategia, en 2022 se llevó a cabo un **estudio mediante una encuesta cuantitativa**.[2] Esta encuesta proporcionó unas conclusiones generales sobre las brechas digitales en el municipio. A partir de ellas, se decidió realizar un **estudio cualitativo** para entender con mayor profundidad cómo afectan a **cinco colectivos específicos**.

Los principales hallazgos de este segundo estudio profundizan en las experiencias y desafíos de los cinco colectivos identificados. Se busca ofrecer una visión detallada de cómo las brechas digitales impactan en la vida de estos grupos, así como proponer estrategias y acciones, codiseñadas con las personas participantes, para abordarlas. Se han reflejado en **una serie de seis informes: los de los cinco colectivos y el presente informe, de carácter general**.

Está dirigido **a los técnicos de las Administración, a los responsables de las políticas públicas y a las entidades** que trabajan con colectivos vulnerables, con el fin de proporcionarles herramientas y conocimientos que permitan abordar de manera más efectiva las brechas digitales.

[1] OECD, 2019

[2] Institut Opinòmetre, MWCapital, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022

CONTEXTO DE LOS COLECTIVOS ESTUDIADOS

L'Hospitalet de Llobregat cuenta con una notable **diversidad cultural** y es una de las ciudades con mayor **densidad de población** de Europa. Desde sus orígenes hasta la actualidad, ha experimentado una transformación territorial continua. Históricamente, ha sido una **ciudad de acogida** para personas procedentes tanto de otras regiones de España como de diversos países.

Durante el siglo XX, sobre todo en los años 60, la ciudad recibió un importante flujo de **migración interna**, mientras que en los primeros años del nuevo milenio se intensificaron los **flujos migratorios externos**, provenientes sobre todo de países con economías emergentes.[3]

Esta diversidad cultural, junto con las **desigualdades económicas y educativas**, hace que las brechas digitales impacten de manera distinta en diferentes colectivos. Aunque la ciudad ha logrado avances en sus estrategias de inclusión digital, en algunos colectivos vulnerables persisten obstáculos como un desigual acceso a internet, la falta de dispositivos adecuados y de habilidades digitales, así como las barreras socioculturales y de género.

Como resultado de la encuesta cuantitativa mencionada, se identificaron **cinco colectivos de interés** en relación con las brechas digitales:

[3] Monguí Monsalve et al., 2022

1. MUJERES MIGRADAS QUE TRABAJAN EN EL SECTOR DE LOS CUIDADOS

L'Hospitalet de Llobregat presenta una gran concentración de residentes de origen extranjero, un 33 % de la población.[4] Su nivel de conectividad y sus conocimientos digitales son generalmente inferiores a los de las personas de origen nacional.[5]

Muchas mujeres llegan a España sin una situación regularizada, lo que dificulta su acceso a un empleo remunerado, a programas públicos de ayuda y a una vivienda digna.[6] Esto se acentúa en las que no tienen estudios superiores, quienes suelen trabajar en el sector de los cuidados de manera informal.[7] Su nivel de conectividad a internet y sus conocimientos digitales son muy básicos, los esenciales para comunicarse y desempeñar su rol de cuidadoras.[8]

[4] Centre d'Estudis Demogràfics, s.f.

[5] Institut Opinòmetre, MWCapital, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022

[6] Monguí Monsalve et al., 2022

[7] Fajul y Gálvez-Iniesta, 2020

[8] Monguí Monsalve et al., 2022

CONTEXTO DE LOS COLECTIVOS ESTUDIADOS

2. MUJERES QUE HAN SUFRIDO VIOLENCIA DE GÉNERO

Las brechas digitales se agravan significativamente en este colectivo, ya que a las barreras digitales se suman a las dificultades psicológicas y sociales. La violencia de género intensifica el aislamiento de las mujeres, y limita su desarrollo personal y profesional.

Se ha observado que las mujeres sienten mayor inseguridad al usar internet, en parte debido a que el 70 % de los delitos sexuales en 2023 tuvieron como blanco a mujeres.[9] Y en el contexto de las relaciones de pareja con violencia de género, esta inseguridad se intensifica, ya que las TIC a menudo se usan para cometer abusos a través del control y la violencia psicológica.[10]

[9] Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad, 2023

[10] Gámez-Guadix et al., 2018

3. PERSONAS MAYORES

Aproximadamente un 20 % de la población de L'Hospitalet de Llobregat son personas mayores de 65 años, y un 11 % son mayores de 75 años.[11; 12] Es uno de los segmentos de la población con más dificultades relacionadas con la digitalización.[13] Solo el 5 % de las personas mayores de 74 años posee competencias digitales, mientras que un 72 % declara no tener habilidades de este tipo. Se percibe una baja motivación y escaso interés.[14]

Las brechas digitales entre las personas mayores están relacionadas con limitaciones físicas que restringen el uso frecuente y prolongado de dispositivos. Además, evitan ciertas actividades en internet por temor a compartir información personal, y su falta de habilidades informáticas limita su disfrute de la tecnología.[15]

[11] Instituto de Estadística de Cataluña, s.f.

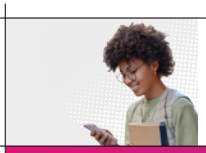
[12] Margarit Segura, 2008

[13] BIT Habitat, 2021

[14] Institut Opinòmetre, MWCapital, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022

[15] Gatto y Tak, 2008

CONTEXTO DE LOS COLECTIVOS ESTUDIADOS



4. JÓVENES CON NIVELES FORMATIVOS BÁSICOS

Los jóvenes de entre 18 y 29 años representan un 12 % de la población de L'Hospitalet de Llobregat.[16] Se observa que, aunque presentan una alta tasa de conexión (97 %), el acceso a los dispositivos y a internet a menudo se hace en condiciones precarias. Esto se ve agravado entre los jóvenes con niveles educativos básicos, que muestran una tasa de conectividad más baja que quienes cuentan con estudios medios o altos.[17; 18]

Y, de los jóvenes en situaciones de vulnerabilidad, solo una pequeña proporción posee las competencias necesarias para beneficiarse plenamente de las herramientas digitales.[19]

[16] Instituto de Estadística de Cataluña, s.f.

[17] Institut Opinòmetre, MWCapital, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022

[18] Fundación Ferrer i Guàrdia, 2022

[19] Llano, 2021

5. FAMILIAS CON HIJOS EN EDAD DE CURSAR LA ESO

En general, se observa que la presencia de niñas, niños y adolescentes en el núcleo familiar propicia el uso de las TIC en los hogares, alcanzando una tasa de conexión a internet del 98 %.[20] Ahora bien, la falta de habilidades y competencias digitales en algunas familias reduce su participación en las plataformas educativas, lo que impacta en la educación y el rendimiento escolar de sus hijos.[21]

Los menores que crecen en entornos educativos más favorables utilizan las nuevas tecnologías de manera más moderada: disminuye el tiempo que dedican a las TIC, mientras que aumenta su inclinación a usarlas con fines educativos en lugar de recreativos.[22] Cuanto más habituadas están las familias al uso de la tecnología, mejor pueden orientar y supervisar el uso que sus hijos hacen de ella.[23]

[20] Institut Opinòmetre, MWCapital, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022

[21] Llano y Quiroga, 2021

[22] Manzano y Fernández-Mellizo, 2019

[23] López-Sánchez y García del Castillo Rodríguez, 2016

ASPECTOS DEL USO DE INTERNET ANALIZADOS

Para el estudio de las brechas digitales, se toman en consideración las siguientes dimensiones:[24]

1. ACCESO A INTERNET

Posibilidad material de acceder a internet (conexión y tipo de conexión) y de contar con dispositivos digitales (ordenador, *smartphone*, tableta, etc.).

2. FORMAS DE USO DE INTERNET Y MOTIVACIONES

Frecuencia del uso de internet, tipo de actividades que se realizan online (para el ocio, el trabajo o la formación), beneficios que pueden generar para la calidad de vida y experiencia de uso.

3. HABILIDADES DIGITALES Y NIVEL DE COMPETENCIAS

De las habilidades básicas, como las actividades de comunicación, a las habilidades más avanzadas, que están menos extendidas.

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

...por parte del colectivo estudiado.

[24] 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 de cinco colectivos concretos 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

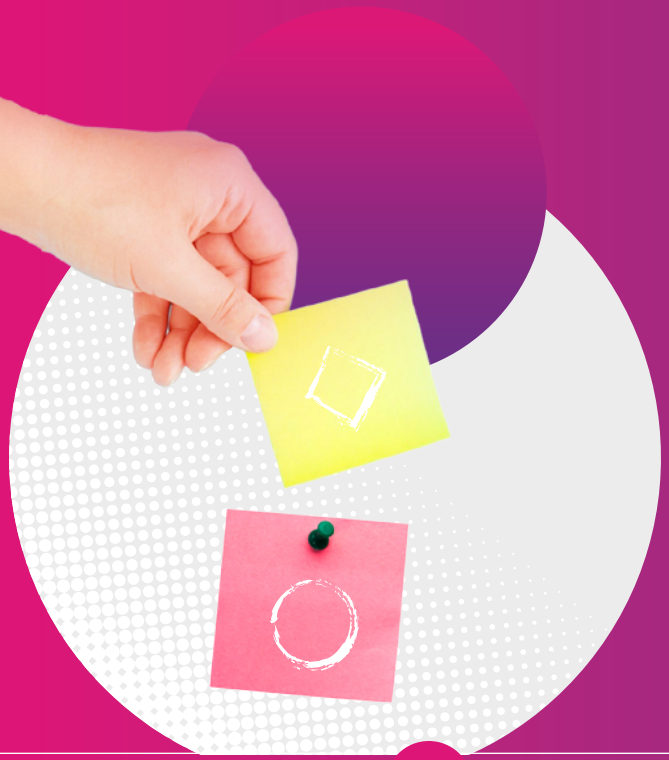
Profundizar en aspectos concretos de las brechas digitales que afectan a los distintos colectivos, focalizándose en temáticas específicas detectadas previamente, así como en otras nuevas que puedan surgir por parte de los participantes.

OE3

Codiseñar propuestas de acción dirigidas a paliar las desigualdades digitales identificadas en cada uno de los colectivos, 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

Los colectivos de los participantes en el estudio fueron definidos según las siguientes variables:

COLECTIVO 1

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

COLECTIVO 2

Mujeres que han sufrido violencia de género. De 30 años en adelante, que han sufrido alguna situación de violencia de género, pero ya no se encuentran en ella, que realizan un uso habitual de internet y poseen un *smartphone* propio.

COLECTIVO 3

Personas mayores. De más de 75 años, con un nivel de autonomía alto en su cotidianidad diaria y que no hacen uso de las TIC habitualmente (ni de forma diaria ni semanal).

COLECTIVO 4

Jóvenes con niveles formativos básicos. De entre 18 y 29 años, que solo disponen de la ESO o titulación equivalente, que no están estudiando en el momento actual, que están en situación de búsqueda de empleo o empleados en una situación de precariedad laboral y que tienen un *smartphone* propio.

COLECTIVO 5

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

CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS PARTICIPANTES

La convocatoria se realizó a través de servicios municipales y entidades locales de L'Hospitalet de Llobregat. Colaboraron estos **servicios municipales**: Centro de Atención e Información a la Mujer (CAID), Servicio de Envejecimiento Activo, Servicio de Promoción Económica y Servicio de Educación. También estas **entidades locales**: Asociación Cultura Tretze, Fundación Akwaba y Cruz Roja.

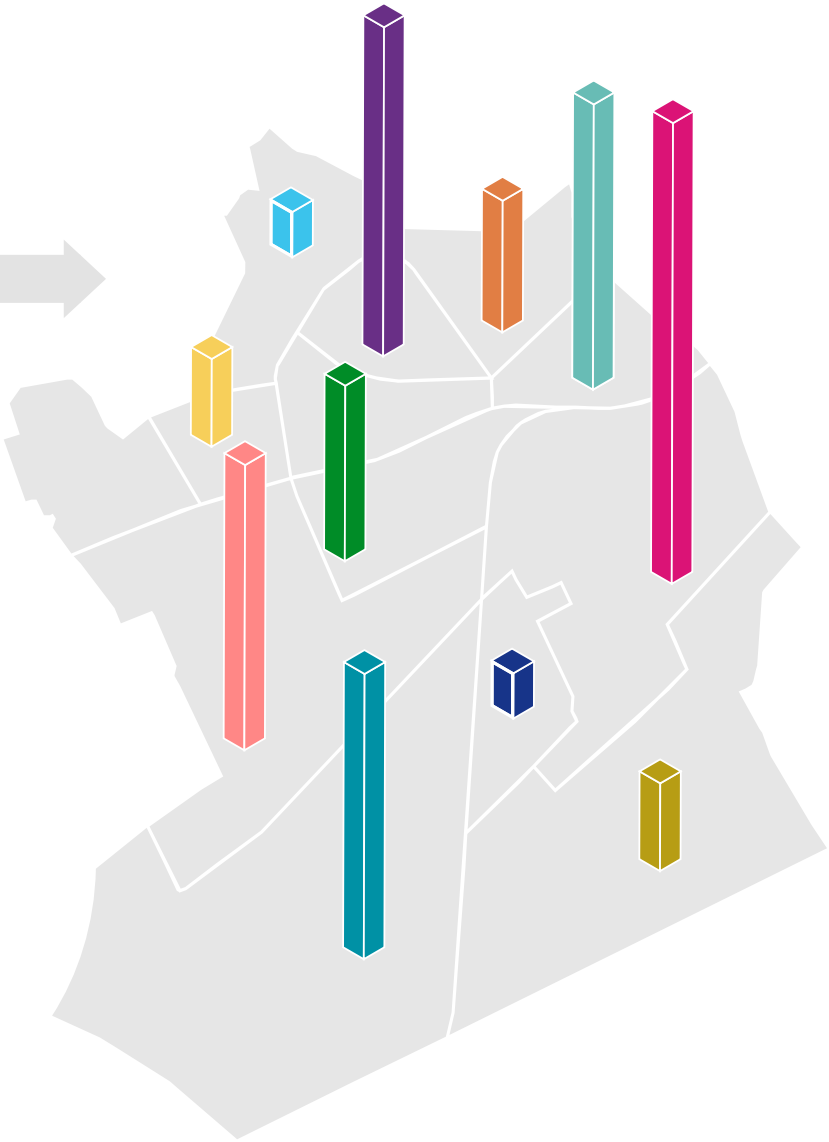
Se contactó con un total de 80 personas, de las cuales **50 participaron en el estudio**: 30 en las entrevistas semiestructuradas y 40 en las sesiones de grupo focal. Algunas participaron en ambas modalidades. En las Figuras 1 y 2 se da más información sobre ellas.

Figura 1. Datos sobre el número de personas que participaron en el estudio.

Colectivo	Participantes	Mujeres	Hombres	Rango de edades	Participantes en entrevistas	Participantes en grupo focal
1	9	9	0	28-59	6	8
2	13	13	0	37-65	6	10
3	9	5	4	75-87	6	7
4	8	6	2	20-29	6	4
5	11	10	1	38-53	6	11
Total	**50** personas	**43** mujeres	**7** hombres	**20-87** años	**30** personas	**40** personas

Figura 2. Distribución por barrios de L'Hospitalet de los participantes.

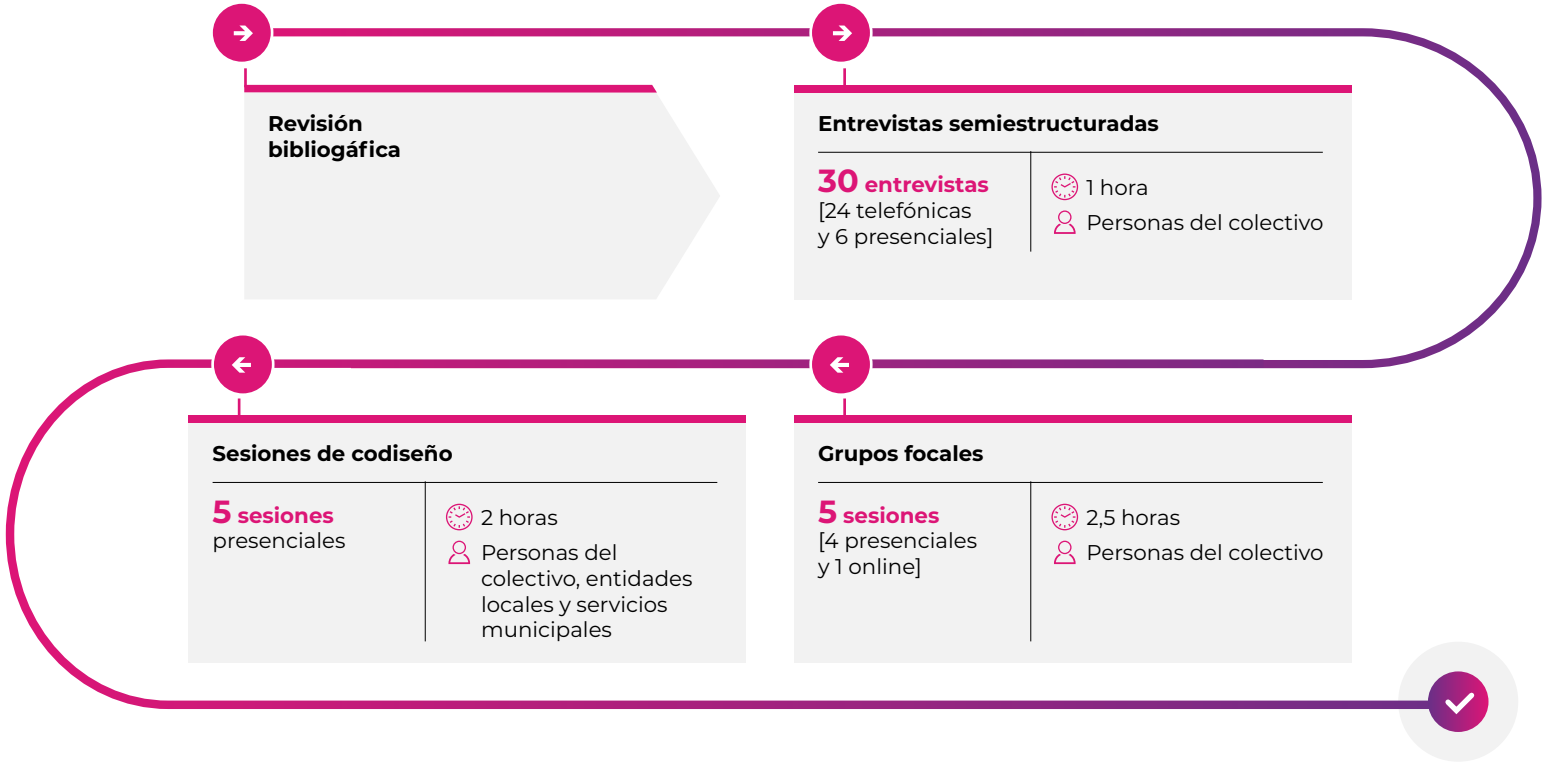
- Santa Eulàlia **20,9 %**
- La Florida **14,7 %**
- Centre **12,5 %**
- Bellvitge **12,5 %**
- La Torrassa **12,5 %**
- Sant Josep **8,4 %**
- Collblanc **6,3 %**
- Can Serra **4,1 %**
- Granvia Sud **3,8 %**
- El Gornal **2,1 %**
- Pubilla Cases **2,1 %**



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.[25] Para recabar los datos del estudio, se utilizaron las **cuatro herramientas** que se indican en la Figura 3.

Figura 3. Herramientas y técnicas de recolección de datos utilizadas en el estudio.



[25] Penalva Verdú et al., 2015

RESULTADOS Y PROPUESTAS

PARTE 3

Resultados de las entrevistas semiestructuradas y el grupo focal

Propuestas de acción surgidas en todos los colectivos

Propuestas de acción surgidas solo en algún colectivo

RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS Y EL GRUPO FOCAL

Los resultados generales del estudio se presentan **organizados de acuerdo con las cuatro dimensiones de las brechas digitales** mencionadas en el apartado de Contexto.

1. ACCESO A INTERNET

En general, todos los participantes cuentan con un *smartphone* propio, pero no todos tienen ordenadores u otros dispositivos. El grado de conexión a internet varía según el colectivo. Tres de los cinco colectivos tienen mayores dificultades en el acceso a dispositivos y a internet: el de mujeres que sufrieron violencia de género, el de mujeres migradas que trabajan en el sector de los cuidados y, en menor medida, el de jóvenes con niveles formativos básicos.

Los aspectos más destacados dentro de cada colectivo son:

Mujeres migradas que trabajan en el sector de los cuidados:

- Presentan limitaciones para conectarse a internet. A menudo, se quedan sin datos móviles en momentos críticos, como durante sus viajes, lo que crea dificultades, sobre todo recién llegadas a España.
- Las que trabajan cuidando a personas mayores muchas veces no tienen tiempo para salir a recargar sus datos móviles, o no disponen de wifi en su lugar de trabajo, lo que dificulta la comunicación con sus familias de origen.
- La compra de paquetes de datos compite con otras necesidades, y acaban priorizando la comunicación con familiares a otros intereses personales. Esto impacta en el desarrollo de competencias y la diversidad de usos.
- La cuestión cultural y religiosa emerge como significativa. Los móviles de las dos mujeres marroquíes son gestionados por sus maridos. Esto limita su capacidad para desarrollar habilidades digitales más amplias.
- Las participantes expresan su deseo de disponer de otros dispositivos, como tabletas u ordenadores, para aprovechar mejor las posibilidades de internet, en términos de formación y oportunidades laborales.

RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS Y EL GRUPO FOCAL

Mujeres que han sufrido violencia de género:

- El acceso a dispositivos y a internet se veía limitado debido a el excesivo control ejercido por sus parejas, a la destrucción de los dispositivos fruto de la violencia, y a las dificultades económicas.
- La vigilancia a la que eran sometidas provocó que algunas se alejaran de internet y las tecnologías digitales, como una medida de autoprotección para evitar confrontaciones o violencia adicional.
- En ocasiones, sus agresores les quitaban o rompían sus dispositivos, y las dejaban incomunicadas. El impacto llegaba al ámbito laboral, ya que a veces no podían asistir al trabajo, y al no tener móvil no podían comunicar su ausencia.

Personas mayores:

- El acceso a dispositivos y a internet se ve limitado debido a su falta de interés y a su percepción de que las herramientas tecnológicas complejas no son esenciales para su vida diaria.
- Casi todos cuentan con un *smartphone* y algunos, con móviles más básicos. En su mayoría, fueron regalos de sus hijos.
- Si bien el uso que hacen de internet es muy limitado, todos cuentan con wifi y/o paquetes de datos móviles.

Jóvenes con niveles formativos básicos:

- La mayor barrera para las personas de este grupo reside en la falta de ordenador, que limita mucho sus posibilidades de realizar ciertas gestiones o tareas, como la elaboración del currículum o la búsqueda de empleo.
- Quienes provienen de fuera de España, cuando llevan aquí poco tiempo, se enfrentan a restricciones económicas para adquirir paquetes de datos y a la imposibilidad de contratar planes de prepago por no contar aún con un NIE.

Familias con hijos en edad de cursar la ESO:

- Son el colectivo con menos dificultades en relación al acceso. Todos los hogares cuentan con wifi, y cada persona tiene su propio móvil, paquetes de datos y, normalmente, un ordenador. Algunos tienen también tabletas y consolas de videojuegos.

2. FORMAS DE USO DE INTERNET Y MOTIVACIONES

El uso principal de las TIC en todos los colectivos es la comunicación. También destacan su empleo para el ocio, la socialización y el acceso a la información. Sin embargo, se identifican diferencias entre los grupos.

Los aspectos más destacados dentro de cada colectivo son:

Mujeres migradas que trabajan en el sector de los cuidados:

- La motivación principal para el uso de las TIC es relacional, sobre todo para mantenerse comunicadas con sus familias en sus países de origen.
- Las aplicaciones más usadas son WhatsApp (la preferida), Facebook, Telegram, Instagram, YouTube, TikTok y Skype.
- Estas plataformas les permiten crear redes de colaboración entre recién llegadas, al construir grupos online centrados en la búsqueda de empleo o de apoyo mutuo.
- Para el ocio y entretenimiento usan YouTube, Netflix y WattPad. Sin embargo, las plataformas que son de pago ven restringido su uso por limitaciones económicas.
- Al no estar su situación regularizada, muchas no tienen una cuenta bancaria, lo que les dificulta los envíos de dinero, y deben recurrir a sistemas en los que no confían del todo. También tienen dificultades con los pagos de sus empleadores.

Mujeres que han sufrido violencia de género:

- Los sentimientos de culpabilidad por la situación que habían vivido, sumados a la influencia del control ejercido por sus parejas, agudizaron su desconfianza en sí mismas y en la utilidad de los sistemas digitales, alejándolas de ellos.
- Limitaron drásticamente el uso de aplicaciones móviles para evitar conflictos, y llegaron a creer que no necesitaban de las TIC, creencia descartada una vez que lograron salir del círculo de violencia.
- Se distanciaron de las redes sociales, eliminando sus cuentas o reduciendo drásticamente su uso, por temor a las consecuencias que pudieran traerles.
- Incluso después de finalizar el vínculo con su agresor, a menudo desconectarse completamente del uso de los medios digitales se volvía una medida indispensable para protegerse del contacto no deseado.
- Muchas siguieron siendo acosadas por sus exparejas a través del móvil. Deseaban cortar la comunicación, pero en algunos casos se veían obligadas a mantener un contacto mínimo debido a cuestiones de la crianza de sus hijos.

RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS Y EL GRUPO FOCAL

Personas mayores:

- Su interés por el uso de las TIC es en general muy bajo. La motivación principal es mantenerse conectados con familiares y amistades.
- Usan el móvil para tareas muy básicas. Las plataformas usadas más habitualmente son WhatsApp (la preferida), Facebook, Instagram, el correo electrónico, el buscador de Google y YouTube.
- Destacan que la función de WhatsApp que permite enviar audios es muy beneficiosa para quienes tienen problemas de visión o dificultades motoras para escribir.
- Reconocen que las redes sociales son herramientas útiles para crear comunidad, sobre todo para quienes se sienten solos, una situación común entre el colectivo de personas mayores.
- Admiten que las TIC pueden tener un impacto positivo, sobre todo en situaciones de emergencia o cuando necesitan ayuda, pero prefieren el trato y las dinámicas que se generan cara a cara.

Jóvenes con niveles formativos básicos:

- Usan el móvil a diario y les resulta difícil imaginarse la vida sin él. Son conscientes de que la adicción a los mismos es un problema real, sobre todo entre las personas de su edad.
- WhatsApp es su aplicación de preferencia, aunque también emplean Facebook e Instagram. Les permiten mantenerse conectados en el día a día, y a quienes vienen de fuera de España, también con sus países de origen.
- Internet es su principal medio para la búsqueda de empleo, generalmente a través de portales de empleo. También usan grupos de Facebook como recurso adicional.
- Coinciden en que para la búsqueda de empleo resulta más cómodo usar el ordenador, pero ninguno cuenta con uno.
- La búsqueda de empleo puede implicar riesgos de seguridad, sobre todo para las mujeres. A menudo, en mensajes privados, se les ofrecen empleos falsos o inapropiados.
- En general, no usan las redes sociales para conocer gente nueva o hacer amistades. Prefieren establecer conexiones en espacios presenciales.
- Respecto a las aplicaciones de citas, les preocupan los riesgos asociados, por lo que en general no las usan. Esta percepción es más acentuada entre quienes provienen de fuera de España.

RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS Y EL GRUPO FOCAL

Familias con hijos en edad de cursar la ESO:

- La motivación principal para el uso de las TIC es de tipo comunicacional, tanto para mantenerse en contacto dentro de la familia como con los centros educativos.
- 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.
- Para gestionar el tiempo que sus hijos pasan con los diversos dispositivos y el uso que les dan, algunas familias implementan estrategias de control parental. Otras optan por no aplicar este tipo de control.
- Es habitual contar con un grupo de WhatsApp de toda la familia. Y varias usan el calendario del móvil de forma compartida, para coordinar citas y eventos.
- Para las actividades de estudio, los menores usan tanto el ordenador como la tableta. Los centros educativos emplean aplicaciones o el correo electrónico para transmitir información a las familias.

3. HABILIDADES DIGITALES Y NIVEL DE COMPETENCIAS

En general, todos los participantes cuentan con habilidades digitales básicas, pero carecen de competencias suficientes para realizar tareas más complejas.

Los aspectos más destacados dentro de cada colectivo son:

Mujeres migradas que trabajan en el sector de los cuidados:

- Poseen habilidades digitales básicas, dirigidas al uso de herramientas diarias como WhatsApp. Carecen de conocimientos para abordar tareas más complejas. En su mayoría no recibieron formación reglada en este ámbito.
- Expresan interés por obtener mayores competencias digitales, así como por formarse y crecer laboralmente.
- No obstante, encuentran muchas limitaciones. La primera, que la falta de regularización en España les impide inscribirse en cursos gratuitos, ya que muchos requieren documentación oficial como el NIE.
- Además, les es difícil encajar las actividades de formación en sus ajetreadas vidas, marcadas por las exigencias del trabajo, el hogar y la maternidad.
- La falta de habilidades digitales las expone a riesgos de tipo financiero y para la seguridad personal. Han sido víctimas de ofertas de trabajo engañosas o estafas a través de WhatsApp.

Mujeres que han sufrido violencia de género:

- La mayoría poseen competencias digitales básicas. En cuanto a las habilidades para realizar tareas más complejas, existe diversidad de situaciones.
- La situación de violencia que padecieron ha dejado secuelas profundas en su autoestima y ha generado sentimientos de inseguridad respecto al uso de las TIC, y temor ante la complejidad del mundo digital y sus potenciales riesgos.
- La falta de libertad producida por la situación de violencia afectó directamente a la posibilidad para desarrollar todo su potencial en competencias digitales, lo que ha mermado su competitividad en el mercado laboral.
- La mayoría de las mujeres sienten la necesidad de adquirir más competencias digitales y reconocen los beneficios que esto podría aportar a sus vidas.
- Esta necesidad se hace evidente en los procesos judiciales, ya que implican manejar una gran cantidad de documentación digital. También deben aprender a realizar capturas de pantalla y a guardar copias de mensajes.

RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS Y EL GRUPO FOCAL

Personas mayores:

- Cuentan solo con habilidades muy básicas que les permiten principalmente mantenerse comunicados.
- Son conscientes de su falta de habilidades digitales, y les gustaría saber manejarse mejor en este ámbito y perder el miedo a usar ciertas plataformas.
- Para superar la falta de habilidades digitales, muchos recurren a la ayuda de sus familiares. Sin embargo, para los que están solos y no tienen familia, gestionar ciertas tareas sigue siendo muy difícil.
- Encuentran dificultades frente a la complejidad de algunos procedimientos y trámites, sobre todo cuando deben administrar múltiples contraseñas o crear usuarios distintos para diversas plataformas.
- Algunos expresan interés en recibir formación, enfocada al uso del móvil. Muchos casales ofrecen cursos de informática, que unos encuentran útiles, y otros, breves o poco prácticos.

Jóvenes con niveles formativos básicos:

- Poseen competencias básicas, pero sienten que no cuentan con conocimientos más especializados, como el uso del paquete de Microsoft o programas específicos para ciertos trabajos.
- Les gustaría ampliar sus conocimientos en competencias digitales, para integrarse con mayor éxito en el mercado laboral.
- Una barrera importante para quienes provienen de fuera de España es que diversos cursos gratuitos que ofrecen las Administraciones públicas no son accesibles para quienes no cuentan con un NIE.
- Otro obstáculo es que algunos cursos están disponibles solo para personas trabajadoras, lo que deja fuera a quienes están en situación de desempleo o con trabajos temporales.
- Hacen énfasis en la necesidad de formación en ciberseguridad. En ocasiones, no se han sentido seguros ni preparados para identificar estafas online, sitios web falsos u otras situaciones de riesgo.

RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS Y EL GRUPO FOCAL

Familias con hijos en edad de cursar la ESO:

- Mientras que todos cuentan con competencias básicas, como navegar por internet o usar aplicaciones comunes, hay quienes tienen conocimientos más avanzados debido a su experiencia laboral.
- Los adultos sienten que carecen de herramientas para proteger a sus hijos de los riesgos del entorno digital, el anonimato de los desconocidos, los relacionados con la intimidad, y los de las adicciones digitales.
- Consideran que es fundamental que los centros educativos incluyan formación específica sobre el uso seguro de internet, para enseñar a los menores a evitar los riesgos asociados a las redes sociales y el ciberacoso.
- La capacidad de ayudar a sus hijos en ciertas tareas educativas varía según el nivel de sus propias habilidades digitales. Muchos adultos sienten que sus hijos tienen incluso más conocimientos tecnológicos que ellos.
- Resaltan que tener ciertas competencias digitales es esencial también para gestionar las comunicaciones con los centros educativos, que actualmente dependen mucho de herramientas digitales.

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

En todos los colectivos se mencionan en algún momento, también, la necesidad de atención presencial y telefónica. Y el uso que hacen de los servicios digitales es muy distinto entre ellos.

Los aspectos más destacados dentro de cada colectivo son:

Mujeres migradas que trabajan en el sector de los cuidados:

- El sistema de acogida es fundamental cuando llegan a nuestro país, etapa en que la búsqueda de información en los servicios digitales municipales es más intensiva.
- En ocasiones no entienden las explicaciones de dichos servicios y necesitan crear relaciones de confianza presenciales.
- Se enfrentan a barreras significativas debido a su situación administrativa irregular, que les impide acceder a numerosos servicios online.
- Algunas han sentido miedo de que dichos servicios pudieran declarar en situación de desamparo a los menores a su cargo por su falta de recursos económicos, lo que podría llevar a la separación de los niños.

Mujeres que han sufrido violencia de género:

- No buscaron por iniciativa propia ayuda en los servicios municipales. Llegaron a ellos a través de otras vías: derivadas por los Mossos d'Esquadra al presentar denuncias, o bien por el personal médico al buscar asistencia tras una agresión.
- Consideran que dichos servicios, y en concreto el CAID, deberían tener más visibilidad en los medios digitales. De todas maneras, durante el tiempo en que estaban inmersas en el ciclo de la violencia, evitaban buscar información.
- Comentan que el dispositivo ATENPRO (Servicio Telefónico de Atención y Protección para víctimas de la violencia de género), en situaciones de peligro inminente, no siempre resulta útil. No obstante, reconocen el valor del servicio.

Personas mayores:

- En general, no usan los servicios digitales municipales, ya que los encuentran demasiado complicados, con múltiples pasos, lo que les resulta confuso.
- Prefieren la atención telefónica o presencial. Sin embargo, muchas veces encuentran dificultades para recibir atención telefónica, lo que los obliga a desplazarse, lo cual es una barrera para quienes tienen problemas de movilidad.
- Tener que solicitar cita previa a través de internet les resulta difícil de gestionar, por lo que consideran que afecta negativamente a la calidad de la atención que reciben.
- La preferencia por el trato personal está relacionada con la desconfianza que sienten hacia la realización de trámites online.

RESULTADOS DE LAS ENTREVISTAS SEMIESTRUCTURADAS Y EL GRUPO FOCAL

Jóvenes con niveles formativos básicos:

- En general, no usan los servicios digitales municipales de forma regular.
- En ocasiones, tienen dificultades para completar ciertos trámites online, sobre todo si los procesos son complejos. Aunque existen tutoriales, estos suelen ser demasiado generales.
- Les cuesta hacer gestiones en plataformas como la del SEPE (Servicio Público de Empleo Estatal) y las bolsas de trabajo del SOC (Servicio de Ocupación de Cataluña). Creen que sería útil contar con guías que expliquen cómo navegar por ellas.
- Usan con frecuencia los ordenadores disponibles en las bibliotecas, lo cual consideran muy valioso. Pero el tiempo permitido de uso suele ser poco para completar tareas como la redacción de currículums o la búsqueda de empleo.

Familias con hijos en edad de cursar la ESO:

- Resaltan, en cuanto al uso de este tipo de servicios, la utilidad de solicitar citas online para algunos trámites.
- Conocen la existencia de equipamientos como las bibliotecas, que ofrecen acceso a ordenadores y acompañamiento para trámites online. Pero, en general, no los usan, ya que cuentan con ordenadores en sus hogares.

PROPUESTAS DE ACCIÓN SURGIDAS EN TODOS LOS COLECTIVOS

1. ACTIVIDADES DE FORMACIÓN

En todos los colectivos se ha repetido la propuesta de realizar actividades de formación sobre habilidades y competencias digitales, adecuadas a las necesidades de cada uno de ellos.

- **Mujeres migradas que trabajan en el sector de los cuidados.** Consideran que dichas actividades deben ser adecuadas a sus necesidades en términos de horarios, modalidades y situación administrativa en España. Una sugerencia relativa a la formación online es realizarla a través de plataformas como Facebook Live o YouTube, ya que están muy familiarizadas con ellas.

- **Mujeres que han sufrido violencia de género.** Se propone la creación de "cápsulas formativas" sobre herramientas digitales para enfrentarse a los procesos judiciales, así como para protegerse de la violencia ejercida a través de medios digitales. Se sugiere que estas actividades sean en formato presencial y virtual.

- **Personas mayores.** La formación debe darse en un lenguaje comprensible y centrarse en actividades digitales que les sean útiles en su vida diaria. Debería mantener su carácter descentralizado para abarcar todos los barrios y distritos de la ciudad, y seguir desarrollándose en colaboración con los casales y entidades de personas mayores, que ya cuentan con una amplia participación y conocen sus necesidades.

- **Jóvenes con niveles formativos básicos.** Se propone desarrollar una oferta formativa que abarque dos enfoques: *a*) fortalecer las habilidades digitales y de ciberseguridad, y *b*) ayudar en el proceso de búsqueda de empleo.

- **Familias con hijos en edad de cursar la ESO.** Se sugiere la creación de espacios de intercambio y formación para adultos que están a cargo de menores. Ello ayudaría a proteger a los menores de los riesgos de internet y promovería un entorno de aprendizaje y apoyo mutuo dentro de la comunidad.

PROPUESTAS DE ACCIÓN SURGIDAS EN TODOS LOS COLECTIVOS

2. CANALES DE COMUNICACIÓN

En todos los colectivos se ha hablado de cómo mejorar los canales de comunicación con los servicios municipales.

- Se considera necesario **explorar en profundidad los canales habituales utilizados por cada colectivo y actualizarlos** con el objetivo de hacer más accesible la información, incorporando estrategias diferenciales para cada grupo. Esto resulta relevante, ya que muchas de las propuestas se refieren a espacios, recursos o servicios que ya existen, pero que muchas personas desconocen, en los que se proveen dispositivos, asistencia digital presencial y/o wifi.
- Para el **colectivo de personas mayores**, se sugiere desarrollar campañas con un enfoque claro en los beneficios prácticos que la tecnología puede ofrecer en su día a día, usando un lenguaje comprensible a través de, por ejemplo, testimonios de personas de su mismo rango de edad.
- Para el **colectivo de jóvenes**, también se valora positivamente poder contar con figuras de referencia dentro de la comunidad que faciliten la comunicación con las instituciones.

3. SINERGIAS Y COLABORACIONES

En todos los colectivos se ha hablado de cómo crear alianzas y colaboraciones de diversos tipos:

- **Con instituciones y organismos que hagan colectas y donaciones de ordenadores**, para ampliar la disponibilidad de dispositivos en los espacios municipales, así como para incorporarlos en otros espacios. Esto permitiría reducir la saturación de usuarios en estos espacios y posibilitar tiempos de uso más extensos.
- **Entre las Administraciones públicas y las empresas de servicios esenciales y sectores clave** como telecomunicaciones, salud y suministros, con el objetivo de impulsar iniciativas conjuntas que simplifiquen la experiencia de usuario, sobre todo para las personas mayores, a la hora de hacer gestiones online.
- **Entre las entidades locales y los distintos servicios municipales**. Deben revisarse los planes estratégicos vigentes, para 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.

PROPUESTAS DE ACCIÓN SURGIDAS SOLO EN ALGÚN COLECTIVO

1. APLICACIÓN MÓVIL INTEGRAL

El grupo de **mujeres que han sufrido violencia de género** sugiere desarrollar una aplicación móvil que les ofrezca una herramienta integral. Es decir, que les dé la información y recursos necesarios para hacer frente a las situaciones de violencia de género, así como un espacio para almacenar la documentación judicial recopilada.

2. DISPOSITIVO ATENPRO

El grupo de **mujeres que han sufrido violencia de género** sugiere mejorar las funcionalidades del dispositivo ATENPRO. Habría que transformarlo en un accesorio discreto y de uso diario, como una pulsera o un pendiente, que no levante sospechas ni revele que es un dispositivo de ayuda, y que incorpore un botón de pánico.

3. MENTORÍAS INTERGENERACIONALES

El grupo de **personas mayores** sugiere desarrollar proyectos de mentoría intergeneracional municipal, en los que haya jóvenes que acompañen a personas mayores en el uso de dispositivos digitales. Esto no solo permitiría que los mayores adquieran habilidades tecnológicas, sino que fomentaría un intercambio enriquecedor entre generaciones. Y además de reducirse las brechas digitales, se paliaría el aislamiento social.

4. COACH DIGITAL

El objetivo de esta figura profesional sugerida por las **familias con hijos en edad de cursar la ESO** sería acompañarlas en todos los aspectos relacionados con la tecnología y su impacto en la vida familiar. Se propone establecer dos especialistas en cada zona educativa, con un perfil mixto que combine conocimientos avanzados en las TIC con habilidades en acompañamiento psicosocial.

5. TALLERES EN LOS CENTROS EDUCATIVOS

El grupo de **familias con hijos en edad de cursar la ESO** propone que se organicen talleres en los centros con testimonios reales. Sería una manera de que los menores tomaran conciencia de los riesgos de internet, al mismo tiempo que aprenden estrategias para gestionarlos.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

PARTE 4

Discusión y conclusiones

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El estudio presentado en este informe abordó una temática social de gran relevancia, ya que, en un contexto de creciente digitalización, comprender las experiencias, creencias y barreras de **diferentes colectivos vulnerables frente a las brechas digitales** resulta esencial para diseñar intervenciones adecuadas.

Ha evidenciado cómo las brechas digitales **impactan profundamente** en la participación de las personas en la vida social, el acceso a oportunidades educativas, el desarrollo profesional y el crecimiento personal.

Este **estudio cualitativo** constituye un paso significativo en los esfuerzos de L'Hospitalet de Llobregat hacia la inclusión digital de la ciudadanía. Da continuidad y muestra coherencia con el **estudio previo realizado mediante una encuesta cuantitativa** en 2022.[26]

En la encuesta cuantitativa y por limitaciones metodológicas, hubo poca o nula visibilidad de la situación de las **mujeres que han sufrido violencia de género**. El posterior estudio cualitativo sí permitió profundizar en las experiencias de este colectivo y las barreras a las que se enfrenta.

Para el **resto de los colectivos**, a los que ya dio cierta visibilidad la encuesta cuantitativa, el estudio cualitativo permitió una mejor interpretación de los datos, clarificándolos y contextualizándolos, así como un conocimiento en profundidad de sus experiencias y necesidades.

Ello ofrece elementos valiosos para el **Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat**, ya que proporciona información cualitativa que complementa y profundiza los hallazgos de los datos cuantitativos previos, y permite así tomar decisiones informadas que beneficien a toda la ciudadanía.

Por otra parte, de este estudio ha derivado una **guía práctica sobre las metodologías cualitativas utilizadas**,[27] que representa un recurso útil para otras Administraciones públicas y entidades locales que quieran desarrollar diagnósticos de la población con la que trabajan.

Los resultados muestran que, si bien cada colectivo presenta características únicas que influyen en **cómo les afectan las brechas digitales**, todos se enfrentan a barreras. Estas se deben a limitaciones económicas, a los usos específicos de la tecnología, a las circunstancias personales y a los contextos socioculturales. Y aspectos como la migración, las experiencias de violencia, la edad y las diferencias culturales influyen en cómo se experimentan.

A esto se suma, de manera transversal a todos los colectivos, que, si bien cuentan con habilidades digitales básicas, **carecen de competencias más avanzadas** que les permitan aprovechar al máximo las oportunidades que ofrece la tecnología.

Dicha carencia no solo genera una sensación de inseguridad, sino que incrementa la vulnerabilidad frente a las amenazas online, y restringe la libertad y la confianza de las personas para desenvolverse en el entorno digital. Es un problema que trasciende lo técnico y adquiere una **dimensión psicosocial** significativa.

En este contexto, resulta relevante destacar cómo, de manera paralela en todos los grupos, surge una propuesta de intervención compartida: el **desarrollo de actividades de formación adaptadas** a las necesidades específicas de cada colectivo.

Si bien las propuestas de intervención aquí presentadas son innovadoras y ofrecen un excelente **punto de partida**, es importante señalar que aún requieren un desarrollo adicional para poder implementarse de manera práctica en iniciativas más concretas. Será necesario, pues, continuar trabajando de manera coordinada.

Finalmente, la necesidad de generar **sinergias y colaboraciones** entre distintos ámbitos y entidades destaca como una de las propuestas comunes a todos los colectivos. Este enfoque pasa por la optimización del uso de los servicios y recursos disponibles en el municipio.

La implicación y participación de **las entidades locales y los servicios municipales** es fundamental para el desarrollo de proyectos que aborden las brechas digitales, ya que no solo facilitan el acceso a los colectivos vulnerables, sino que aportan un conocimiento profundo del contexto local.

[26] Institut Opinòmetre, MWCapital, Ajuntament de L'Hospitalet, 2022
[27] Digital Future Society, 2024

OTROS

Bibliografía

Agradecimientos

BIBLIOGRAFÍA

[13] BIT Habitat. (2021). La brecha digital en la ciudad de Barcelona. 2020. Ayuntamiento de Barcelona, BIT Habitat. https://bithabitat.barcelona/bretxadigitalbarcelona/assets/pdfs/BretxaDigitalBarcelona2020_cas.pdf

[4] Centre d'Estudis Demogràfics. (s.f.). https://ced.cat/es/

[27] Digital Future Society. (2024). Guía práctica. Metodologías cualitativas para estudiar las brechas digitales en colectivos específicos. https://digitalfuturesociety.com/app/uploads/2024/08/GUIA-METODOLOGICA_CAST.pdf

[7] 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.

[18] Fundación Ferrer i Guàrdia. (2022). Encuesta Brecha Digital en España 2022.

[10] Gámez-Guadix, M., Borrajo, E. y Calvete, E. (2018). Abuso, control y violencia en la pareja a través de Internet y los smartphones: Características, evaluación y prevención. Papeles del Psicólogo / Psychologist Papers, 39(3), 218-227. https://doi.org/10.23923/pap.psicol2018.2874

[15] Gatto, S. L. y Tak, S. H. (2008). Computer, Internet, and E-mail Use Among Older Adults: Benefits and Barriers. Educational Gerontology, 34(9), 800-811. https://doi.org/10.1080/03601270802243697

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

[2; 5; 14; 17; 20; 26] Institut Opinòmetre, Mobile World Capital Barcelona, Ajuntament de L'Hospitalet. (2022). Enquesta de Bretxa Digital a L'Hospitalet. Informe de resultats 2022.

[11; 16] Instituto de Estadística de Cataluña. (s.f.). El municipio en cifras: L'Hospitalet de Llobregat. https://www.idescat.cat/emex/?id=081017&lang=es

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

[21] Llano, J. C. y Quiroga, D. (2021). Estudio: Nuevas Tecnologías, brecha digital y hogares vulnerables. España.

[23] 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

[22] 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

[12] Margarit Segura, D. (2008). La inmigración latinoamericana en l'Hospitalet de Llobregat: una mirada desde lo cotidiano. Universidad Autónoma de Barcelona.

[3; 6; 8] 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.

[9] Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad. (2023). Brecha digital de género. Red.es. Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial. Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. https://www.ontsi.es/sites/ontsi/files/2023-03/brecha-digital-de-genero-2023.pdf

[1] OECD. (2019). How's Life in the Digital Age? Opportunities and Risks of the Digital Transformation for People's Well-being.

[25] 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
Sandra Rebeillé, Cruz Roja

SERVICIOS MUNICIPALES DE L'HOSPITALET

José Luís Molina, Servicio de Envejecimiento Activo
Mariví Mur, Centro de Atención e Información a la Mujer (CAID)
Marta Boldú, Centro de Atención e Información a la Mujer (CAID)
David Jerez, Servicio de Educación
María José Pérez, Servicio de Educación
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 con colectivos específicos, 2024. Informe general de resultados. Barcelona, España

L'HOSPITALET 6.0
UNA CIUTAT
CONNECTADA

Ajuntament de L'Hospitalet

Mobile
WorldCapital
Barcelona