



## GUÍA PRÁCTICA

# Metodologías cualitativas para estudiar las brechas digitales en colectivos específicos



Un programa de:



GOBIERNO  
DE ESPAÑA

MINISTERIO  
PARA LA TRANSFORMACIÓN DIGITAL  
Y DE LA FUNCIÓN PÚBLICA

BOLETÍN DE ESTUDIOS  
DE SOCIOLOGÍA  
E INVESTIGACIÓN METODOLÓGICA

red.es



Mobile  
WorldCapital  
Barcelona

# Sobre Digital Future Society

Digital Future Society es una iniciativa transnacional sin ánimo de lucro que conecta a responsables políticos, organizaciones cívicas, expertos académicos y empresarios para explorar, experimentar y explicar cómo se pueden diseñar, usar y gobernar las tecnologías a fin de crear las condiciones adecuadas para una sociedad más inclusiva y equitativa.

Nuestro objetivo es ayudar a los responsables políticos a identificar, comprender y priorizar los desafíos y las oportunidades fundamentales, ahora y en los próximos diez años, en relación con temas clave que incluyen la innovación pública, la confianza digital y el crecimiento equitativo.

Un programa de



red.es



## Permiso para compartir

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

## Publicado

Julio del 2024

## Aviso legal

La información y las opiniones expuestas en este informe no reflejan necesariamente la opinión oficial de Mobile World Capital Foundation. 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.



# CONTENIDOS

<b>INICIO</b>	4	1.4 Gestión de remuneraciones a base de <i>vouchers</i> , si correspondiera	23	<b>3. Análisis de resultados</b>	31
Glosario	5	1.5 Coordinación de salas y materiales necesarios para el estudio	23	3.1 Tipos de análisis aplicados	31
Introducción	7	<b>2. Implementación del estudio</b>	24	3.2 Informe cualitativo general	33
<b>PARTE 1</b>	9	2.1 Coordinación con servicios y entidades municipales	24	<b>Cronograma</b>	35
Enfoque y perspectivas		2.2 Recogida de datos sociodemográficos	27	<b>PARTE 3</b>	36
¿Cómo surgió esta guía?	10	2.3 Realización de entrevistas semiestructuradas	27	Recomendaciones	
¿A quién va dirigida esta guía?	12	2.4 Realización de sesiones de grupos focales	28	<b>OTROS (4)</b>	40
Objetivos	13	2.5 Realización de sesiones de codiseño	29	Bibliografía y recursos de interés	41
Contextualización	13			Agradecimientos	43
<b>PARTE 2</b>	16			<b>ANEXOS (5)</b>	44
Metodología				Anexo A	45
<b>Metodología del estudio</b>	17			Anexo B	47
<b>1. Tareas preparatorias</b>	19			Anexo C	50
1.1 Revisión bibliográfica	19				
1.2 Mapeo de agentes a los que se prevé involucrar y su coordinación	19				
1.3 Diseño de materiales, herramientas, entrevistas y guiones	20				



# INICIO

0

- Glosario
- Introducción



## Glosario

### B

**Brecha digital:** disparidad en el acceso, uso y conocimiento de tecnologías digitales entre diferentes grupos de personas. Las disparidades pueden basarse en factores socioeconómicos, geográficos, educativos o demográficos (Digital Future Society 2020). [Suele usarse en plural.]

### C

**Codiseño:** proceso colaborativo que permite construir sobre las ideas de los demás a través de metodologías creativas. De esta forma, se hace posible el abordaje de retos sociales complejos conjuntamente con todas las partes implicadas.

**Competencia digital:** capacidad que abarca el uso seguro, saludable, sostenible, crítico y responsable de las tecnologías digitales para el aprendizaje, el trabajo y la participación en la sociedad, así como la interacción con estas (Educaclob s.f.).



### D

**Derechos digitales:** conjunto de derechos que constituyen una extensión de los derechos establecidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU. Fomentan un modelo de transformación digital que busca reforzar la dimensión humana (De la Quadra-Salcedo 2021).

**E**

**Entrevista semiestructurada:** método de recolección de datos cualitativos que combina una estructura predeterminada con la flexibilidad para explorar temas emergentes. En este tipo de entrevista, se prepara una guía de temas o preguntas abiertas que orientan la conversación, pero permiten desviarse del guion, para seguir líneas de investigación relevantes que surjan durante la interacción.

**G**

**Grupo focal:** grupo compuesto por un pequeño número de personas, seleccionadas en función de un conjunto de criterios predeterminados, como el lugar de residencia, la edad, el nivel socioeconómico, el origen, etc., para discutir un tema determinado.

**M**

**Mapeo de agentes:** técnica que busca identificar a los agentes claves en un proyecto y analizar su interés, importancia o influencia sobre dicho proyecto.

**Metodología cualitativa:** conjunto de métodos que permiten analizar la realidad desde las experiencias y los significados generados por las mismas personas según su cotidianidad, emocionalidad, creencias, necesidades, perspectivas, experiencias, vivencias, etc. (Penalva Verdú et al. 2015).

**S**

**Servicios digitales municipales:** servicios de un municipio determinado que utilizan las tecnologías digitales como canal para interactuar con la ciudadanía.

**T**

**Tecnologías de la información y la comunicación (TIC):** término genérico que engloba cualquier dispositivo o aplicación de comunicación: teléfonos móviles, internet, sistemas por satélite, etc.

## Introducción

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.

Se entienden como **brechas digitales** las disparidades en el acceso, las habilidades y el uso de las tecnologías digitales. Se suele hablar de brechas digitales en plural para hacer alusión a la complejidad de este fenómeno y a la multiplicidad de brechas existentes.

Este concepto no solo engloba **las posibilidades** de acceder a determinadas tecnologías, sino también a **los conocimientos y las habilidades** que tienen las personas para expresar al máximo dichas tecnologías y disfrutar de las oportunidades que ofrece el mundo digital.

*Las brechas digitales reflejan y profundizan las desigualdades sociales, y representan un gran desafío para las administraciones locales.*



La falta de equidad digital contribuye al aislamiento social, genera dependencia y dificulta la posibilidad de acceder a oportunidades laborales y educativas. Por ello, la **participación ciudadana** es clave para garantizar que las políticas públicas y los programas se ajusten a las necesidades reales de la comunidad, y para promover la sensación de pertenencia y de empoderamiento.

*Al hacer a la ciudadanía participe de un proceso, se promueve la apropiación de la iniciativa por parte de la comunidad, lo que aumenta su efectividad y su sostenibilidad a largo plazo.*

Para abordar de manera integral los problemas que representan las brechas digitales, es fundamental contar con **estudios** que no solo identifiquen **las barreras y los desafíos**, sino que también proporcionen **orientaciones metodológicas** para su investigación y análisis.

En este contexto, la presente guía metodológica tiene como objetivo proporcionar la estructura detallada que se usó para la realización de un **estudio cualitativo** sobre las brechas digitales en **colectivos específicos**, de manera que pueda hacerse extensiva para su aplicación en otros proyectos y contextos similares.

*Con un enfoque riguroso y reflexivo, esta guía metodológica ofrece pautas y recomendaciones para planificar, realizar y analizar de manera sensible y global las investigaciones que abordan las brechas digitales.*

Al realizar una aproximación a todos estos temas desde un **enfoque cualitativo**, se busca capturar las experiencias, percepciones y necesidades de las personas participantes de manera profunda y significativa. Este enfoque cualitativo permite **comprender** de una manera más completa cómo las brechas digitales afectan a la vida cotidiana, las oportunidades y las relaciones sociales de determinados colectivos. También hace posible **identificar** posibles soluciones y estrategias para abordar estas cuestiones.



# PARTE

# 1

## ENFOQUE Y PERSPECTIVAS

- ¿Cómo surgió esta guía?
- ¿A quién va dirigida esta guía?
- Objetivos
- Contextualización



## ¿Cómo surgió esta guía?

Esta guía surgió a partir de un proyecto sobre la inclusión digital realizado en **Hospitalet de Llobregat**, una ciudad que forma parte del área metropolitana de Barcelona. Como parte de la estrategia digital de la ciudad, Hospitalet de Llobregat llevó a cabo una **encuesta cuantitativa**, la *Enquesta de brexa digital a l'Hospitalet. Informe de resultats* (Institut Opinòmetre et al. 2022) **sobre la situación de inclusión social de la ciudadanía** en relación con las brechas digitales en el municipio.

A partir de ahí, se llevaron a cabo una serie de iniciativas para entender mejor el fenómeno de las brechas digitales en esta población.

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

- Jóvenes con un nivel formativo básico.
- Familias con hijos en edad de escolarización secundaria obligatoria.
- Mujeres que han sufrido violencia de género.
- Mujeres migradas que trabajan en el sector de los cuidados.
- Personas mayores de 74 años.

El estudio cualitativo tuvo como objetivo realizar una aproximación a estos colectivos, para **explorar y entender** cómo impacta la brecha digital en su cotidianidad y para **diseñar y desarrollar propuestas** con el fin de paliarla. Se exploraron en profundidad las tres dimensiones principales de las brechas digitales (véase, más adelante, el apartado “Contextualización”), así como la experiencia de los diferentes colectivos en relación con el conocimiento, uso y opinión de los servicios digitales municipales.

*La presente guía metodológica surge a partir de una experiencia con el colectivo de mujeres migradas que trabajan en el sector de los cuidados. Recoge pautas y acciones utilizadas durante el estudio cualitativo que se realizó con dicho colectivo en Hospitalet de Llobregat.*

Esas **pautas y acciones concretas** se utilizaron para comprender mejor las necesidades y las experiencias particulares de dicho colectivo. Es crucial, si lo que se desea es **estudiar otros colectivos**, tener en cuenta que las herramientas y metodologías aquí desarrolladas deben **adaptarse a las necesidades específicas** de cada investigación y cada contexto. Eso sí, sirven como una orientación valiosa para abordar los temas a tratar de manera efectiva y adecuada.

Hospitalet de Llobregat se ha caracterizado históricamente por ser una **ciudad de acogida** para diversos grupos de inmigrantes. A partir del año 2000, se ha observado un notable incremento en la **llegada al municipio de mujeres migrantes**, las cuales han contribuido significativamente al tejido social y económico de la ciudad (Margarit Segura 2008).

Los datos obtenidos a través de encuestas como la ya citada indican que el **nivel de conectividad** de las personas de origen extranjero es menor que el de las personas de origen nacional, así como su **nivel de competencia digital** (Institut Opinòmetre et al. 2022).

Dentro de este contexto, las mujeres migrantes, particularmente las **dedicadas al sector de los cuidados**, se enfrentan a desafíos significativos, empezando por la falta de regularización de su situación administrativa, que obstaculizan su acceso a empleos remunerados, a los servicios públicos, etc. Las brechas digitales, exacerbadas por las desigualdades de género, amenazan con ampliar aún más esos desafíos.

Los cuidados ocupan una gran parte de su tiempo diario, tanto en el ámbito laboral como en el privado, lo que **limita sus posibilidades** de adquirir nuevas habilidades digitales o profundizar en las que ya tienen. Además, dado que muchas de las mujeres que forman parte de este colectivo trabajan en hogares de otras personas, su acceso y uso de las TIC está sujeto al equipamiento y a las posibilidades de los hogares donde trabajan (Domínguez Alegría 2018; Monguí Monsalve et al. 2022).

## ¿A quién va dirigida esta guía?

La presente guía metodológica está diseñada para ser útil a los servicios y entidades municipales, las ONG, asociaciones y entidades del tercer sector o del sector privado, y los investigadores que trabajen con temas de inclusión social:



Las **administraciones municipales** y los responsables de políticas públicas pueden beneficiarse de esta guía para el diseño de intervenciones y políticas públicas que aborden las desigualdades en el acceso y uso de las tecnologías digitales, con las que promover así la inclusión digital para toda la ciudadanía.



Por otra parte, en el **ámbito de la investigación**, esta guía puede ser utilizada como un recurso para planificar, implementar y analizar estudios cualitativos sobre las brechas digitales en colectivos específicos, ya que proporciona un marco sólido y reflexivo para la investigación en este campo.



Esta guía también puede ser de interés para las diversas **asociaciones y entidades de la sociedad civil** que trabajan en la promoción de los derechos digitales y la igualdad de oportunidades.

*Esta guía metodológica está dirigida, en definitiva, a todos aquellos agentes interesados en comprender y abordar las brechas digitales desde un enfoque basado en la evidencia y centrado en las necesidades de la comunidad.*

## Objetivos

Esta guía metodológica tiene marcados un objetivo general y tres objetivos específicos.

Su objetivo general es proporcionar un **marco metodológico de referencia** para el estudio de las brechas digitales en colectivos específicos desde un enfoque cualitativo y cercano a las necesidades reales de la comunidad.

Sus objetivos específicos son:

- **Ofrecer orientación metodológica** y recomendaciones prácticas para la planificación, implementación y análisis de estudios cualitativos sobre las brechas digitales.
- **Promover una aproximación integral** y participativa a las brechas digitales, considerando las particularidades de los diferentes colectivos y fomentando la participación activa de la ciudadanía para asegurar la pertinencia y eficacia de las intervenciones y políticas públicas.
- **Brindar materiales de apoyo** y recomendaciones prácticas para garantizar la implementación y la replicabilidad del estudio.

## Contextualización

En el contexto de un mundo cada vez más digitalizado y globalizado, es esencial que las personas adquieran habilidades, conocimientos y recursos digitales para su participación activa y equitativa en la sociedad.

*Las brechas digitales, entendidas como las disparidades existentes en el acceso, las habilidades y el uso de las tecnologías digitales entre diferentes grupos de la sociedad, agravan las desigualdades sociales y dificultan la participación ciudadana.*

Por ello, suponen un foco de desigualdad, que afecta de forma más acusada a los **colectivos vulnerables** o en riesgo de exclusión social, determinados por una serie de factores como la edad, el género, el nivel educativo, el nivel socioeconómico o el lugar de residencia. Como consecuencia, las brechas digitales constituyen un obstáculo para garantizar el avance de nuestra sociedad sin dejar a nadie atrás (Llano y Quiroga 2021).

Para el estudio de las brechas digitales, se toman en consideración **tres dimensiones** (Gómez Crespo y De la Torre Cuéllar 2021):

### 1. Acceso a internet.

Esta dimensión hace referencia tanto a la posibilidad material de acceder a internet (conexión y tipo de conexión) como a la de contar con determinados dispositivos digitales (ordenador, teléfono inteligente –*smartphone*–, tableta, etc.).

### 2. Uso de internet y motivaciones.

Esta dimensión se refiere a la forma en que las personas utilizan las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Es decir, a la frecuencia del uso de internet, el tipo de actividades que realizan online (ya sean referidas al ocio, el trabajo o la formación), los beneficios que pueden generar para su calidad de vida y la experiencia de uso.

### 3. Habilidades digitales y nivel de competencia.

Esta dimensión relaciona las habilidades digitales de las personas y su nivel de competencia con las actividades digitales que realizan. Mientras que las actividades de comunicación, como el uso de WhatsApp y Facebook, se consideran generalizadas entre las personas que tienen acceso a internet, otras que requieren un nivel de habilidad más avanzado son de participación más limitada.

En esta guía metodológica se incorpora una **cuarta dimensión** que permite una comprensión más completa de este fenómeno en el contexto específico de los servicios digitales municipales, así como de las oportunidades que podrían mejorar la inclusión y la calidad de estos servicios:

### 4. Conocimiento, uso y opinión de los servicios digitales municipales.

Esta dimensión ahonda en cuánto conocen y usan estos servicios los colectivos específicos del estudio, y qué opinión les merecen.

En la actualidad, existen **múltiples colectivos en situación de vulnerabilidad** que se ven afectados por las brechas digitales, las cuales les ponen en riesgo de quedar privados de la garantía de acceso a servicios esenciales. Por ello, es fundamental que se identifique, en cada caso concreto, cuáles son los grupos de la ciudadanía más vulnerables en relación con las brechas digitales, así como si sus dimensiones afectan a cada uno de ellos de forma diferenciada. Será mediante la comprensión profunda de este fenómeno como se posibilitará el diseño de propuestas de acción adecuadas para paliar las desigualdades digitales.





→	<b>PARTE</b>	<b>2</b>
METODOLOGÍA		

- Metodología del estudio
- 1. Tareas preparatorias
- 2. Implementación del estudio
- 3. Análisis de resultados
- Cronograma



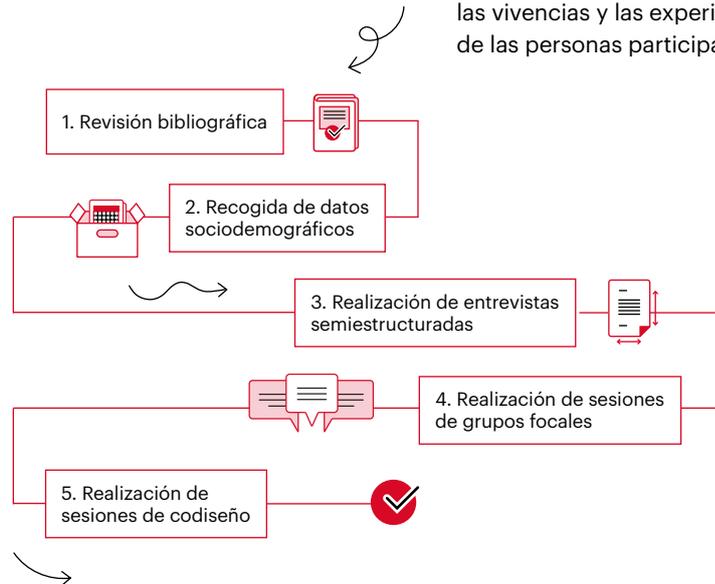
## Metodología del estudio

Las **metodologías cualitativas** propuestas en esta guía permiten analizar la realidad desde las experiencias y significados generados por las mismas personas según su cotidianidad, emocionalidad, creencias, necesidades, perspectivas, experiencias, vivencias, etc. (Penalva Verdú et al. 2015).

Es importante, antes de comenzar cualquier estudio de este tipo, realizar una aproximación al estado de la materia, y **profundizar mediante un análisis deductivo** que permita definir el enfoque del estudio y las cuestiones específicas que deben abordarse con los colectivos implicados.

Para encarar la brecha digital desde un enfoque cualitativo, se recomienda la utilización de, sobre todo, las siguientes herramientas:

De esta forma, **se complementa** el análisis deductivo **con un análisis inductivo**, con el objetivo de detectar cuestiones significativas a partir de las que emergen del relato, las vivencias y las experiencias de las personas participantes.



### Plan de trabajo

Como primer paso para la realización de un estudio cualitativo, se recomienda realizar un plan de trabajo que funcione como un **marco estructural** que guíe todo el proceso y marque el camino hacia la generación de conocimiento. Esto puede hacerse a través de la **creación de un diagrama** que, de manera gráfica y ordenada, presente las diferentes fases del estudio, sus tareas asociadas, los agentes involucrados en cada momento, los documentos generados y los que se entregan a las personas participantes.

Puede realizarse aquí también una diferenciación según si las fases del plan involucran solo al equipo de trabajo o si se realizan conjuntamente con otros participantes, ya sean integrantes de alguno de los colectivos de estudio, miembros de entidades o bien técnicos de los servicios municipales.

El plan de trabajo, generalmente, consta de **dos fases**:

#### 1. Tareas preparatorias



#### 2. Implementación del estudio



Y estas suelen completarse con **una tercera**:

#### 3. Análisis de los resultados





## 1. Tareas preparatorias

Durante esta primera fase, deben realizarse todas las **actividades esenciales** para asegurar que el estudio cualitativo esté bien planificado y se ejecute de manera eficiente. Esta fase implica una serie de actividades que establecen las bases prácticas y organizativas para el desarrollo del estudio.



### 1.1

## Revisión bibliográfica ↓

Para una correcta contextualización de la investigación, es importante comenzar con una revisión bibliográfica que permita establecer los **fundamentos teóricos** y oriente la **formulación de las preguntas** de investigación.

Esta revisión proporciona también una base para evaluar **la relevancia y originalidad** del estudio dentro del contexto académico existente. Asimismo, es recomendable recabar información sobre el lugar donde se va a realizar el estudio, para comprender el contexto local.

### 1.2

## Mapeo de agentes a los que se prevé involucrar en el estudio y su coordinación ↓

En un estudio de estas características, se prevé involucrar a diferentes agentes, que pueden ser servicios municipales, asociaciones, entidades, etc. Por eso, antes de comenzar, y partiendo del alcance que se le quiera dar al estudio, es fundamental determinar **a quiénes se desea involucrar** y establecer los **canales para una comunicación**.

1.2

También pueden plantearse en este momento las vías por las que se realizará esa comunicación y la periodicidad del contacto.

La incorporación y la organización de los agentes pueden seguir enriqueciéndose a lo largo del estudio, según las necesidades que vayan surgiendo.

1.3

### Diseño de materiales, herramientas, entrevistas y guiones ↓

Para facilitar la comunicación con los diferentes agentes, es importante diseñar **materiales informativos del estudio**, como fichas informativas o fichas de convocatoria, adaptados a los diferentes agentes a los que se desea involucrar (véase el anexo B). Estos materiales deben explicar el propósito del estudio, el tipo de participación esperada de cada agente y los momentos clave de su participación.

Deben diseñarse también en este momento **la hoja de información y el formulario de consentimiento** para las personas que participarán en el estudio. Estos documentos son esenciales para garantizar que la participación en la investigación sea

voluntaria, informada y ética. El objetivo de los mismos es informar a dichas personas sobre la naturaleza del estudio y sus objetivos, procedimientos, posibles riesgos y beneficios, así como sobre sus derechos como participantes. Es importante que la redacción de estos documentos sea en un lenguaje claro y comprensible para todos ellos.

Para una correcta **recogida de los datos sociodemográficos** de las personas participantes, deben diseñarse asimismo, en este punto, **herramientas** adecuadas para este fin. Es importante determinar **qué datos** se desea recoger y **por qué**. Una herramienta de fácil uso para este propósito es crear **un documento excel para cada colectivo** que incluya los datos de dichas personas, tales como barrio de residencia, país de origen, idioma, ingresos anuales, edad, ocupación, afiliación religiosa, etc.

*Crear una base de datos con variables y criterios seleccionados será de utilidad para, posteriormente, cruzar esta información con el contenido cualitativo recabado durante las entrevistas y las sesiones de grupos focales.*

1.3

En cuanto al diseño de las **entrevistas semiestructuradas**, deben concretarse la cantidad de entrevistas que se van a realizar, su duración y su modalidad, telefónica o presencial.

Y en relación con el diseño de las **sesiones de grupos focales**, deben concretarse el número de sesiones de grupos focales para cada colectivo, su duración y la cantidad de participantes.

Para la correcta realización de las entrevistas semiestructuradas y las sesiones de grupos focales, es importante desarrollar un **guion diferenciado para cada colectivo** específico (véase el anexo C). Los guiones pueden confeccionarse siguiendo las cuatro dimensiones de la brecha digital (explicadas en el apartado “Contextualización”), tomando esos temas generales como punto de partida para luego profundizar de manera más específica en el colectivo del que se trate.



### Preguntas

Algunas de las cuestiones que podrían plantearse en la redacción de guiones para colectivos específicos son:

- ✓ ¿Existen contextos o lugares en los que tu acceso a internet sea más limitado que en otros?
- ✓ ¿Cuentas con un paquete de datos móviles?
- ✓ ¿Te ha sucedido alguna vez quedarte sin datos? ¿Cuáles fueron los motivos y cómo manejaste esa situación?
- ✓ ¿Utilizas alguna aplicación de un banco o caja para cobrar tu sueldo o realizar otras gestiones?
- ✓ ¿Has vivido situaciones en las que sintieras inseguridad buscando trabajo a través de páginas web?
- ✓ ¿Te interesaría formarte o seguir formándote profesionalmente? Si es así, ¿este deseo se ve afectado de alguna manera por tu falta de conocimiento en el uso de las tecnologías digitales?

1.3

Si durante el estudio se cuenta con la colaboración de las entidades o servicios municipales, se recomienda, en este punto, reclamar **su intervención para la validación de los guiones**.

Al ser probable que tengan un contacto más directo y cercano con las personas participantes, sus apreciaciones serán muy útiles y valiosas.

Después de realizar las entrevistas semiestructuradas y las sesiones de grupos focales, es sumamente enriquecedor realizar una **sesión de codiseño** invitando a las entidades y servicios municipales que participaron en el estudio, así como a algunas personas participantes en el mismo. El objetivo de esta sesión será integrar diversas perspectivas y asegurar que las soluciones que se acaben planteando sean **relevantes y contextualizadas** a las necesidades locales. Esta dinámica debe diseñarse pensando en **cada colectivo específico** y partiendo de lo que haya aparecido en las conversaciones durante las entrevistas y las sesiones de grupos focales.

*Las sesiones de codiseño incluidas en este tipo de estudios tienen como objetivo idear conjuntamente propuestas de acción dirigidas a paliar las desigualdades digitales.*

Por eso, en el momento de diseñar una sesión de este tipo, es importante valorar el **nivel de impacto** que puedan tener las acciones propuestas y la cantidad de recursos necesarios para llevarlas a cabo. La sesión debe diseñarse teniendo en cuenta la cantidad y el tipo de agentes involucrados, y debe adaptarse a sus necesidades e intereses. El diseño de la sesión también variará según se realice de manera online o presencial.

Por último, deben establecerse también las **metodologías de análisis y evaluación del estudio** en su totalidad. Para su diseño, se recomienda valorar los siguientes aspectos del estudio: éxito del proceso de selección y captación de participantes, adecuación al calendario propuesto, calidad metodológica (validez interna, validez externa, dependencia-fiability y confirmabilidad-objetividad) y experiencia y satisfacción de las personas participantes, y de las entidades y servicios colaboradores.

1.4

### Gestión de remuneraciones a base de vouchers, si correspondiera ↓

Es oportuno incentivar la participación, especialmente de los miembros de colectivos vulnerables, que pueden enfrentarse a limitaciones de tiempo o de recursos, ofreciéndoles **pequeñas retribuciones a base de bonos o vales (vouchers)** o algún otro tipo de remuneración.

*Ofrecer algún tipo de remuneración a las personas participantes ayuda a conseguir una muestra representativa y datos variados, a la vez que reconocer el valor del tiempo y el esfuerzo de dichas personas.*

Es recomendable que estas retribuciones se adapten a los intereses y necesidades de cada colectivo, así como a la zona geográfica. El formato de estos bonos, en papel o digitales, también debe evaluarse diferencialmente para cada grupo específico.

1.5

### Coordinación de salas y materiales necesarios para el estudio ↓

Si se desea realizar sesiones presenciales, es esencial pensar de antemano **con qué espacios** se contará para este fin y las **características** que deben tener los mismos.

*Las sesiones presenciales deben realizarse en espacios con características adecuadas para cada actividad y cada grupo específico.*

Debe considerarse ofrecer **servicio de guardería** con el fin de favorecer la participación y evitar que el cuidado de los hijos sea un factor limitante para la asistencia a las sesiones de grupos focales. Si hay servicios y entidades municipales involucrados, generalmente puede contarse con su ayuda para conseguir estos espacios.

Para la realización de las sesiones de grupos focales, deberá contarse también con una **cámara de vídeo** (o un teléfono móvil) con la que registrar la sesión. En el caso de las entrevistas, se requiere un **dispositivo para grabar audio** (que igualmente puede ser un teléfono móvil de cierta calidad).



## 2. Implementación del estudio

2.1

### Coordinación con servicios y entidades municipales ↓

Los servicios municipales y las entidades locales aportan un **conocimiento específico** del contexto local, lo que permite desarrollar recomendaciones aplicables y relevantes. Además, su colaboración aumenta la **legitimidad del estudio** y fomenta la confianza de las personas participantes. También proporcionan recursos logísticos y **apoyo operativo**, optimizando así la eficiencia del estudio y facilitando su implementación.

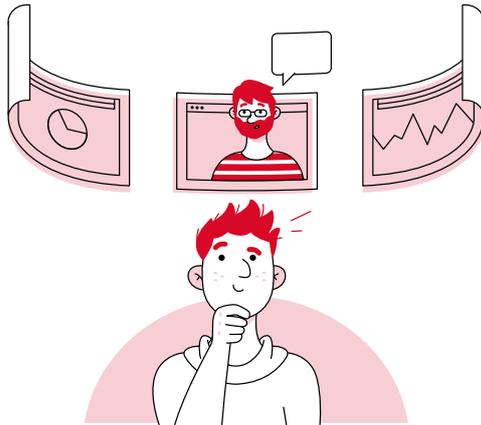
*Es esencial involucrar a los servicios municipales y las entidades locales en todo estudio cualitativo sobre la brecha digital. Esta acción facilita el acceso a los grupos vulnerables y asegura una participación representativa y confiable.*

Al ofrecer una visión multisectorial del problema, las entidades locales **enriquecen el análisis** y la comprensión de la brecha digital. Su implicación es fundamental para implementar **soluciones sostenibles** y a largo plazo. Además, ayudan a traducir los hallazgos del estudio en **políticas públicas** y programas efectivos. Finalmente, identifican y abordan las **barreras específicas** a las que se enfrentan los colectivos vulnerables, con lo que permiten diseñar intervenciones más precisas y efectivas. Este aporte fue clave a lo largo del estudio del que surge esta guía.

*A la hora de incluir a los servicios y entidades municipales, es fundamental comunicarles de manera clara los objetivos del estudio, así como la colaboración que se espera de ellos en los diferentes momentos (a través de materiales diseñados específicamente para este fin).*

2.1

**Ejemplo** En el caso del estudio cualitativo del que surge esta guía, la coordinación con **diversos servicios municipales** se realizó de manera continua durante todo el proyecto, a través del intercambio de correos electrónicos y mediante reuniones virtuales. En cuanto a las **entidades que colaboraron** en el estudio, variaron en función del colectivo con el que se estaba trabajando. Para cada grupo específico, se colaboró con diferentes servicios municipales y entidades locales; por ejemplo, para el colectivo de mujeres migradas, se trabajó conjuntamente con el Centre d'Atenció i Informació a la Dona, y algunas de las entidades que colaboraron fueron la Fundació Akwaba y la Fundació Cultura Tretze.



**Reunión inicial.** Para dar comienzo al estudio y con el objetivo de **definir pautas de trabajo**, es recomendable realizar una reunión inicial con los principales agentes involucrados, con una serie de objetivos:

- ♦ Presentar el proyecto.
- ♦ Establecer los momentos y las modalidades de su colaboración.
- ♦ Validar la definición de cada uno de los colectivos.
- ♦ Validar el guion general de las entrevistas y las sesiones de grupos focales.
- ♦ Mapear entidades para invitarlas a participar del estudio.

Una manera efectiva de iniciar esta reunión es a través de la realización de una **actividad reflexiva** que permita sumergirse en la realidad del colectivo que se abordará y propicie la empatía con el mismo. Ponerse en la piel de quienes conforman dicho colectivo propiciará **comprender** más de cerca de sus experiencias, creencias y dificultades, a la vez que facilitará **reflexionar** sobre cómo les impacta la brecha digital.

2.1

Quizás muchas de las personas asistentes a la reunión nunca hayan considerado este tema de manera profunda, tan solo porque no se ven directamente afectadas. Sin embargo, al ponerse en el lugar del colectivo en cuestión, se enfrentarán a una **nueva perspectiva** que motivará la búsqueda de **soluciones más inclusivas** y efectivas.

*El aporte de los servicios municipales y las entidades locales es fundamental durante todo el proceso y para la validación de los materiales de trabajo.*

Al trabajar de manera cotidiana y cercana con colectivos vulnerables, los servicios y entidades municipales poseen un mejor entendimiento de las necesidades que tienen y las dificultades que sufren. Su experiencia directa y su conocimiento del contexto local son invaluable para abordar de manera efectiva los desafíos a los que enfrentan estos grupos.

#### **Convocatoria y selección de participantes.**

Al involucrar a los servicios municipales y las entidades locales, la convocatoria de participantes

para el estudio puede realizarse a través de **sus redes y contactos**, ya que es probable que tengan un trato más cercano con las personas de la zona y conozcan sus necesidades más de cerca.

Estas entidades pueden **funcionar como puente** para conectar con potenciales participantes, realizando el primer contacto e informándoles acerca de los objetivos del estudio, las condiciones y pautas de su participación en el mismo, las características de la protección de datos y confidencialidad, etc.

En un segundo momento, después de que las entidades faciliten un primer listado de potenciales participantes, se debe volver a contactar con ellos, ya para invitarles a participar en actividades más específicas.

El **canal de contacto** debe ser adecuado también para cada colectivo, es decir, deben tenerse en cuenta los canales de comunicación más viables y útiles para cada grupo. En algunos casos pueden utilizarse aplicaciones como WhatsApp y en otros es mejor llamar por teléfono (por ejemplo, con colectivos de personas mayores).

2.2

## Recogida de datos sociodemográficos ↓

Con el objetivo de entender mejor la muestra del estudio y mantener el rigor en la selección de participantes (siguiendo las variables definidas para cada colectivo), se recomienda crear una **base de datos sociodemográficos** de las potenciales personas participantes.

Esta recogida de datos permitirá asegurar la **representatividad de la muestra** y su **carácter inclusivo**, teniendo en cuenta factores como la edad, el género, el origen, el distrito y el barrio de residencia, el nivel de estudios, el nivel socioeconómico, la afiliación religiosa, etc.

La recogida de datos puede llevarse a cabo en el momento de la convocatoria inicial de participantes (por parte de las entidades y servicios municipales), así como con mayor profundidad cuando se contacta con ellos para invitarles a participar en las entrevistas semiestructuradas y las sesiones de grupos focales.

2.3

## Realización de entrevistas semiestructuradas ↓

Durante el estudio que dio origen a esta guía metodológica, se realizaron **seis entrevistas semiestructuradas**. Tuvieron una duración de aproximadamente 1 hora y se efectuaron por vía telefónica. De todas maneras, y como ya se ha mencionado, el número de entrevistas, su duración y la modalidad de las mismas dependerán de las necesidades de cada estudio particular y de los colectivos que se incluyan en el mismo.

Si bien para la realización de estas entrevistas se habrá diseñado previamente **un guion** que incluya unas temáticas preestablecidas, es fundamental generar **un espacio de conversación fluido**, sin un orden rígido, para favorecer que las personas participantes se sientan cómodas y puedan explayarse, y que las personas entrevistadoras puedan formular nuevas preguntas en función de las respuestas.

*Para favorecer una mejor predisposición y comunicación por parte de las personas entrevistadas, es importante garantizar cierta flexibilidad en el momento de realizar las entrevistas.*

2.3

Con el fin de de dar cierta estructura a las entrevistas, los temas abordados durante las mismas (así como en las sesiones de grupos focales) pueden estar guiados por las **cuatro dimensiones** de las brechas digitales, que, en resumen, son: acceso a internet, uso de internet, habilidades digitales y conocimiento de los servicios digitales municipales (explicadas en el apartado “Contextualización”).

La realización de **entrevistas previas a las sesiones de grupos focales** ofrece una primera aproximación a los temas a tratar a través de la experiencia de las personas participantes, a la vez que permite valorar si deben agregarse o suprimirse temáticas durante las sesiones de grupos focales.

2.4

## Realización de sesiones de grupos focales ↓

Los **grupos focales** son grupos compuestos por un pequeño número de personas seleccionadas en función de un conjunto de criterios predeterminados, como el lugar de residencia, la edad, el nivel socioeconómico, el origen, etc., para discutir un tema determinado, en este caso las brechas digitales.

Esta técnica de investigación cualitativa permite recopilar datos a través de la **interacción grupal**.

*Es importante que los grupos focales se confeccionen de acuerdo con las características de cada colectivo específico e incluyan los temas derivados de las entrevistas semiestructuradas.*

Para garantizar la participación equitativa, debe procurarse dar voz a todas las personas participantes y asegurar que el aporte dentro del grupo sea equilibrado y representativo de las diferentes perspectivas. Pueden utilizarse diferentes técnicas en la **dinamización del debate**, tales como el establecimiento de reglas claras para la participación, la moderación activa, el estímulo de ideas, las preguntas provocadoras, etc.

2.4

Resulta muy valioso, en este punto, crear espacios en la conversación para que las personas participantes puedan **proponer ideas** o soluciones para **superar las barreras** identificadas en cuanto a la brecha digital. Estos aportes podrán incorporarse en una sesión de codiseño (véase el siguiente apartado).

Durante el estudio que dio origen a esta guía metodológica, se realizó una sesión de grupo focal con el colectivo de mujeres migradas que trabajaban en el sector de los cuidados. La sesión tuvo una duración de 2,5 horas y en ella participaron ocho mujeres.

Es recomendable que las variables para formar este grupo estén bien definidas previamente, para asegurar que las discusiones se centran en las experiencias y perspectivas más pertinentes, lo que enriquece la calidad de los datos recopilados. Esto permitirá también identificar **patrones y tendencias** consistentes, lo que fortalece **la validez y la confiabilidad** de los resultados.

2.5

## Realización de sesiones de codiseño ↓

Después de las tareas realizadas con cada grupo focal y con el objetivo de trabajar en propuestas de acción más concretas, es fundamental realizar una **sesión de codiseño** con todos los agentes involucrados: servicios municipales, entidades locales y personas participantes. Esta sesión permitirá:

- ♦ Integrar diversas perspectivas.
- ♦ Asegurar la relevancia y la aplicabilidad de las soluciones.
- ♦ Fomentar la colaboración y el compromiso de todos los agentes involucrados.
- ♦ Desarrollar intervenciones más efectivas y sostenibles que respondan adecuadamente a las necesidades identificadas durante las sesiones de grupos focales.

Durante una sesión de codiseño, deben presentarse los **resultados del análisis** de las entrevistas y las sesiones de grupos focales, con el fin de diseñar conjuntamente las propuestas de acción. Estas propuestas se orientan a abordar los **problemas identificados** por las personas participantes, con el objetivo de reducir las

2.5

desigualdades debida a las brechas digitales dentro de cada uno de los colectivos específicos. La utilización de esta metodología es crucial para realmente dar voz a las necesidades de los colectivos y favorecer su empoderamiento.

*Las metodologías de codiseño ofrecen un enfoque en el que diversos agentes colaboran de manera activa en la generación de conocimiento.*

Estas metodologías permiten que una amplia variedad de agentes puedan hacer contribuciones en la **identificación de retos y formulación de soluciones**, y facilitan construir entornos de **colaboración equitativa** entre las personas participantes. Todo ello implica una **interacción cercana** y continua entre los diferentes agentes, durante la cual **se valoran las diversas perspectivas** y experiencias, para poder integrarlas y buscar soluciones o vías de acción comunes a todas las partes interesadas.

*Este tipo de metodologías promueve la validez, la relevancia y la aplicabilidad de los hallazgos, al tiempo que empodera a las personas participantes, al incluirlas activamente en el proceso de investigación.*

Algunas **técnicas de codiseño** que pueden ser útiles son el mapeo de recursos, los talleres de cocreación, los mapas de empatía y los diagramas de afinidad. (En el apartado “Anexos” puede encontrarse material de soporte sobre estos temas).

Para facilitar una sesión de codiseño con estas características, es crucial crear un **ambiente inclusivo y colaborativo**, en el que diversos participantes se sientan cómodos compartiendo ideas. Deben establecerse **objetivos claros** y utilizar **herramientas visuales** para organizar las ideas de manera efectiva.

La **facilitación activa** es esencial para garantizar que todas las personas participantes contribuyan y se centren en generar soluciones prácticas y concretas. Además, hay que **fomentar la creatividad** y **documentar** cuidadosamente las propuestas, para darles un seguimiento adecuado.



### 3. Análisis de resultados

Para que el análisis de los resultados de un estudio cualitativo sobre la brecha digital sea correcto, es recomendable hacerlo de manera metódica y detallada. Esto incluye **transcribir y organizar** las entrevistas y las sesiones de codiseño, así como **codificar los datos** para identificar temas y patrones emergentes. Es importante interpretar los resultados en relación con la literatura existente y el contexto socioeconómico en el que se realiza el estudio, además de validar la fiabilidad de los análisis mediante la triangulación de datos y la verificación de la consistencia.

*La presentación de los resultados debe ser clara y comprensible, poniendo énfasis en sus implicaciones prácticas y las recomendaciones que permiten realizar, para abordar la brecha digital de manera efectiva.*

3.1

#### Tipos de análisis aplicados ↓

Para la realización del análisis de la información obtenida a través de las entrevistas semiestructuradas y las sesiones de grupos focales, pueden utilizarse metodologías tales como:

**Análisis temático y de contenido.** Sirve para identificar y categorizar temas y patrones emergentes en los datos cualitativos. Este tipo de análisis permite **organizar el contenido** y obtener una **comprensión más profunda** de los significados subyacentes, a la vez que identificar y analizar los **temas recurrentes** o significativos.

**Ejemplo** Durante la sesión de grupo focal llevada a cabo con mujeres migradas que trabajan en el sector de los cuidados, emergió un tema recurrente en la conversación: la importancia de establecer **redes de apoyo** al llegar a un país nuevo. Este tema se destacó por el uso frecuente de términos clave como **comunicación, compartir, redes y comunidad**. Las participantes expresaron la necesidad de estas redes para enfrentarse los desafíos de la **adaptación**, encontrar **recursos** y compartir **experiencias**. Además, resaltaron la relevancia de utilizar los medios digitales como herramienta para construir y fortalecer esas redes de apoyo.

3.1

**Análisis fenomenológico.** Sirve para comprender las experiencias de las personas participantes, poniendo el foco en la esencia de sus **vivencias** y en el modo en que perciben y **dan sentido** a su mundo.

**Ejemplo** En esa misma sesión, se observó cómo las participantes describieron su llegada a un país nuevo como una **experiencia abrumadora** y desafiante, marcada por la sensación de ser “extrañas” en un entorno desconocido. Esta descripción resalta la importancia de explorar la adaptación **psicosocial y emocional** de las mujeres migradas en el contexto laboral de los cuidados.



**Análisis narrativo.** Se centra en **identificar patrones** y significados en las historias individuales de las personas participantes, y en cómo construyen y relatan sus **experiencias**.

**Ejemplo** En esa misma sesión, en relación con las **compras online**, se prestó especial atención a cómo las mujeres construyen su experiencia. Las narrativas se repitieron en torno a la **desconfianza** que eso les generaba, o a la sensación de falta de habilidades para discernir si estaban realizando **una compra segura o no**. Esto revela patrones comunes en las historias individuales, entre los que destaca la importancia de **la confianza y la competencia percibida** al realizar este tipo de actividad.

Para profundizar en el análisis de resultados de las sesiones de grupos focales, puede consultarse el apartado “Anexos”.

## 3.2

### Informe cualitativo general ↓

Como producto final, y a modo de comunicar los resultados a todas las partes interesadas, incluyendo los responsables de políticas públicas, los servicios municipales, las entidades, asociaciones y comunidades locales, y los investigadores, se recomienda la redacción de un **informe cualitativo general del estudio**.

Un informe bien elaborado presenta las ventajas siguientes:

- ♦ Permite que los agentes involucrados comprendan **la magnitud y la naturaleza** de la **brecha digital** en los colectivos vulnerables, y les ayuda a tomar decisiones informadas. Al destacar las prácticas actuales que están funcionando y las que no, el informe permite a las administraciones ajustar y mejorar sus **estrategias de intervención**. Las recomendaciones basadas en el análisis cualitativo ofrecen un **modelo práctico** para la implementación de soluciones más efectivas.

*Un buen informe ofrece la oportunidad de reflexionar sobre el estudio realizado, evaluar los métodos utilizados y considerar los desafíos encontrados. Esto puede servir para futuros estudios y mejorar la calidad de la investigación cualitativa en general.*

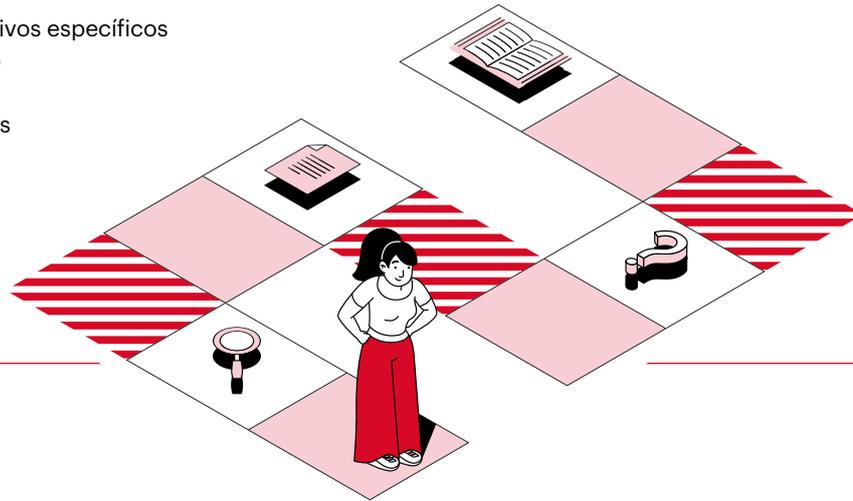
- ♦ Al comunicar lo aprendido durante el estudio, el informe **incrementa la conciencia pública** sobre la existencia y el impacto de la brecha digital en los colectivos vulnerables. Al presentar historias y experiencias vividas por las personas afectadas, puede **sensibilizar a la sociedad** y movilizar el apoyo a las iniciativas de inclusión digital.
- ♦ Sirve de **catalizador para la acción**. Al presentar claramente los problemas detectados y las posibles soluciones, el informe puede **motivar a las entidades, las comunidades y los gobiernos a tomar medidas concretas** para reducir la brecha digital en los colectivos vulnerables.

3.2

### Estructura

En la redacción del informe cualitativo, se recomienda seguir la estructura siguiente:

- ♦ Introducción
- ♦ Contextualización
- ♦ Objetivo general y objetivos específicos
- ♦ Metodología del estudio
- ♦ Resultados
- ♦ Discusión y conclusiones
- ♦ Bibliografía



## Cronograma

A continuación, se presenta una propuesta del cronograma que puede ser utilizado para el trabajo con cada uno de los colectivos a los que se desea involucrar en un estudio de estas características. Lo ideal es que la propuesta de cronograma sea flexible y pueda ajustarse según las necesidades y la disponibilidad de tiempo de los agentes implicados, como los servicios municipales y las entidades locales.





# PARTE

# 3

RECOMENDACIONES



A partir de la experiencia adquirida, ofrecemos una serie de recomendaciones de cara al desarrollo de un estudio del tipo que nos ocupa:

 **Crear un ambiente de confianza.** Esto comienza desde el primer contacto con las personas participantes, proveerles información clara y comunicar de manera empática teniendo en cuenta que todas las personas tenemos experiencias diferentes en cuanto a las brechas digitales. Es fundamental mantener este ambiente a lo largo de todo el estudio: primer contacto, entrevistas, grupos focales, sesiones de codiseño. Antes de entrar en las preguntas específicas del estudio, es clave hacer que las personas participantes se sientan en un **espacio seguro** donde puedan compartir sus experiencias de forma abierta y sin prejuicios. Con el fin de conseguir este ambiente propicio para el intercambio de experiencias, es recomendable empezar cada sesión con una **ronda de presentaciones** en la que cada persona participante pueda hablar de forma libre y se genere un intercambio no dirigido entre ellas.

 **Realizar recordatorios de fechas, horarios y lugares de encuentro.** Esta acción es fundamental para mejorar la comunicación con las personas del colectivo que se vaya a abordar. **La claridad y la eficacia en la comunicación** son clave. En general, las personas que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad pueden no estar constantemente pendientes del móvil, o pueden no disponer de datos móviles. Por lo tanto, es importante proporcionarles esta información con anticipación y reiterar los recordatorios el día anterior, para confirmar su participación. Esto garantizará que el estudio cuente con la **muestra estipulada** y permitirá tener un poco de margen si tuvieran que realizarse cambios.

 **Apoyarse en el tejido asociativo local.** La **comunicación cercana y efectiva** con las entidades locales es un elemento fundamental. A lo largo del proceso de realización del estudio, puede que algunas tareas no obtengan el resultado planeado, por lo que mantener esta buena comunicación garantiza resolver cualquier problema que pudiera surgir. Además, los colectivos vulnerables suelen recurrir con frecuencia a las entidades locales, por lo que son figuras confiables que pueden ser de gran ayuda durante todo el proceso. La **colaboración de las entidades** es del todo necesaria si se quiere abordar con éxito este tipo de problemas.

 **Invitar a la participación en las sesiones de codiseño.** Una vez finalizada la sesión del grupo focal, dicha invitación se ha revelado como un medio para **empoderar** a la ciudadanía en este contexto. Saber que tienen la opción de participar en un proyecto capaz de transformar su vida se experimenta como un **factor de motivación**.

 **Remunerar la participación.** En la medida de lo posible, hay que contar con ofrecer algún tipo de remuneración a quienes hayan participado **de una manera activa y positiva**. Estas retribuciones deben encontrar una vía para ser fáciles de distribuir entre las personas participantes; por ejemplo, a través del correo electrónico o de las aplicaciones que utilicen en su día a día, como WhatsApp. De esta forma, se garantiza la agilidad y la pronta entrega de la remuneración en cuestión.

 **Dar importancia a la coordinación y la comunicación efectivas.** Un estudio de estas características precisa la coordinación de diferentes agentes, así como su colaboración en varias etapas del proceso. Por lo tanto, es esencial una **comunicación efectiva** acerca de los objetivos, el cronograma, y el nivel de compromiso y la función de cada una de las partes implicadas. Conseguir transmitir con éxito estos aspectos resulta en una mejor gestión de las **expectativas** de las personas participantes, lo que se traduce en una mayor disposición a implicarse. Para alcanzar este propósito, se recomienda el uso de **herramientas visuales** con información concisa y clara, para garantizar una comunicación efectiva, ya sea con los servicios municipales, las entidades o la ciudadanía.

 **Mostrar sensibilidad y adaptación.** Demostrar sensibilidad hacia las realidades que experimentan las personas que forman parte del estudio es imprescindible, ya sea por parte de los servicios municipales, de las entidades o de quienes conducen las entrevistas y las sesiones de grupos focales. En la práctica, esto implica ser flexible y **amoldarse a las necesidades** de cada persona o colectivo, especialmente considerando que algunos de estos grupos pueden estar en situación de **vulnerabilidad social** y tener problemas para participar en las condiciones establecidas de forma inicial.

 **Tener en cuenta la disponibilidad de las personas participantes.** Es fundamental amoldarse a la disponibilidad de las personas participantes, que puede ser diferente para cada colectivo, con el fin de **coordinar días y horarios** en los que tengan menos limitaciones para asistir. Esto asegurará una **mayor participación y compromiso** por parte de los miembros de un grupo focal.

 **Obtener el consentimiento informado.** De acuerdo con el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), se requiere obtener la **firma o consentimiento verbal** de las personas participantes, antes de gestionar y almacenar los datos personales recopilados en las entrevistas y las sesiones de grupos focales. Por lo tanto, es fundamental determinar la **vía más simple y práctica** para obtener dicho consentimiento informado en cada grupo. De manera similar, debe facilitarse al máximo la **entrega de la retribución** a base de *vouchers* a las personas participantes, y se evitará así que la participación en el proyecto se convierta en una carga extra en sus rutinas diarias.

 **Dar importancia a las tareas de grabación y registro.** Es recomendable llevar un **segundo dispositivo que pueda grabar vídeo**, por si acaso el primero no funciona por alguna razón, a las sesiones presenciales que se realicen. Esto garantizará que no se pierda información importante y se pueda documentar adecuadamente la sesión.



## OTROS

4

- Bibliografía y recursos de interés
- Agradecimientos



## Bibliografía y recursos de interés

De la Quadra-Salcedo, T. coord. (2021). Carta Derechos Digitales. Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia. Gobierno de España. [PDF] Disponible en: [https://www.lamoncloa.gob.es/presidente/actividades/Documents/2021/140721-Carta\\_Derechos\\_Digitales\\_RedEs.pdf](https://www.lamoncloa.gob.es/presidente/actividades/Documents/2021/140721-Carta_Derechos_Digitales_RedEs.pdf) (Consultado: 7-6-2024)

Digital Future Society. (2020). Reducir las brechas digitales: un marco de colaboración digital. [PDF] Disponible en: [https://digitalfuturesociety.com/app/uploads/2020/04/THINK\\_TANK\\_I4\\_BRIDGING\\_DIGITAL\\_DIVIDE\\_ES.pdf](https://digitalfuturesociety.com/app/uploads/2020/04/THINK_TANK_I4_BRIDGING_DIGITAL_DIVIDE_ES.pdf) (Consultado: 7-6-2024)

Domínguez Alegría, G. (2018). Impacto de las brechas digitales en la población extranjera. Accem. [PDF] Disponible en: <https://www.accem.es/archivos/brechas/files/downloads/impacto-de-las-brechas-digitales-en-la-poblacion-extranjera.pdf> (Consultado: 7-6-2024)

Educagob. (s.f.). Portal del sistema educativo español. Competencia digital. Ministerio de Educación, Formación Profesional y Deportes. [online] Disponible en: <https://educagob.educacionfpydeportes.gob.es/curriculo/curriculo-lomloe/menu-curriculos-basicos-ed-secundaria-obligatoria/competencias-clave/digital.html> (Consultado: 7-6-2024)

EU Kids Online España de la Universidad del País Vasco. (2018). Los niños y niñas de la brecha digital en España. UNICEF Comité Español. [PDF] Disponible en: [https://www.unicef.es/sit\\_es/unicef.es/files/comunicacion/ESTUDIO\\_Infancia\\_y\\_TICs\\_web.pdf](https://www.unicef.es/sit_es/unicef.es/files/comunicacion/ESTUDIO_Infancia_y_TICs_web.pdf) (Consultado: 7-6-2024)

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, vol. 39(3), pp. 218-227. [PDF] Disponible en: <https://www.papelesdelpsicologo.es/pdf/2874.pdf> (Consultado: 7-6-2024)

Gómez Crespo, M. L. y De la Torre Cuéllar, I. (2021). Brecha digital social y defensa de los derechos humanos. Análisis cualitativo. Plataforma de ONG de Acción Social. [PDF] Disponible en: [https://www.plataformaong.org/ARCHIVO/documentos/biblioteca/1614239950\\_brecha-digital-y-defensa-de-los-derechos-humanos-analisis-cuantitativo.pdf](https://www.plataformaong.org/ARCHIVO/documentos/biblioteca/1614239950_brecha-digital-y-defensa-de-los-derechos-humanos-analisis-cuantitativo.pdf) (Consultado: 7-6-2024)

Institut Opinòmetre, Mobile World Capital Barcelona y Ajuntament de l'Hospitalet. (2022). Enquesta de bretxa digital a l'Hospitalet. Informe de resultats. [PDF] Disponible en: <https://www.l-h.cat/gdocs/d9147724.pdf> Consultado: 7-6-2024)

Llano, J. C. (2021). La brecha digital en la juventud vulnerable. Evaluación de las medidas adoptadas durante la COVID-19. EAPN España. [PDF] Disponible en: [https://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/documentos/1640621700\\_eapn\\_estudio-brecha-digital-en-la-juventud-vulnerable\\_v4.pdf](https://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/documentos/1640621700_eapn_estudio-brecha-digital-en-la-juventud-vulnerable_v4.pdf) (Consultado: 7-6-2024)

Llano, J. C. y Quiroga, D. (2021). Nuevas tecnologías, brecha digital y hogares vulnerables. EAPN España. [PDF] Disponible en: [https://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/documentos/1635229712\\_eapn\\_estudio-tecnologia-hogares-vulnerables\\_v5.pdf](https://www.eapn.es/ARCHIVO/documentos/documentos/1635229712_eapn_estudio-tecnologia-hogares-vulnerables_v5.pdf) (Consultado: 7-6-2024)

Margarit Segura, D. (2008). La inmigración latinoamericana en l'Hospitalet de Llobregat: una mirada desde lo cotidiano. Quaderns d'estudi, núm. 20, pp. 97-140. [PDF] Disponible en: [https://www.celh.cat/sites/default/files/publicacions/pdf/6\\_INMIGRACION\\_LATINOAMERICANA.pdf](https://www.celh.cat/sites/default/files/publicacions/pdf/6_INMIGRACION_LATINOAMERICANA.pdf) (Consultado: 7-6-2024)

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. [PDF] Disponible en: [https://www.academia.edu/104431400/Libro\\_Blanco\\_sobre\\_la\\_situaci%C3%B3n\\_de\\_las\\_mujeres\\_inmigrantes\\_en\\_el\\_sector\\_del\\_trabajo\\_del\\_hogar\\_y\\_los\\_cuidados\\_en\\_Espa%C3%B1a](https://www.academia.edu/104431400/Libro_Blanco_sobre_la_situaci%C3%B3n_de_las_mujeres_inmigrantes_en_el_sector_del_trabajo_del_hogar_y_los_cuidados_en_Espa%C3%B1a) (Consultado: 7-6-2024)

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. Universidad de Cuenca. [PDF] Disponible en: [https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/22374/1/LA\\_INVESTIGACION\\_CUALITATIVA%20para%20repositorio%20u.pdf](https://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/22374/1/LA_INVESTIGACION_CUALITATIVA%20para%20repositorio%20u.pdf) (Consultado: 7-6-2024)

Pérez Día, J. et al. (2023). Un perfil de las personas mayores en España 2023. Indicadores estadísticos básicos. Departamento de Población del Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC). [PDF] Disponible en: <https://envejecimientoenred.csic.es/wp-content/uploads/2023/10/enred-indicadoresbasicos2023.pdf> (Consultado: 7-6-2024)

Observatorio Nacional de Tecnología y Sociedad. (2023). Brecha digital de género 2023. Red.es. Secretaría de Estado de Digitalización e Inteligencia Artificial. Ministerio de Asuntos Económicos y Transformación Digital. [PDF] Disponible en: <https://www.ontsi.es/es/publicaciones/brecha-digital-de-genero-2023> (Consultado: 7-6-2024)

Onwuegbuzie, A. J., Dickinson, W. B., Leech, N. L. y Zoran, A. G. (2009). A Qualitative Framework for Collecting and Analyzing Data in Focus Group Research , 8(3), pp. 1-21. [PDF] Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/160940690900800301> (Consultado: 7-6-2024)

Universitat Oberta de Catalunya. (s.f.). Design Toolkit de la UOC [online]. Disponible en: <https://design-toolkit.recursos.uoc.edu/es/> (Consultado: 7-6-2024)

## Agradecimientos

### Autoría

**Agostina Bianchi** es psicóloga especialista en salud y acompañante terapéutica. Se graduó en la Universidad Nacional de Córdoba (Argentina) y profundizó sus estudios formándose en neuropsicología. En Science for Change se desempeña como especialista en salud y *project manager*.

**Mireia Ros** es graduada en Ciencias Humanas y de la Salud por la Loyola Marymount University de California (EE. UU.). Tiene un máster en Estudios Migratorios (UPF) y está cursando otro en Salud Internacional y Cooperación (UAB). Trabaja como especialista en salud y estudios sociales en Science for Change.

### Coordinación del proyecto

**Angie Carrasco**, Fundación Mobile World Capital Barcelona  
**Tanya Álvarez**, Fundación Mobile World Capital Barcelona

### Edición y diseño

**Lluís Cugota**, editor  
**Marta Campo**, editora y correctora  
**Manuela Moulian**, diseñadora y maquetadora

Gracias a las siguientes personas que han colaborado en el diseño del proyecto:

### Asociaciones y Entidades Locales

**Elena Linares**, Asociación Cultura Tretze;  
**Xenia Mejía**, Fundación Akwaba.

### Servicios Municipales de l'Hospitalet

**José Luís Molina**, Envejecimiento Activo; **Cristina Santón**, Área de Ciudad Transformadora; **Mariví Mur**, Centro de Atención e Información a la Mujer; **Marta Boldú**, Centro de Atención e Información a la Mujer; **David Jerez**, Área de Educación; **María José Pérez**, Área de Educación; **Marta Riera**, Promoción Económica; **Mònica Roncero**, Promoción Económica; **José Antonio García Calvillo**, 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:  
Digital Future Society. (2024). Guía práctica.  
Metodologías cualitativas para estudiar las brechas digitales  
en colectivos específicos. Barcelona, España.

#### Datos de contacto

Si desea ponerse en contacto con el equipo  
de Digital Future Society Think Tank, envíe un correo a  
[thinktank@digitalfuturesociety.com](mailto:thinktank@digitalfuturesociety.com)



# ANEXOS

5

- Anexo A
- Anexo B
- Anexo C



## Anexo A

### Información complementaria sobre metodologías de codiseño

#### Design Toolkit de la UOC

Este *toolkit* ofrece herramientas y metodologías para facilitar el proceso de diseño. Es especialmente útil para equipos multidisciplinares que buscan mejorar la colaboración y la creatividad en sus proyectos.

[online] Disponible en:

<https://design-toolkit.recursos.uoc.edu/es/>

(Consultado: 7-6-2024)

#### Procesos y métodos de diseño (Cuaderno de Diseño centrado en las personas, UOC)

Este recurso ofrece una visión detallada de los procesos y métodos de diseño, y proporciona herramientas y metodologías valiosas para mejorar la planificación y la ejecución de proyectos.

[online] Disponible en: <https://quadern-dcp.recursos.uoc.edu/es/5-procesos-y-metodos-de-diseno-5/>

(Consultado: 7-6-2024)

### Información complementaria sobre grupos focales

#### Focus Group Toolkit del Center for Community College Student Engagement (CCCSE)

Este *toolkit* ofrece orientación y recursos prácticos para la planificación, ejecución y análisis de grupos focales en el contexto de la investigación educativa.

[PDF] Disponible en: <https://cccse.org/publications-resources/focus-group-toolkit>

(Consultado: 7-6-2024)

#### A Practical Guide to Focus-Group Research

Este artículo constituye un recurso valioso para comprender las decisiones y consideraciones implicadas en la realización de investigaciones con grupos focales, centrándose especialmente en las experiencias de aprendizaje de los estudiantes.

[online y PDF] Disponible en: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/03098260600927575>

(Consultado: 7-6-2024)

## Información complementaria sobre análisis de resultados de grupos focales

### **A Qualitative Framework for Collecting and Analyzing Data in Focus Group Research**

Este artículo ofrece una revisión exhaustiva de las diversas metodologías y enfoques existentes para analizar los resultados obtenidos a través de grupos focales, lo cual resulta fundamental para comprender a fondo las experiencias y perspectivas de los participantes.

[online y PDF] Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/full/10.1177/160940690900800301>

(Consultado: 7-6-2024)

---

## Anexo B

### Ejemplo de ficha informativa

#### Introducción

El presente proyecto tiene como objetivo el desarrollo de un estudio cualitativo sobre brecha digital con colectivos específicos de L'Hospitalet de Llobregat con el propósito de conocer en profundidad sus realidades en relación con este fenómeno y diseñar propuestas de acción dirigidas a paliar sus desigualdades digitales.

Este estudio da continuidad a la Encuesta de Brecha Digital de L'Hospitalet de Llobregat 2022, llevada a cabo a través de la iniciativa L'Hospitalet 6.0, del Ayuntamiento de L'Hospitalet de Llobregat y con el apoyo de la Fundación Mobile World Capital Barcelona (MWCcapital), para situar la ciudad en la vanguardia de las tecnologías digitales sin dejar a nadie atrás. El objetivo de dicha encuesta fue conocer la situación real de la brecha digital en la ciudad, y así, desarrollar una batería de acciones para combatirla de forma efectiva.

La brecha digital hace referencia a:

- ➔ Desigualdad en el acceso, uso o impacto de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) entre grupos sociales.
- ➔ Dicha desigualdad tiene que ver con cuestiones como: localización geográfica, situación económica, cuestiones sociales/culturales, cuestiones de género.
- ➔ La brecha digital es una consecuencia y vía directa de la brecha social y la perpetúa, actuando como factor de exclusión tanto social como personal.

Los colectivos con los que se trabajará son:

- **Colectivo 1:** Jóvenes con niveles formativos básicos
- **Colectivo 2:** Familias con hijos/as/es en edad de escolarización obligatoria secundaria

- **Colectivo 3:** Mujeres migradas que trabajan en el sector de los cuidados
- **Colectivo 4:** Mujeres que han sufrido violencia de género
- **Colectivo 5:** Personas mayores

A continuación se presenta la definición del colectivo de mujeres migradas:

- Mujeres migradas que trabajan en el sector de los cuidados

*Mayores de 18 años, de origen en la inmigración procedentes de otros países fuera de España, con o sin situación regularizada en España, que trabajen en el sector de los cuidados de forma remunerada, sin estudios o con nivel de estudios básicos.*

Para cada uno de los colectivos, se investigarán en clave cualitativa las siguientes temáticas relativas a la brecha digital:

1. Acceso a internet
2. Uso de internet y motivaciones
3. Habilidades digitales y nivel de competencias
4. Conocimiento, uso y opinión de los servicios digitales municipales de la ciudad

Para investigar en profundidad estas temáticas, se realizarán entrevistas semiestructuradas y grupos focales con el fin de recabar información sobre el modo en que la brecha digital afecta de manera particular a cada uno de estos colectivos. Durante estas sesiones se recabará información sobre los retos, necesidades y dificultades que estos colectivos encuentran en sus vidas en relación con la brecha digital.

Posteriormente, se realizará una sesión con los servicios municipales, con el objetivo de **codiseñar propuestas de acción para paliar estas desigualdades**.

Como resultado de estas sesiones, se redactará un informe en el que se recogerán las necesidades y barreras identificadas por cada uno de los

colectivos en relación con la brecha digital y las propuestas de acción dirigidas a paliar estas desigualdades.

### Objetivos generales

1. Realizar un estudio cualitativo sobre brecha digital con colectivos específicos de L'Hospitalet de Llobregat, con el propósito de conocer más en profundidad sus realidades en relación con este fenómeno.
2. Poner en marcha el uso de metodologías cualitativas y participativas, incluyendo entrevistas individuales, grupos focales, metodologías participativas y de codiseño.
3. Codiseñar propuestas de acción dirigidas a paliar las desigualdades digitales de estos colectivos de forma participativa, incluyendo la colaboración de las personas participantes y los servicios municipales y entidades de la ciudad.

4. Generar conocimiento para la lucha contra la brecha digital, el fomento del talento digital y el reciclaje profesional digital, la digitalización de la Administración y su relación con la ciudadanía, y la transformación digital del tejido productivo de la ciudad según el compromiso de la ciudad, con la *Carta Catalana pels drets i les responsabilitats digitals* de la Direcció General de Societat Digital del Departament de Polítiques Digitals i Administració Pública de la Generalitat de Catalunya.

### Colaboración con servicios y entidades municipales

A lo largo del proyecto, se necesitará contar con la colaboración de los servicios y entidades municipales para diferentes tareas:

1. **Definición de los colectivos** (variables que se tienen en cuenta para definirlos). Como se mencionó anteriormente, si bien existe una propuesta inicial de la definición de cada uno de los colectivos,

los servicios y entidades municipales colaborarán aportando su experiencia y realizando sugerencias y recomendaciones para mejorar estas definiciones iniciales.

2. **Validación de guiones.** Se propondrá una versión inicial de guion para las entrevistas semiestructuradas y los grupos focales. Los servicios y entidades municipales colaborarán en terminar de darle forma a estos guiones y aportarán sugerencias para confeccionarlos de la manera más cercana a las inquietudes y necesidades de cada uno de los colectivos.
3. **Convocatoria de personas participantes.** Debido a que los servicios y entidades municipales trabajan día a día con personas de estos colectivos, será indispensable contar con su ayuda para la realización de la convocatoria de las/los participantes.

4. **Propuestas de acción.** Será esencial contar con la participación de los servicios y entidades municipales para el codiseño de propuestas de acción para paliar las desigualdades en la brecha digital en colectivos específicos. Luego de la realización de las sesiones de grupo focal, se realizará una sesión de trabajo en la que se identificarán acciones concretas que puedan dar respuesta a las necesidades expresadas por los colectivos.

## Anexo C

### Guion específico – entrevista semiestructurada / grupo focal

#### Colectivo - mujeres migradas

##### Mujeres migradas que trabajan en el sector de los cuidados

*Mujeres mayores de 18 años, de origen en la inmigración procedentes de otros países fuera de España, con o sin situación regularizada en España, que trabajen en el sector de los cuidados de forma remunerada, sin estudios o con nivel de estudios básicos.*

##### Acceso a internet

- ¿Cómo describirías tu acceso a Internet? ¿Has tenido o tienes alguna limitación para acceder a internet? ¿Por qué motivo? Por ejemplo: falta de un dispositivo (*smartphone*, ordenador, tableta), imposibilidad económica de acceder a un plan de internet u otros.

- ¿De qué dispositivos dispones, cuáles utilizas con mayor frecuencia y para qué actividades? ¿Sientes la necesidad de disponer de algún tipo de dispositivo al que actualmente no tengas acceso? ¿Por qué y para qué fin? ¿Cómo consideras que esta inaccesibilidad impacta en tu vida?
- ¿Qué paquetes de datos tienes? ¿Te pasa que te quedas sin datos a veces? ¿Por cuestiones económicas? ¿Cómo manejas esto?
- ¿De qué manera este acceso o falta de acceso te afecta en tu vida cotidiana? ¿Cómo te afecta en relación con el trabajo?
- ¿Qué tan importante consideras el acceso a internet en tu vida diaria y por qué?
- ¿Existen contextos o lugares donde tu acceso a internet sea más limitado que en otros?

##### Uso de internet y motivaciones

- ¿Usas internet diariamente? ¿Para qué? ¿Consideras que existe algún tipo de vínculo entre tus motivaciones personales y el uso de internet? ¿Cuál? ¿Cómo influye esto en tu participación en la sociedad? ¿Cómo ves la relación entre tus motivaciones personales para usar la tecnología y las oportunidades que se te presentan en la sociedad? ¿Cómo afecta esto a tu bienestar general?
- ¿Funciona internet como una vía importante de comunicación con tu lugar de origen?
- ¿Envías dinero a tu país de origen? ¿De qué manera lo haces?

- ¿Te ha permitido el uso de internet conectar con personas en tu nuevo lugar de residencia a modo de crear nuevas redes comunitarias, amistades, etc.? En caso de ser así, estas nuevas conexiones que has generado, ¿se han convertido en fuente de apoyo y sostén al estar lejos de tu lugar de origen?
- ¿Utilizas internet para tu trabajo o lo has utilizado para conseguir trabajo? ¿Has utilizado herramientas, aplicaciones o páginas web para este fin? ¿Cuáles y cómo ha sido tu experiencia?
- ¿A través de qué medios te pagan tus empleadores? ¿Utilizas alguna app para este fin? (monederos virtuales)
- ¿Has tenido situaciones en las que te sintieras insegura buscando trabajo a través de páginas web? (por ejemplo, acoso, anuncios engañosos, etc).
- ¿Utilizas internet con fines recreativos? ¿De qué manera o a través de qué aplicaciones? ¿Con qué frecuencia lo haces?

- ¿Has utilizado internet como herramienta para conectar con la comunidad en la que vives actualmente y participar activamente en la misma? (por ejemplo, conocimiento de los centros de vacunación durante la COVID-19 o conocimiento de la celebración de elecciones)

#### **Habilidades digitales y nivel de competencias**

- ¿Sabes qué son las habilidades digitales? ¿Cuáles consideras que son las más importantes en tu vida diaria? ¿Cómo adquiriste esas habilidades y en qué medida te sientes cómoda utilizando tecnologías digitales? ¿Sientes que te falta conocimiento en este sentido? En caso de ser así, ¿en qué aspectos crees que la falta de mayores habilidades digitales impacta en tu vida? ¿Has recibido formación en habilidades digitales?
- ¿El idioma ha funcionado alguna vez como limitante para que puedas utilizar las nuevas tecnologías?

- ¿Consideras que los conocimientos que tienes de internet y del mundo digital te permiten de alguna manera simplificar tus tareas cotidianas? (por ejemplo, haciendo la compra del supermercado online)
- ¿Te gustaría aprender más sobre nuevas tecnologías y cómo usarlas? El uso que haces de internet y las nuevas tecnologías, ¿se ve limitado en algún punto por tus conocimientos? ¿Crees que podrías hacer un mejor uso o sacarles mayor provecho si conocieras mejor cómo utilizarlas?
- ¿Qué otras motivaciones tienes para realizar formaciones, conocer gente? (por ejemplo, hacer cursos y actividades como medio de hacer comunidad también).
- ¿Te interesaría formarte o seguir formándote profesionalmente? Si es así, ¿este deseo se ve afectado de alguna manera por tu falta de conocimiento en el uso de las nuevas tecnologías?

- Cuando te encuentras en una situación en la que con tus habilidades digitales no consigues hacer algún trámite o resolver algún problema que requiere del uso de dispositivos digitales, ¿a quién recurres para solucionarlo?

### **Conocimiento, uso y opinión de los servicios digitales municipales de la ciudad**

- ¿Sabes que hay una aplicación del ayuntamiento para hacer trámites municipales? ¿Estás familiarizada con los servicios digitales ofrecidos por la ciudad? Si los utilizas, ¿qué opinas de ellos? ¿Para qué cosas? ¿Cómo has conocido este servicio? ¿Cuáles son los que utilizas más habitualmente? ¿A través de qué medio prefieres tener contacto con los servicios municipales? ¿Telefónicamente, presencialmente, online? ¿Crees que la posibilidad de realizar trámites de manera digital ofrece alguna ventaja en comparación con los canales más tradicionales?

- Los servicios digitales municipales ¿han facilitado o te han servido de alguna manera en tu proceso de inserción en este nuevo lugar? ¿Te han ayudado a resolver problemas o dudas o a sentirte más contenida?
- En el caso de quien no tenga una situación regularizada en España: ¿de qué manera esta situación impacta en el acceso que puedes tener a estos servicios? ¿Cómo has manejado estas limitaciones?
- ¿El idioma ha funcionado en algún momento como una barrera para que puedas utilizar los servicios digitales municipales?
- ¿Preferirías que estos servicios fueran presenciales?
- ¿Encuentras diferencias en el uso de estos servicios/plataformas, según sea con el móvil o con el ordenador?

Un programa de:



red.es



Mobile  
WorldCapital  
Barcelona