

# LA BRECHA DIGITAL ENTRE LA POBLACIÓN MIGRANTE DE ORIGEN AFRICANO: UN ESTUDIO EN VITORIA-GASTEIZ

## THE DIGITAL DIVIDE BETWEEN THE MIGRANT POPULATION OF AFRICAN ORIGIN: A STUDY IN VITORIA-GASTEIZ

Maitane Zabala Calvo

*Trabajadora Social*

**Resumen:** El auge de las TICs e Internet en las sociedades actuales conlleva que el acceso y uso de estas sea cada vez más imprescindible para la vida cotidiana. Los cambios tecnológicos nos señalan una tendencia a la telematización, que engloba desde la realización de trámites con las administraciones públicas, a la búsqueda de empleo o la formación, entre otros. Sin embargo, hay quienes carecen de medios de acceso o de conocimientos para su uso, lo que genera una brecha, que se convierte en motivo de exclusión, no sólo digital, sino también social. Por ello, en el presente trabajo se plantea conocer cómo inciden la inclusión y la exclusión digital en las personas migrantes, destacando tanto las potencialidades y beneficios que les aporta el acceso y uso de las TICs e Internet para su proceso de integración sociolaboral y formativa, como visibilizando las consecuencias de no hacer uso de estas herramientas. Este artículo corresponde a una Síntesis del Trabajo de Fin de Máster Oficial de Políticas Sociales e Intervención Sociocomunitaria de la especialidad en Migraciones Internacionales de la Universidad de A Coruña, tutorizado por Raquel Martínez Buján.

**Palabras clave:** Brecha digital, Migraciones, Integración social, Exclusión social, Covid-19.

**Abstract:** The rise of ICTs and the Internet in today's societies, makes that the relevance of their access and use is becoming essential for many aspects of daily life. Technological changes show a trend towards telematization, which involves more and more areas, from carrying out procedures with public administrations, searching for employment or training, among others. However, there are many people who lack the wherewithal to access or the knowledge to use them, which creates a gap, and turns into a reason of exclusion, which is not only digital, but also social. For this reason, the present work aims to know in which way digital inclusion and exclusion affect migrants, highlighting both the potential and benefits that access and use of ICTs and the Internet provide for their process of social, labour and educational integration, such as making visible the consequences of not making use of them.

**Key words:** Digital divide, Migrations, Social integration, Social exclusion, Covid-19.

| Recibido: 08/07/2020 | Revisado: 27/07/2020 | Aceptado: 01/09/2020 | Publicado: 30/09/2020 |

Referencia normalizada: Zabala Calvo, M. (2020). La brecha digital entre la población migrante de origen africano: un estudio en Vitoria-Gasteiz. *Trabajo Social* 91, 57-78. doi:10.12960/TSH.2020.0015

Correspondencia: Maitane Zabala Calvo. Trabajadora Social y Técnica Superior en Informática.  
E-mail: mzabalacalvo@gmail.com

## INTRODUCCIÓN

La investigación sobre el entorno digital y sus implicaciones a nivel social se está abriendo camino entre los temas de interés en el ámbito investigador, así como entre las y los profesionales de las ciencias sociales y la intervención social (Alonso, 2016; Gros, Zhang-Yu, Ayuste y Escofet, 2018). En tanto la transformación digital hacia la que transitan las sociedades modernas es una realidad, el acceso digital se erige como uno de los elementos clave para fomentar una inclusión social. El hecho de carecer de medios y/o infraestructuras necesarias para acceder o utilizar las TICs es un indicador de desigualdad digital por sí solo, y las consecuencias derivadas de este acceso y uso desigual en una sociedad basada en la información y el conocimiento implican una falta de oportunidades para una participación e inclusión social plena (Ragnedda y Muschert, 2013). Esta desigualdad de oportunidades no puede explicarse exclusivamente desde la distinción entre tener o no tener acceso a las TICs e Internet, sino que la calidad del acceso y el uso de estos, son igualmente factores determinantes en el marco de la inclusión digital (Calderón, 2019).

Si bien este planteamiento no es novedoso, bajo el contexto actual donde a consecuencia de la pandemia global de la Covid-19, estamos asistiendo a una reducción de la movilidad e interacción física y a una creciente telematización de servicios, por lo que el acceso a las tecnologías y su utilización recobran un nuevo interés en el ámbito de la investigación social. Precisamente, los colectivos más vulnerables socialmente son quienes han padecido los efectos más graves de esta situación y los que más repercusiones han tenido en el ámbito de la participación social y ciudadana (Fundación FOESSA, 2020). Las personas de origen migrante han sido identificadas como uno de los principales colectivos que experimenta la denominada como brecha digital e incluso algunas investigaciones sugieren que este colectivo está “ausente en las grandes encuestas sobre equipamientos TICs a nivel nacional, europeo e internacional” (Ararteko, 2013, p. 66). A pesar de esta ausencia, son numerosos los estudios que señalan que las personas de origen extranjero pueden enfrentarse a barreras en el aprovechamiento de Internet para el proceso de integración, el acceso al conocimiento, aprendizaje o la participación online (Domínguez, 2017). Por ello, las y los profesionales de la intervención social en general y las trabajadoras y trabajadores sociales en particular, debemos esforzarnos en visibilizar, evidenciar y promover la reflexión en torno a la brecha digital (De la Fuente y Cano, 2017) como uno de los factores que agudiza y retroalimenta la exclusión social.

Así, en tanto adaptarse a los nuevos contextos sociales es inherente a la práctica del Trabajo Social, debemos aceptar, comprender y acoger la irrupción de las nuevas tecnologías como una herramienta que contribuye no sólo a mejorar nuestra propia

praxis, sino como un aspecto cada vez más relevante dentro del ámbito de la intervención social tanto a nivel individual como social o comunitario. Con todo, el presente estudio busca caracterizar la brecha digital como un exponente de exclusión social y sus efectos entre las personas de origen extranjero, así como explorar en qué medida la inclusión digital promueve la inclusión social.

## 1. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

La finalidad del presente trabajo consiste en explorar en qué medida el desigual acceso a las TICs incide en otros aspectos sociales, como la participación social, el acceso al empleo, la formación, la información y el conocimiento, explorando las dimensiones de las distintas brechas digitales entre la población de origen africano no hispanohablante residente en Vitoria-Gasteiz.

Teniendo presente que la realidad social se caracteriza por su complejidad y heterogeneidad, la pluralidad en los métodos de investigación se erige casi como una exigencia (Perelló, 2009), por lo que se plantea una metodología mixta, utilizando métodos principalmente cualitativos (búsqueda documental y entrevistas en profundidad) además de cuantitativos (cuestionario), lo que ha posibilitado la triangulación de la información obtenida, contribuyendo a verificar y contrastar los resultados derivados del trabajo de campo (Rodríguez, 2005). Asimismo, las personas participantes han sido informadas de la finalidad del estudio y han dado su consentimiento al tratamiento de sus datos, los cuales han sido anonimizados para su análisis.

En cuanto a las fases de la investigación, se ha partido de una búsqueda documental basada en referentes teóricos y empíricos que configuran el sustento de los argumentos que se plantean en esta investigación. Esta exploración ha servido para contextualizar y enmarcar los conceptos clave a investigar. En segundo lugar, se ha realizado un cuestionario el cual ha sido cumplimentado voluntariamente por personas de origen africano residentes en Vitoria-Gasteiz que formaban parte del programa de aprendizaje de lengua castellana del centro de formación de Cáritas Vitoria, con quien se contaba con contacto profesional previo. La investigación de campo se ha llevado a cabo entre los meses de junio y julio de 2020, en el contexto post-confinamiento y la selección de las personas participantes ha sido el muestreo por conveniencia.

En referencia a las características del grupo de 30 personas que ha participado en el cuestionario, han sido 15 mujeres y 15 hombres, por lo que ambos sexos están representados. En cuanto al país de origen, en la Tabla 1 se indica la distribución porcentual por países.

Maitane Zabala

Tabla 1: Porcentaje de participantes en el estudio según país de nacimiento (N=30).

País	Porcentaje
Marruecos	53,3 %
Argelia	16,7 %
Nigeria	13,3 %
Senegal	10 %
Gambia	3,3 %
Ghana	3,3 %

Fuente: Elaboración propia.

Con respecto al rango de edad, el 50 % de las personas encuestadas tiene entre 18 y 35 años, el 43 % entre 36 y 55 y el 7 % 56 o más. El 13 % no cuenta con estudios, el 20 % cuenta con estudios primarios, el 30 % con estudios secundarios, el 20 % con estudios de bachillerato o formación profesional y el 17 % con estudios universitarios. Asimismo, el 17 % llevaba menos de un año en España, el 43 % entre uno y tres años, quienes llevan entre cuatro y seis años o entre 7 y 10 años, representan el 7 % respectivamente y finalmente, el 26 % llevan en España más de 11 años. Las respuestas aportadas han sido procesadas mediante el programa de software libre PSPP para analizar los resultados obtenidos.

En tercer lugar, con el objetivo de profundizar en los discursos latentes tras las respuestas del cuestionario, se ha entrevistado en profundidad a ocho de las personas que habían cumplimentado previamente el cuestionario, cuyos datos sociodemográficos se muestran en la Tabla 2.

Tabla 2: Perfil sociodemográfico de las personas migrantes entrevistadas.

Código	Sexo	País de nacimiento	Edad
US1	Hombre	Argelia	30
US2	Mujer	Marruecos	30
US3	Mujer	Marruecos	30
US4	Mujer	Senegal	38
US5	Mujer	Senegal	44
US6	Hombre	Marruecos	31
US7	Hombre	Marruecos	34
US8	Mujer	Nigeria	40

Fuente: Elaboración propia.

Esta información cualitativa se ha complementado con tres entrevistas dirigidas a profesionales de la intervención social que trabajan con personas migrantes. Concretamente, se ha entrevistado a una trabajadora social de base, a una pedagoga que trabaja en el ámbito formativo con personas migrantes y a una orientadora sociolaboral. De este modo, se ha buscado obtener información desde tres perspectivas y líneas de intervención distintas, aunque complementarias dentro del proceso de integración sociolaboral.

## 2. EXCLUSIÓN, INCLUSIÓN Y BRECHA DIGITAL: CONCEPTOS CLAVE

El avance tecnológico es una realidad que se abre camino a pasos agigantados en todo el mundo, aunque con ritmos diferentes. En este sentido, la creciente digitalización que vivimos en los países occidentales contrasta con la situación de otras áreas geográficas. Los datos recogidos por la IEA (2018), señalan que en algunos países africanos la proporción de población con acceso a Internet no alcanza el 25 %, por lo que, la población migrante africana en España tiene que vivir esta paradoja.

En la medida en la que asistimos a una nueva generación cada vez más conectada y marcada por la innovación tecnológica, donde confluyen la interacción virtual y física, el saber tecnológico emerge, no sólo como una cualidad, sino como un elemento central (Gómez, 2015). Esto es, contar con las infraestructuras, medios y competencias necesarias para hacer uso de las TICs e Internet divide a las sociedades, a los continentes, a los grupos y sectores de población y a las propias personas entre las que están *online* y quienes no cuentan con los medios requeridos para sumergirse en las TICs e Internet, lo que implica la imposibilidad de ejercer el derecho a la información y el conocimiento (Escandell, 2017). Cuando se habla del acceso a las nuevas tecnologías, se deben tener en cuenta dos aspectos; el acceso material (poder) y el acceso mental/intelectual (querer/saber), resultando ambos aspectos generadores de desigualdad, exclusión y estratificación social (Morales y Rodríguez, 2008). Sin embargo, el desarrollo y la expansión tecnológica a nivel global no sólo generan nuevas formas de desigualdad, sino que reproducen y retroalimentan las ya existentes (Ragnedda y Muschert, 2013). Asimismo, la exclusión digital también se caracteriza por su transmisión intergeneracional, nutriéndose de “la desigualdad en la accesibilidad a los recursos materiales para satisfacerla y de la desigualdad cultural en el acceso a los conocimientos que permiten su uso” (Fundación FOESSA, 2020, p. 31).

Cuando se habla de brecha digital, se hace referencia tanto a ausencia de competencias digitales como a la carencia de medios suficientes para acceder a las TICs e Internet (Domínguez, 2018). Existen tres principales brechas digitales. La primera brecha digital, o brecha de acceso, pone el foco en contar con la posibilidad de acceder a Internet y a dispositivos digitales (Panadero, Gómez y Luque, 2020; Domínguez, 2018). La segunda brecha digital, o brecha de uso, se relaciona con la adquisición de habilidades y competencias necesarias para hacer uso de las nuevas tecnologías e Internet (Panadero, et al., 2020; Domínguez, 2018). La tercera brecha digital, también denominada brecha de inclusión, enfatiza la importancia no sólo de tener conocimientos informáticos básicos, sino de contar con las competencias necesarias para hacer un uso provechoso de los mismos (Panadero, et al., 2020; Domínguez, 2018).

Además de estas tres grandes brechas, hay otros indicadores y factores que condicionan el acceso y uso de las TICs. Es decir, variables como la edad, el género, el nivel formativo, la situación socioeconómica, el lugar de origen, etnicidad, el lugar de residencia o la ocupación laboral inciden negativa o positivamente en la relación que tienen las personas con las TICs (Davaki, 2018; Ragnedda y Muschert, 2013; Castaño, Martínez, Vázquez y Martínez, 2010; Van Dijk, 2012; Büchi, Just y Latzer, 2015). Esto quiere decir que, para superar la denominada brecha digital, no basta con tener la posibilidad de acceder a Internet, sino que, se deben superar barreras tecnológicas, psicológicas y sociales (Castaño et al., 2010). Desde este punto de vista, si bien la reducción de la primera brecha digital supondría un paso importante para promover la igualdad de oportunidades en el uso de las TICs e Internet, no implica que todas las personas tengan las mismas habilidades, conocimientos, capacidades u oportunidades (Segura y Fernández, 2015).

En esta línea, cada vez son más numerosos los estudios en torno a la brecha digital de género, haciendo alusión a la diferencia entre porcentaje de hombres y el porcentaje de mujeres en el uso de las TICs (INE, 2018). Esta diferenciación se evidencia en el hecho de que, en los indicadores sobre el uso, acceso y las competencias digitales relacionados con las TICs, sistemáticamente las mujeres ocupan un nivel porcentual inferior al de los hombres (Davaki, 2018). Con todo, conviene apuntar que el análisis sobre la situación que enfrentan las personas y colectivos de cara a la inclusión o la exclusión digital debe realizarse desde una perspectiva interseccional, que contemple cómo interactúan los múltiples factores que condicionan el acceso y uso de las TICs e Internet (Fang, Canham, Battersby, Sixsmith, Wada y Sixsmith, 2019).

### 3. EL POTENCIAL DE LAS TICS COMO HERRAMIENTA DE INCLUSIÓN SOCIAL

Tras haber navegado a través de los aspectos teóricos en materias de inclusión, exclusión y brechas digitales, en el presente apartado se busca aportar materias más terrenales y concretas para las cuales “el acceso y la capacidad de uso de las nuevas tecnologías han pasado a ser palancas cruciales para aprovechar las oportunidades del presente y tener un lugar en el futuro” (Fernández, 2019, p. 37).

Centrándonos en la relación entre las TICs y el mercado laboral, vemos cómo las competencias digitales son cada vez más demandadas. Así, en el informe de Prospección y Detección de Necesidades Formativas elaborado por el SEPE (2018), se observa que los conocimientos tecnológicos e informáticos se encuentran entre la demanda formativa de prácticamente la totalidad de las familias profesionales y no sólo las directamente vinculadas con el sector tecnológico. Por ello, el SEPE (2018), sitúa la formación en entornos digitales como un elemento clave para la mejora de la empleabilidad e insta a la priorización de acciones formativas relativas al uso de medios digitales e informáticos. Asimismo, las TICs e Internet son una herramienta para la búsqueda de empleo. En los últimos años, el número de empresas que no aceptan currículums en mano y que instan a hacer llegar currículums telemáticamente está aumentando. El estudio de InfoEmpleo-ADECCO (2016), señala que los portales de búsqueda de empleo son la vía más utilizada por las empresas para buscar posibles candidaturas. Ese mismo estudio, identifica las redes sociales y las propias páginas webs corporativas como herramientas que contribuyen a la búsqueda de empleo.

Volviendo la mirada hacia el aporte de las TICs al ámbito formativo, se puede observar que son una herramienta que se caracteriza por su flexibilidad y capacidad de adaptación para un entorno cada vez más cambiante, resultando un recurso valioso para el aprendizaje y facilitando la adquisición de competencias personales y profesionales (Hernández, 2017). Además, favorecen la autonomía y la motivación y promueven una enseñanza más personalizada, ya que el alumnado puede dedicar más tiempo a los contenidos en los que considera que tiene más carencias (Vega, 2016; Moreira, 2019). En este sentido, en tanto el aprendizaje de la lengua castellana es un elemento fundamental para las personas migrantes no hispano hablantes, cabe destacar el papel que pueden jugar en la enseñanza-aprendizaje de las lenguas extranjeras (Vega, 2016).

Las TICs e Internet posibilitan no sólo contactar y comunicarse con un gran número de personas, sino que hace posible “vivir en dos sociedades simultáneamente, independiente de la localización física” (Domínguez, 2018, p. 68). Además, el uso de Internet se relaciona con una menor incidencia de enfermedades mentales como depresión, en la

medida en la que disminuye el sentimiento de soledad y se percibe un mayor nivel de apoyo social y emocional (Chopik, 2016).

Por otro lado, Internet se presenta como “una estructura de oportunidades para el impulso de la participación” (Cañon et al., 2016), posibilitando nuevas formas para participar en la vida social y política (Delfino, Bermamendi y Zubieta, 2019). En esta línea, la “escasa capacidad de incidencia de estos colectivos vulnerables hacia sus gobiernos (...) es uno de los factores que en los próximos años profundizarán en la brecha de la desigualdad” (Fundación FOESSA, 2020, p. 31). Así, internet y las redes sociales, podrían aportar alternativas para generar y promover apoyo y conciencia social (Castells, 2000).

## **4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS**

Tal y como se ha detallado anteriormente, la metodología utilizada en la presente investigación combina métodos cuantitativos (cuestionario) con cualitativos (entrevistas). Así, para el estudio de los resultados obtenidos se ha realizado la triangulación de la información, contrastando, comparando y enriqueciendo los datos extraídos del análisis de los resultados del cuestionario, con los discursos y citas procedentes de las entrevistas en profundidad.

### **4.1. PERSONAS MIGRANTES, ACCESO Y USO DE LAS TICs E INTERNET**

Si nos detenemos en el uso y acceso que hacían de TICs e Internet antes de su llegada a España, primeramente cabe considerar que parte de las personas encuestadas llevan aquí más de once años, por lo que los datos en cuanto al uso cuentan con ese sesgo, en el sentido de que hace una década las TICs e Internet no estaban tan extendidas:

«Antes no había Internet, yo sólo usaba el móvil normal, para llamar. Ahora mi familia tiene Internet» (US5, Mujer, Senegal, 44 años).

Así, el 50 % de las personas participantes hacía uso de Internet antes de su llegada, el 93 % hacía uso del teléfono móvil (Smartphone o no), el 23 % utilizaba ordenador y el 17 % tablet.

En cuanto al acceso en la actualidad, para acercarnos a comprender las dimensiones de la brecha digital que afecta a la población migrante, según datos de la Encuesta



sobre Equipamientos y Uso de Tecnologías de Información y Comunicación en los hogares (INE, 2019), el 91,4 % de la población del País Vasco cuenta con conexión a internet en el hogar y el 83,2 % con algún tipo de ordenador. En el caso de las personas encuestadas, el 57 % afirma contar con conexión a Internet en el hogar, frente al 43 %, que indica carecer de conexión en casa, el 67 % accede a Internet utilizando datos móviles y 10 % de las personas encuestadas hacen uso de alguno de los puntos de acceso wifi gratuitos de la ciudad. Hay personas que hacen uso exclusivo de Internet conectándose desde su casa:

«(...) sólo lo uso en casa (...). El dinero que tengo lo uso para llamar a mi madre en el locutorio» (US1. Hombre, Argelia, 30 años).

En este sentido, Domínguez (2018), señala que algunas de las estrategias de las personas migrantes para conectarse a Internet, cuando no cuentan con acceso en su hogar, son la utilización de espacios públicos con conexión o el wifi de algún establecimiento. Además, entre quienes utilizan tarifas de datos móviles, el uso que hacen de Internet es menor, debido a los costes que conlleva:

«Sólo tengo en el móvil (...). Uso tarjetas prepago (...) no puedo ver mucho Internet» (US2, Mujer, Marruecos, 30 años).

Esta información se relaciona, en parte, con la frecuencia con la que indican conectarse a Internet, donde el 83 % de las personas encuestadas refieren conectarse a diario, el 7 % de ellas semanalmente y el 10 % mensualmente. En cuanto a los dispositivos tecnológicos que utilizan, la totalidad de las y los participantes cuentan con un teléfono móvil. Sin embargo, sólo el 20 % de ellas tienen ordenador y el 17 % con tablet.

Prosiguiendo con los resultados del cuestionario, la aplicación más popular entre las personas encuestadas es el whatsapp, utilizada por el 87 % de las personas encuestadas, seguida por YouTube (67 %) y Facebook (67 %). El traductor es usado por el 57 % de ellas y el e-mail por el 53 %. Vemos pues, cómo, si bien el uso del whatsapp está bastante generalizado, otras funcionalidades son menos utilizadas, «tengo un e-mail, lo hice en un curso de informática que hice aquí, pero no lo uso nunca» (US4, Mujer, Senegal, 38 años). En esta línea, los datos obtenidos a partir del cuestionario tienden a ejemplificar que las y los jóvenes tienen más dominio y mayor variedad de usos que las personas de más edad.

Preguntadas sobre la importancia que tiene para ellas y ellos contar con acceso a Internet, con móvil y con ordenador, el móvil e Internet son considerados como elemen-

Maitane Zabala

---

tos importantes o muy importantes por la mayoría de las personas encuestadas (90 %), siendo el ordenador considerado como el elemento al que le dan menor relevancia. En lo referente a los principales obstáculos que inhiben el uso y acceso a las TICs e Internet, las personas entrevistadas, tanto usuarias como profesionales, apuntan a factores económicos como una de las barreras:

«El ordenador es importante, aunque no tengo (...) son muy caros» (US1, Hombre, Argelia, 30 años).

«el ordenador me gusta mucho más que el móvil para hacer cosas (...) pero ahora no puedo tener uno» (US3, Mujer, Marruecos, 30 años).

Asimismo, el 43 % de las personas participantes en el cuestionario afirman no saber utilizar el ordenador, porcentaje que aumenta entre las personas de mayor edad.

Así, se evidencia que el precio de los dispositivos electrónicos en muchos casos es prohibitivo para este colectivo. En este sentido, la precariedad económica conlleva además inestabilidad en muchos otros aspectos de la vida, lo cual supone un hándicap para la inmersión en el mundo digital:

«Si tu situación social en general no es buena y tienes muchas preocupaciones (...), evidentemente te impide avanzar en otros aspectos» (Trabajadora Social, Mujer, Vitoria-Gasteiz, 52 años).

Además de la barrera económica, en la información obtenida en las entrevistas, se evidencia la existencia de otros factores, relacionados tanto con las competencias, nivel formativo, conocimientos o habilidades personales como con la prevalencia de numerosos prejuicios, desconocimiento o desinformación en torno a estas herramientas:

«Hay personas, por ejemplo, que no están alfabetizadas en su país de origen (...) entonces claro, si no están alfabetizadas en su idioma pues el mundo digital es más difícil» (Trabajadora Social, Mujer, Vitoria-Gasteiz, 52 años).

«Hay personas que no tienen ningún conocimiento digital además del móvil (...). Me encuentro con personas con cierto miedo o rechazo hacia las herramientas digitales, que utilizan el móvil sólo para comunicarse (...) algunas personas tienen una autobarrera, que quizás es porque piensan que no son capaces (...). Pero, la gran barrera es el desconocimiento, bien porque no hayan tenido la oportunidad o porque no hayan sentido la necesidad o que tienen alguien que lo haga por ellos o por ellas (...). Actualmente trabajo con alumnado joven, pero veo que sigue

existiendo brecha digital, que muchas veces está condicionada por una situación económica» (Formadora, Mujer, Vitoria-Gasteiz, 58 años).

Estos prejuicios han sido visibles en el discurso de algunas de las personas entrevistadas:

«(Internet) facilita la comunicación con mi familia (...) pero hay cosas que no son buenas. Por ejemplo, hay mucha pornografía, eso no me gusta» (US4, Mujer, Senegal, 38 años).

Recapitulando, mediante la presente investigación, se han diferenciado distintos perfiles de personas migrantes con respecto al uso y acceso de las TICs e Internet:

- Jóvenes, menores de 35 años que cuentan con conocimientos y habilidades adquiridas en su país, que aquí tienen un acceso relativamente limitado a las TICs e Internet, principalmente por factores económicos.
- Personas que migraron hace más de diez años, que no contaban con habilidades digitales y que, tras pasar tiempo aquí, continúan al margen del mundo digital, sin conocer sus ventajas y potencialidades.
- Quienes utilizan básicamente de forma exclusiva para contactar con familiares y/o amistades.
- Personas con miedo, desconocimiento o prejuicios que les limitan la motivación para formarse en el ámbito digital.
- Personas dependientes de entidades sociales, amistades o conocidos/as para realizar gestiones básicas, por lo que no ven la necesidad de formarse y ser más independientes.
- Quienes cuentan con habilidades y medios para hacer uso de TICs e Internet que utilizan y hacen un mayor aprovechamiento de las herramientas digitales.

## 4.2. TICS E INTEGRACIÓN SOCIOLABORAL

Durante el desarrollo de las entrevistas, algunos de los temas que se han abordado han girado en torno a la potencialidad de las TICs e Internet como herramienta que facilita la integración social en la sociedad de acogida, ya que permiten consultar información relevante para su proceso migratorio, cuestiones legales y burocráticas o el propio conocimiento de las prácticas culturales del lugar en el que residen (Dominguez, 2018). Así, las personas que hacen uso y tienen los conocimientos digitales necesarios, han afirmado utilizar Internet para conocer mejor el contexto, la cultura y la

Maitane Zabala

---

historia de su sociedad de destino. Algunos de los discursos recogidos en torno a esta temática son los siguientes:

«Lo uso para ver noticias, por ejemplo, uso páginas de Vitoria para enterarme de cosas importantes que suceden en la ciudad (...). Si tú vives aquí y no ves nada de aquí, es como si no vivieses aquí» (US7, Hombre, Marruecos, 34 años).

«(...) creo que les ayuda a promover la integración en cuanto al funcionamiento (...) desde pedir citas a enviar un currículum, a recibir o enviar documentaciones a distintas administraciones» (Formadora, Mujer, Vitoria-Gasteiz, 58 años).

Prácticamente todas las personas coinciden en que el acceso a TICs e Internet facilita tanto su proceso migratorio como su proceso de integración social, así como el acceso a información relevante. Las personas que conocen en mayor profundidad las ventajas que el acceso a la información disponible en Internet aporta, no dudan en afirmar la tremenda utilidad que esta herramienta ha supuesto para el conocimiento e integración en la sociedad de acogida.

«Tener Internet (...) facilita todo y contactas fácilmente con el alrededor, con la comunidad y cualquier cosa que necesites, lo puedes buscar» (US6, Hombre, Marruecos, 31 años).

«Mi vida aquí sin Internet hubiese sido muy difícil (...). Internet me ha ayudado mucho en este país para divertirme, para saber cosas, para conectar con la gente aquí, para hacer todo, para estudiar..., para integrarme en la sociedad (...), tener Internet te ayuda mucho, porque si estás en tu casa y no tienes Internet o no sabes, no aprovechas el tiempo para aprender o buscar información» (US7, Hombre, Marruecos, 34 años).

Internet es una herramienta utilizada para la búsqueda de vivienda, y es la vía por la que algunas personas encuentran alojamiento. En esta línea, la investigación realizada por ACCEM (Domínguez, 2018), en torno al impacto de las brechas digitales que afectan a la población de origen extranjero, señala que para las personas migrantes revierte especial relevancia, ya que para ellas la búsqueda de vivienda es particularmente difícil debido al racismo y la xenofobia de muchas de las personas arrendadoras, por ello, carecer de acceso a estas plataformas de búsqueda agrava su problemática y además en numerosas inmobiliarias no les atienden:

«Encontré habitación en Internet. Ahora buscar casa está difícil y me ha costado un poco, he tenido que mirar muchas páginas (...)» (US6, Hombre, Marruecos, 31 años).

Las TICs e Internet son herramientas que permiten el acceso a gran cantidad de información, por lo que facilitan todos los aspectos relacionados con la adquisición de nuevos conocimientos de una forma relativamente cómoda, rápida y personalizada. Por ello, la utilización de plataformas o aplicaciones con fines formativos resulta muy útil para las personas migrantes, ya que, «(...) las competencias digitales permiten gestionar la autonomía, la búsqueda de información» (Formadora, Mujer, Vitoria-Gasteiz, 58 años). En lo relativo al aprendizaje del idioma, en tanto la mayoría de las personas procedentes de África no dominan la lengua castellana, el acceso casi ilimitado a contenidos y materiales, contribuye a complementar su aprendizaje. Quienes tienen conocimientos y posibilidad para hacer uso de estas, no dudan en destacar los beneficios que les aporta:

«Ahora Internet es más importante que cuando estaba en mi país. Sobre todo, es muy importante para aprender» (US1, Hombre, Argelia, 30 años).

«Uso Internet para estudiar idiomas» (US3, Mujer, Marruecos, 30 años).

También encontramos quien conoce esta utilidad formativa, pero no puede aprovecharla porque carece de medios para acceder a Internet a diario

«Si tuviera WiFi usaría más, para hacer cursos, aprender... Pero ahora no puedo usar mucho» (US2, Mujer, Marruecos, 30 años).

Finalmente, hay quienes, aun contando con dispositivos y conexión a Internet en el hogar, desconocen la existencia de la posibilidad de utilizar Internet para el aprendizaje del idioma:

«No, no lo sabía, pero me interesa» (US5, Mujer, Senegal, 44 años).

En cuanto al uso de las TICs e Internet para la inclusión laboral, primeramente, destacaremos la creciente importancia de las competencias digitales como formación transversal dentro del currículum. Aunque, la relevancia de contar con conocimientos digitales no está generalizada en todos los puestos de trabajo, la creciente digitalización de las empresas tiende a requerir cada vez mayor contacto con dispositivos electrónicos:

«(...) hay para puestos que les dan más importancia que otros, por ejemplo, a nivel de producción o puestos más básicos creo que para el desempeño del puesto inicialmente no le dan tanta importancia (...) ahora para trabajar en un almacén tienes que utilizar una PDA para hacer un registro, que es un dispositivo muy sencillo,

Maitane Zabala

---

pero también es un elemento informatizado (...) O si tienes que registrar entradas y salidas en un ordenador, claro, no son tareas muy desarrolladas, pero, ya tienes que saber hacerlo» (Orientadora Sociolaboral, Mujer, Vitoria-Gasteiz, 40 años).

Por lo que vemos, que si bien los conocimientos informáticos no son estrictamente necesarios, sin duda añaden valor a nivel curricular. Sin embargo, en lo que concierne al proceso de búsqueda de empleo, las habilidades digitales están cobrando cada vez un mayor protagonismo,

«Hay muchas ETTs que no recogen currículums presencialmente, ahora todo es online. Creo que es la tendencia a la que va a ir a todo» (Orientadora Sociolaboral, Mujer, Vitoria-Gasteiz, 40 años).

En este sentido, cabe entender que, encontrarse en situación de desempleo se relaciona con la pérdida de autoestima, con sentimientos de inseguridad, fracaso o vergüenza, afectando al autoconcepto del individuo (Buendía, 1990). Así, el hecho de que la búsqueda de empleo cada vez esté más telematizada y los medios presenciales estén pasando a un segundo plano, genera, entre quienes no cuentan con los conocimientos necesarios sentimientos de frustración y dependencia:

«Creo que eso es un lastre para la gente incluso a nivel mental (...) que te genera una frustración, porque no puedes acceder a la búsqueda de empleo, tienes que solicitar ayuda constante para poder continuar la búsqueda. Yo creo que te hace mella, que te hace más vulnerable» (Orientadora Sociolaboral, Mujer, Vitoria-Gasteiz, 40 años).

Asimismo, aunque existen asociaciones que acompañan a las personas en el proceso de inserción laboral, las personas que carecen de conocimientos digitales no controlan en ocasiones su propio proceso de búsqueda de empleo:

«Igual te han ayudado a inscribirte en un sitio, pero para ver una respuesta necesitas abrir el correo electrónico y no sabes y tienes que pedir ayuda todo el rato. Pues al final, te sientes muy limitado (...)» (Orientadora Sociolaboral, Mujer, Vitoria-Gasteiz, 40 años).

Finalmente, se ha detectado que, en ocasiones, la formación en el ámbito de las TICs no es considerado como algo prioritario, en tanto es una formación transversal, para algunas personas ver su utilidad concreta se presenta como algo difuso. Sin embargo, cuando se integran las competencias digitales con otra clase de aprendizajes o se les

aporta una finalidad concreta (por ejemplo, la búsqueda de empleo), la implicación y motivación es mayor:

«(...) muchas personas, durante el proceso en el que quieren acceder al trabajo, no se plantean formarse (...) su necesidad de encontrar empleo es urgente, entonces también es difícil a veces que se den cuenta de que efectivamente, es un proceso urgente, pero hay que hacer un camino para trabajar esa empleabilidad (...)» (Orientadora Sociolaboral, Mujer, Vitoria-Gasteiz, 40 años).

### 4.3. TICS E INTERNET EN EL CONTEXTO DE LA COVID-19

Una vez presentada la potencialidad que tienen las TICs e Internet para la población migrante a nivel general, nos detendremos a comentar la especial relevancia que revierte su uso en el contexto la Covid-19. Primeramente, contar con acceso a Internet y a dispositivos que les han permitido conectarse, a nivel individual ha servido como instrumento de evasión y entretenimiento:

«En la cuarentena también sobre todo lo he usado para pasar el tiempo (...). He usado Internet mucho (...) una hora se pasa como un día entero. Nosotros en casa en cuarentena estábamos cuatro personas, pero ya casi no hablábamos y todos estaban en su habitación» (US1, Hombre, Argelia, 30 años).

Por otro lado, quienes han contado con medios y conocimientos, han podido realizar gestiones y trámites de forma telemática, lo cual, con respecto a quienes no han contado con esa posibilidad, ha resultado altamente ventajoso, por ejemplo, para no demorarse en la solicitud de prestaciones sociales:

«Ha habido muchas personas que no saben mandar e-mails y no han podido enviarlos a la trabajadora social» (US7, Hombre, Marruecos, 34 años).

Esta situación también ha salido a colación durante las entrevistas realizadas con las profesionales, quienes han vivido de primera mano la problemática que ha tenido un gran número de personas para estas cuestiones:

«Ha habido personas que no han podido acceder a recursos sociales a los que tienen derecho (...), porque primero, algunas desconocen cómo hacer las solicitudes telemáticas y segundo, aunque tengan conocimientos para hacerlo, carecen de medios para ello (...)» (Trabajadora Social, Mujer, Vitoria, 52 años).

Maitane Zabala

---

Las limitaciones, tanto en cuanto a habilidades digitales como al acceso a las mismas, es una cuestión que si bien siempre ha sido evidente dentro de las profesionales que trabajan con personas migrantes, la Covid-19 ha hecho más visible y la desigualdad que ha supuesto esta carencia ha resultado especialmente sangrante.

Concretamente, con la telematización de la formación reglada, ha habido muchas personas, niños y niñas que indirectamente (o directamente) han sido excluidas del sistema educativo. Ni el profesorado ni las instituciones educativas estaban preparadas para “afrontar a distancia las necesidades educativas de los sectores más vulnerables de la sociedad” (Fundación FOESSA, 2020, p. 31):

«(...) hay muchísimos niños y niñas que no han podido seguir la formación a distancia. Durante el confinamiento ha habido muchas familias que nos pedían ayuda para ampliar la conexión a Internet para que sus hijos pudiesen seguir los deberes» (Trabajadora Social, Mujer, Vitoria-Gasteiz, 52 años).

«No todo el mundo tiene internet en casa. Y quienes tienen datos en el móvil, muchos de ellos funcionan con tarjetas prepago (...) y durante el confinamiento no han podido utilizar puntos de acceso wifi gratuitos» (Formadora, Mujer, Vitoria-Gasteiz, 58 años).

Por otro lado, quienes se encontraban en búsqueda de empleo y acostumbraban a hacerlo mediante los medios tradicionales, han visto interrumpida su proceso, ya que carecen de las herramientas necesarias para buscar trabajo por Internet. Asimismo, la tendencia de que el envío de currículums y candidaturas por Internet predomine con respecto a la entrega presencial, en muchos casos se ha acelerado, también después del confinamiento:

«(...) hay gente que ha vuelto a pasearse por empresas, pero están encontrándose con que en muchos sitios les dicen que la inscripción es por Internet, y que necesitan esa vía para entregar el currículum» (Orientadora Sociolaboral, Mujer, Vitoria, 40 años).

En síntesis, vemos cómo a consecuencia de la Covid-19, quienes se encontraban en situación de exclusión digital, bien por falta de medios de acceso, bien por desconocimiento, han resultado excluidas en otros ámbitos sociales, por lo que la brecha digital y sus consecuencias, que en ocasiones estaban en parte ocultas, o paliadas gracias a la intermediación de asociaciones o de su propia red social, se han hecho más visibles y devastadoras que nunca.



## 5. CONCLUSIONES

A partir del análisis de los resultados obtenidos en la presente investigación, a continuación, nos centraremos en las conclusiones. Primeramente, el análisis del uso y acceso a las TICs e Internet por parte de la población migrante nos ha mostrado que, efectivamente, la exclusión de los entornos digitales emerge como un factor e indicador de exclusión social, en la medida en la que la privación de acceso o la carencia de habilidades para su aprovechamiento son elementos generadores de desigualdad (Ragnedda y Muschert, 2013; Morales y Rodríguez, 2008; Fang et al., 2019; Fundación FOESSA, 2020; Van Dijk, 2012). Domínguez (2018) en su investigación para ACCEM en torno a la brecha digital que afecta a las personas de origen extranjero en España, relaciona directamente la importancia que tiene para las personas migrantes contar con dispositivos para conectarse a Internet y su proceso migratorio. Varias de las personas entrevistadas en el presente estudio enfatizan que si bien, en su país tener acceso a Internet no era relevante en su día a día, en la actualidad lo consideran indispensable. Con todo, se puede afirmar que las TICs e Internet promueven y facilitan los procesos de inclusión social (Domínguez, 2018; Grost et al., 2018; Collin y Karsenti, 2012; Collin, Karsenti, y Calonne, 2015; Tsegaye, Stumpp y Michelis, 2019).

En cuanto al uso de las TICs e Internet, tal y como apunta Van Dijk (2012), a la hora de analizarlo, debemos enfocarnos no sólo en la cantidad, sino en la calidad y características de éste. Esto es, se debe considerar que aportar datos en cuanto a la conectividad o a las horas de conexión, no señala el tipo de utilización que se hace de las TICs e Internet (Vancea y Boso, 2014). A este respecto, se ha visibilizado que, si bien la utilización de las TICs e Internet como medio de comunicación está relativamente generalizada entre la población de origen migrante, otra clase de usos que requieren mayores habilidades y conocimientos digitales muestran una mayor limitación. Gros, Zhang-Yu, Ayuste y Escofet (2018) analizaron la apropiación de los dispositivos móviles en ciudadanos y ciudadanas inmigrantes, entre cuyas aportaciones principales destacan el hecho de que el uso más extendido entre la población de origen extranjero está relacionado con la utilización de estas herramientas como métodos para la interacción social, principalmente mediante aplicaciones como Facebook, whatsapp o skype, apuntando, en la misma línea que los resultados presentados en esta investigación, a que la utilización del correo electrónico es menos común.

Entre los aspectos que condicionan el acceso a las TICs e Internet, encontramos el factor económico como uno de los principales inhibidores (Domínguez, 2018; Gros et al., 2018). En lo relativo al uso, los estudios e investigaciones consultados señalan que el género, la edad, el nivel formativo, el nivel socioeconómico, la salud y las capacida-

des lo condicionan (Van Dijk, 2012; Chopik, 2016; Davaki, 2018; Domínguez, 2018; Gros et al., 2018; Fang et al., 2019). Así, por ejemplo, tanto un nivel formativo bajo, así como una mayor edad, se asocian con un uso más informal y generalmente vinculado principalmente con la utilización de aplicaciones o plataformas para la interacción y el contacto social (Van Dijk, 2012; Fang et al., 2019), cuestiones que se han podido constatar mediante el presente estudio. Por ello, es importante integrar un enfoque interseccional a la hora de analizar la incidencia de las brechas digitales, tal y como proponen Fang et al., (2019). En cuanto a la brecha de género, Domínguez (2018) señaló en los resultados de su estudio que existe una acusada brecha de género que afecta también a las personas migrantes, relacionada con los estereotipos y roles de género y la falta de tiempo, derivada de la carga de las tareas de cuidados, además de haber identificado especialmente los hogares monoparentales o cuya cabeza de familia es una mujer como aquellos que sufren mayor exclusión digital, tanto en acceso (por motivos económicos) como en el uso.

Aplicadas al ámbito del empleo, se ha evidenciado que las TICs e Internet en la actualidad resultan imprescindibles, tanto de cara a la propia búsqueda de empleo, la cual se realiza cada vez más de forma telemática, como en la importancia que están adquiriendo las competencias digitales en el mercado laboral, tal y como señalan Gros et al., (2018) y Domínguez (2018). El aprendizaje del idioma juega un papel fundamental para su integración social para las personas migrantes que no hablan castellano, aspecto para el que las TICs han mostrado actuar como elementos facilitadores, cuestiones también reseñadas en Gros et al., (2018) y Domínguez (2018).

Asimismo, se ha detectado que hay personas cuya relación y uso de las TICs e Internet está estrechamente vinculado a asociaciones y ONGs del Tercer Sector, a quienes acuden para realizar gestiones cuando no cuentan con los conocimientos y habilidades, tal y como apuntaba el Informe excepcional realizado por el Ararteko sobre E-Inclusión en el País Vasco. Por su parte, Gros et al., (2018), también señalan este hecho, concluyendo que las personas de origen extranjero que forman parte de programas llevados a cabo por asociaciones recurren y se comunican con éstas, mostrando también en general mayores conocimientos en el ámbito de las TICs e Internet.

Con todo, las entidades y las administraciones públicas deben invertir en la capacitación digital de los colectivos más vulnerables y susceptibles de ser objeto de exclusión digital. Evidentemente, lo primero sería garantizar los medios necesarios para un acceso equitativo, y lo segundo, trabajar para promover el aprovechamiento del uso de las TICs e Internet como vías para favorecer la inclusión social, así como para el ejercicio de derechos sociales fundamentales. En este sentido, la información obtenida en el

presente estudio coincide con los datos reflejados en Domínguez (2018) y Gros et al., (2018), evidenciando un uso generalizado de los teléfonos móviles y un escaso acceso a los ordenadores por parte de las personas de origen extranjero. Por lo que, partiendo de esa potencialidad, convendría reflexionar en torno a cómo integrar el uso de las tecnologías móviles en la intervención social, además de en la búsqueda de fórmulas para promover y difundir las posibilidades que los teléfonos inteligentes ofrecen. En esta línea, uno de los aspectos en los que profundizar sería la propia motivación que tienen las personas para acceder a las TICs e Internet, ya que, si bien hay quienes presentan actitudes reacias hacia las tecnologías, un mayor conocimiento de estas tiende a mejorar la motivación tanto para utilizarlas como para aumentar sus usos (Van Dijk, 2013). De este modo, las personas que hacen un uso casi exclusivo de sus smartphones para comunicarse podrían ampliar su visión sobre estos dispositivos y percibirlos también como herramientas que pueden contribuir a favorecer sus procesos de integración social, laboral y formativa.

En tanto la finalidad de la intervención social es dotar a las personas usuarias de instrumentos que contribuyan a su bienestar, independencia y autodeterminación, no podemos, ni debemos, perder de vista todo lo relativo a la inclusión digital. Sin embargo, aún persisten numerosos prejuicios a nivel social sobre la incompatibilidad de contar con smartphones y ser migrante, los cuales también afectan a los y las propias profesionales. Reducir la brecha digital resulta “imprescindible para luchar contra la pobreza y el aislamiento social, así como para reducir la distancia social y de oportunidades entre grupos de población” (Fundación FOESSA, 2020, p. 35). Sin embargo, contar con medios para conectarse, sigue sin ser considerado un bien básico en muchos entornos, tampoco hay en general prestaciones o ayudas sociales para este efecto. Por ello, una de las tareas que tenemos desde nuestra profesión, es la de sensibilizar e informar para luchar contra los prejuicios en torno al uso de dispositivos tecnológicos por parte de colectivos en riesgo de exclusión social, no sólo entre el conjunto de la población, sino entre las/os profesionales, entidades y la propia administración pública. Debemos aunar esfuerzos en visibilizar los beneficios que tiene la inclusión digital, como un eje más dentro de la inclusión social, analizando también las consecuencias que tiene esta carencia desde una perspectiva crítica.

## 6. BIBLIOGRAFÍA

Alonso, D. (2016). *Trabajo social y tecnología: aceptación y uso entre profesionales en formación*. Tesis Doctoral. Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Trabajo Social. Extraído el 3 de julio, 2020, de <https://eprints.ucm.es>

- Ararteko. (2013). *E-inclusión y participación ciudadana en las esferas social y pública a través de TIC en Euskadi*. Informe extraordinario de la institución Ararteko al Parlamento Vasco. Vitoria-Gasteiz: Ararteko. Extraído el 2 de julio, 2020, de <https://www.ararteko.eus>
- Büchi, M., Just, N., y Latzer, M. (2015). Modeling the second-level digital divide: A five-country study of social differences in Internet use. *New Media & Society*, 18(11), 2704–2722. doi:10.1177/1461444815604154
- Buendía, J. (1990). Psicopatología del desempleo. *Anales de psicología*, 6(1), 21-36. Extraído el 3 de julio, 2020, de <https://www.um.es>
- Calderón, D. (2019). Una aproximación a la evolución de la brecha digital entre la población joven en España (2006-2015). *Revista Española de Sociología (RES)*, N.º 28(1), pp. 27-44. doi: <https://doi.org/10.22325/fes/res.2018.16>
- Cañón, R., Grande, M., y Mayo, I. (2016). Brecha digital: Impacto en el desarrollo social y personal. Factores asociados. *Tendencias pedagógicas*, 28. doi: <https://doi.org/10.15366/tp2016.28.009>
- Castaño, C., Martínez, J., Vázquez, S., y Martínez, J. (2010). *La brecha digital de género: Amantes y distantes*. Universidad Complutense de Madrid. Extraído el 6 de julio, 2020, de <http://www.inmujer.gob.es>
- Castells, M. (2005). Internet y la sociedad red en Morales. D. (Coord.). *Por otra comunicación: los media, globalización cultural y poder* (pp. 203-228). Barcelona: Icaria.
- Chopik, W. (2016). The benefits of social technology use among older adults are mediated by reduced loneliness. *Cyberpsychology, Behavior and Social Networking*, 19(9), 551–556. doi: 10.1089/cyber.2016.0151
- Collin, S., y Karsenti, T. (2012). ICT and Migration: A Conceptual Framework of ICT Use by Migrants. *Conference: World Conference on Educational Multimedia, Hypermedia and Telecommunications*. USA. Extraído el 10 de julio, 2020, de <https://www.researchgate.net/>
- Collin, S.; Karsenti, T. y Calonne, O. (2015). Migrants' Use of Technologies: An Overview of Research Objects in the Field, *Journal of Technologies and Human Usability*, 10(3-4), 15-29. doi: <https://doi.org/10.18848/2381-9227/CGP/v10i3-4/56424>
- Consejo General del Trabajo Social. (s.f.). *Declaración Global de Principios Éticos y de Integridad Profesional del Trabajo Social*. Extraído el 3 de julio, 2020, de <https://www.cgtrabajosocial.es/principioseticos>
- Davaki, K. (2018). *The underlying causes of the digital gender gap and possible solutions for enhanced digital inclusion of women and girls*. Parlamento Europeo. Extraído el 17 de julio, 2020, de <https://www.europarl.europa.eu/>
- De la Fuente, Y., y Cano, M. (2017). Las nuevas formas de intervención social, las TICs al servicio de la profesión del Trabajo Social. *Interacción y Perspectiva, Revista de Trabajo Social*. Vol. 7, N.º 1 pp. 80-90. Extraído el 4 de julio, 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/>

- Delfino, G., Bermamendi, M., Zubieta, E. (2019). Participación social y política en Internet y brecha generacional. *Revista de Psicología*, VI. 37(1). doi: <https://doi.org/10.18800/psico.201901.007>
- Domínguez, G. (2018). *Brechas: Impacto de las Brechas Digitales en la Población Extranjera*. ACCEM. Extraído el 20 de mayo, 2020, de <https://www.accem.es/>
- Escandell, D. (2017). Alfabetismo digital en la enseñanza de segundas lenguas: espacios para una educación adaptada a las necesidades comunicativas de nuestra época. *DobleLe Revista de lengua y literatura*, Vol. 3. doi: <https://doi.org/10.5565/rev/doblele.27>
- Fang, M., Canham, S., Battersby, L., Sixsmith, J., Wada, M., y Sixsmith, A. (2019). Exploring Privilege in the Digital Divide: Implications for Theory, Policy, and Practice, *The Gerontologist*, Vol. 59, N.º 1, febrero 2019, pp. 1–15. doi: <https://doi.org/10.1093/geront/gny037>
- Fernández, G. (Coord.). (2019). *VII Informe sobre la exclusión social en España*. Fundación FOESSA y Cáritas Española. Extraído el 6 de julio, 2020, de <https://www.caritas.es>
- Fundación FOESSA. (2020). *Distancia social y derecho al cuidado*. Extraído el 10 de septiembre, 2020, de <https://www.caritas.es>
- Gómez, J. (2015). La Sociedad 2.0: De la democratización de los medios de comunicación a la socialización de la producción. *Communication Papers*, Vol. 4, n.º 8 (pp. 21-30). doi:10.33115/udg\_bib/cp.v4i08.22058
- Gros, B., Zhang-Yu, C., Ayuste, A., y Escofet, A. (2018). La apropiación de los dispositivos móviles en ciudadanos inmigrantes: el segundo nivel de división digital. *Athenea Digital*, 18(3), e2175. doi: <https://doi.org/10.5565/rev/athenea.2175>
- Hernández, R. (2017). Impacto de las TICs en la educación: Retos y Perspectivas. *Propósitos y Presentaciones*, Vol. 5, N.º 1, pp. 325-347. Extraído el 3 de julio, 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/>
- INE. (2018). Brecha digital de género. *Mujeres y hombres en España* Extraído el 2 de julio, 2020, de <https://www.ine.es>
- Infoempleo-ADECCO. (2016): *Redes Sociales y mercado de trabajo*. Extraído el 5 de agosto, 2020, de <https://www.adeccogroup.es>
- Millán, M., Gómez; L., Hombrados, M., y García, A. (2019). Las redes de apoyo social online y offline en los inmigrantes de Málaga (España). *Migraciones*, n.º 47. doi: <https://doi.org/10.14422/mig.i47y2019.005>
- Morales, J. y Rodríguez, M. (2008). *La tercera brecha digital: estratificación social, inmigración y nuevas tecnologías*. VI Congreso Portugués de sociología. Mundos sociales: saberes e prácticas. Extraído el 3 de agosto, 2020, de <http://associacao-portuguesasociologia.pt/>
- Moreira, P. (2019). Las TICs en el aprendizaje significativo y su rol en el desarrollo cognitivo en adolescentes. *ReHuso: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*. Vol. 4, N.º 2, pp. 1-12. Extraído 12 de julio, 2020, de <https://dialnet.unirioja.es>

- Panadero, H., Gómez, S. y Luque, S. (2020). *Brechas digitales: Nuevas expresiones de las desigualdades*. Fundació Ferrer i Guàrdia. Extraído el 5 de julio de 2020, de <https://www.ferrerguardia.org>
- Perelló, S. (2009). *Metodología de la investigación social*. Dykinson: Madrid.
- Perron, B. E., Taylor, H. O., Glass, J. E., y Margerum-Leys, J. (2010). Information and Communication Technologies in Social Work. *Advances in social work*, 11(2), 67–81.
- Ragnedda, M. (Ed.) y Muschert, G. W. (Ed.). (2013). *The Digital Divide: The Internet and social inequality in international perspective*. Taylor & Francis.
- Rodríguez, O. (2005). La Triangulación como Estrategia de Investigación en Ciencias Sociales, *Revista Madrid*, N.º 31 (septiembre 2005). Extraído el 10 de junio de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/>
- Segura, M., y Fernández, F. (2015). La importancia de la formación para minimizar las brechas digitales en Andalucía. *Revista Internacional de Organizaciones*, N.º 15, diciembre, pp. 73-95. Extraído el 20 de julio de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/>
- Tsegaye, S., Stumpp, S., y Michelis, D. (2019). *Influence of Social Media on Migration and Integration process*. 6th European Conference on Social Media. University of Brighton. Extraído el 3 de julio de 2020, de <https://www.researchgate.net>
- Van Dijk, J. (2012). The evolution of the digital divide: The digital divide turns to inequality of skills and usage. *Digital Enlightenment Yearbook 2012*. 57-75. doi:10.3233/978-1-61499-057-4-57
- Van Dijk, J. (2013). A theory of the digital divide. In: Massimo Ragnedda & Glen Muschert. (Eds.), *The Digital Divide* (pp. 29-51). Londres: Routledge.
- Vancea, M., y Boso, A. (2014). Connected Immigrants? Four methodological challenges for the analysis of ICT use through survey data. *Migraciones internacionales*, Vol. 7, núm. 3, enero-junio. doi: <https://doi.org/10.17428/rmi.v7i26.670>
- Vega, B. (2016). *Uso de las TICs en el aula de lenguas extranjeras en educación primaria*. Trabajo de Fin de Grado. Universidad de Cantabria. Extraído el 20 de julio de 2020, de <https://repositorio.unican.es>