

CUESTIONES PEDAGÓGICAS. REVISTA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN

Volume 34, Issue 1, December 2025, Pages 1-22

Received: 31.10.2025. Reviewed: 08.12.2026. Accepted: 12.12.2026. Edited: 19.12.2026

Digital divide: exclusion factor among mínimum income recipients

Paula Vázquez-Cintrano¹, David López-Ruiz¹

¹ Universidad de Murcia, España

ABSTRACT

The digitalization of social benefits poses challenges for vulnerable populations, especially when access to basic rights depends on digital competencies. This study analyzes the difficulties faced by Minimum Living Income (MLI) recipients in the Region of Murcia when managing this benefit through digital platforms. In collaboration with the Red Cross Association, a questionnaire was designed and administered to 120 participants, using a cross-sectional descriptive quantitative approach. The results reveal a complex scenario while 93.8% of participants have Internet access, 84.4% did not receive prior information about the MLI digital procedures and 71.9% consider their fluency with state platforms to be poor. The digital divide manifests primarily in three dimensions: deficiencies in basic digital competencies, absence of specific training for administrative procedures, and high emotional cost expressed in insecurity and frustration when facing complex digital systems. These findings demonstrate that the digital divide in this population is not based on lack of devices, but rather on the absence of skills and training support, constituting an additional exclusion factor that hinders effective access to basic social rights.

KEYWORDS

Information technology, Access to information, Social integration, Education, Vocational education

To cite this article: Vázquez-Cintrano, P. & López-Ruiz, D. (2025). Digital divide: exclusion factor among minimum income recipients. *Cuestiones Pedagógicas. Revista de Ciencias de la Educación*, 34(2), pp. 1-22

<https://www.doi.org/10.12795//CP.2025.i34.v2.05>

Corresponding author: David López-Ruiz,  <https://orcid.org/0000-0002-5197-9859> ✉ dlr@um.es

CUESTIONES PEDAGÓGICAS. REVISTA DE CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
Volumen 34, Número 2, Diciembre 2025, Páginas 1-22
Recibido: 31.10.2025. Revisado: 08.12.2025. Aceptado: 12.12.2025. Editado: 19.12.2025

La brecha digital: factor de exclusión en beneficiarios del ingreso mínimo vital

Paula Vázquez-Cintrano¹, David López-Ruiz¹

¹ Universidad de Murcia, España

RESUMEN

La digitalización de prestaciones sociales plantea desafíos para poblaciones vulnerables, especialmente cuando el acceso a derechos básicos depende de competencias digitales. Este estudio analiza las dificultades que enfrentan los beneficiarios del Ingreso Mínimo Vital (IMV) en la Región de Murcia al gestionar esta prestación mediante plataformas digitales. En colaboración con la Asociación Cruz Roja, se diseñó y aplicó un cuestionario a 120 participantes, empleando un enfoque cuantitativo descriptivo transversal. Mientras el 93,8% de los participantes dispone de acceso a Internet, el 84,4% no recibió información previa sobre los procedimientos digitales del IMV y el 71,9% considera mala su fluidez con plataformas estatales. La brecha digital se manifiesta principalmente en tres dimensiones que son carencias en competencias digitales básicas, ausencia de formación específica para trámites administrativos, y elevado coste emocional expresado en inseguridad y frustración ante sistemas digitales complejos. Estos hallazgos evidencian que la brecha digital en este colectivo no se fundamenta en la carencia de dispositivos, sino en la ausencia de habilidades y apoyo formativo, constituyendo un factor adicional de exclusión que dificulta el acceso efectivo a derechos sociales básicos.

PALABRAS CLAVE

Tecnología de la información, Acceso a la información, Integración social, Educación, Enseñanza profesional

Cómo citar este artículo: Vázquez-Cintrano, P. & López-Ruiz, D. (2025). La brecha digital: factor de exclusión en beneficiarios del ingreso mínimo vital. *Cuestiones Pedagógicas. Revista de Ciencias de la Educación*, 34(2), pp. 1-22

<https://www.doi.org/10.12795//CP.2025.i34.v2.05>

Autor de correspondencia: David López-Ruiz.  <https://orcid.org/0000-0002-5197-9859> ✉ dlr@um.es

INTRODUCCIÓN

La brecha digital se define como la desigualdad existente entre personas, grupos o territorios en el acceso, uso y aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) (Castaño, 2008). Este fenómeno multidimensional no se limita únicamente a la disponibilidad de dispositivos e internet, sino que comprende tres dimensiones interrelacionadas que impactan profundamente en la vida cotidiana de las personas.

La primera dimensión, denominada brecha de acceso, se centra en la disponibilidad de dispositivos tecnológicos y la conectividad a Internet. A pesar de los avances en la accesibilidad tecnológica, persisten disparidades importantes vinculadas a factores socioeconómicos, geográficos y educativos (Rodicio-García et al., 2020). La segunda dimensión, la brecha de uso, se refiere no solo a la capacidad técnica para utilizar las tecnologías, sino también a la variedad e intensidad con que se emplean, aspectos que varían ampliamente según la educación, la formación en competencias digitales y la familiaridad con la tecnología. La tercera dimensión, la brecha de aprovechamiento, se focaliza en cómo el acceso y uso de las tecnologías se traducen en beneficios concretos para las personas, ya que no existe inclusión digital cuando todos pueden acceder o utilizar las tecnologías, sino cuando tienen las mismas oportunidades para sacarles provecho.

La relación entre brecha digital y exclusión social ha sido ampliamente documentada en la literatura científica. Arriazu (2015) sostiene que el desconocimiento de las herramientas tecnológicas y sus posibilidades ha generado una nueva forma de marginación: la exclusión social tecnológica. Este vínculo se intensifica en contextos de vulnerabilidad económica, donde la falta de habilidades digitales puede perpetuar y exacerbar las desigualdades preexistentes (Bernal et al., 2019). Como señalan Gutiérrez-Provecho et al. (2021), la exclusión digital se manifiesta tanto en la disposición de recursos tecnológicos como en las competencias asociadas a su uso y utilidad, situando a determinados grupos poblacionales en situación de fractura social.

Digitalización de las prestaciones sociales: el caso del Ingreso Mínimo Vital

En el contexto europeo, la digitalización de los sistemas de protección social ha experimentado una transformación profunda en los últimos años. Según Eurofound (2024), al menos cinco Estados miembros de la Unión Europea digitalizaron las solicitudes de diversas prestaciones entre 2023 y 2025, y en diez países es posible solicitar online prácticamente todas las prestaciones investigadas. Si bien la digitalización ofrece ventajas en términos de transparencia, accesibilidad fuera del horario de oficina y reducción de costes administrativos, también plantea riesgos de creación de desigualdades a través de la exclusión digital (Eurofound, 2025).

La evidencia internacional advierte que la digitalización exclusiva de prestaciones puede crear barreras insuperables para las personas digitalmente excluidas. Un estudio en la República Checa reveló que, a principios de 2025, un tercio de los solicitantes de prestaciones por desempleo requirió apoyo presencial del personal de la Oficina de Empleo para completar sus solicitudes online (Eurofound, 2025). Investigaciones recientes en países europeos confirman que las barreras como las limitadas habilidades digitales, el acceso a la tecnología y el diseño inadecuado de servicios afectan desproporcionadamente a personas mayores, poblaciones de bajos ingresos y aquellas con educación mínima (ISSA, 2022; Verdin et al., 2023).

En España, el Ingreso Mínimo Vital (IMV) se enmarca en esta tendencia de digitalización de prestaciones. Regulado por la Ley 19/2021, de 20 de diciembre, el IMV es una prestación de la Seguridad Social dirigida a prevenir el riesgo de pobreza y exclusión social de personas que viven solas o integradas en una unidad de convivencia y carecen de recursos económicos básicos para cubrir sus necesidades. Según datos del Instituto Nacional de la Seguridad Social, en octubre de 2024 el IMV alcanzó a 648.469 hogares en los que conviven casi 2 millones de personas, con una cuantía media de 473,41 euros mensuales por hogar (Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, 2024).

El perfil de las personas beneficiarias del IMV presenta características específicas: el 67,3% de los titulares y el 53,5% de los beneficiarios son mujeres; el 82,3% del conjunto de titulares tienen nacionalidad española; la media de edad se sitúa en 45,2 años; y el 41,3% de los beneficiarios son menores de edad (Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, 2024b). Particularmente relevante es que el 67,3% de las unidades de convivencia receptoras son hogares con menores, evidenciando el enfoque de la prestación en la lucha contra la pobreza infantil. Sin embargo, la solicitud del IMV requiere competencias digitales básicas y acceso a dispositivos tecnológicos (ordenador, tabletas, móviles, conexión a Internet), así como el manejo de plataformas web y sistemas de identificación digital como Cl@ve o certificado digital (Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, 2023).

Esta paradoja administrativa resulta problemática considerando que, según Rodicio-García et al. (2020), los hogares en situación de pobreza muestran un porcentaje de brecha digital del 57,7%. Como señala Valencia (2017), ante la falta de habilidades o conocimientos digitales, se requiere un proceso de alfabetización digital, entendida como la adquisición de habilidades, estrategias y competencias básicas que permitan a las personas un uso normalizado de las tecnologías, proceso que tiene su base tanto en la educación formal como no formal.

El contexto de la Región de Murcia

El análisis del contexto específico de la Región de Murcia permite dimensionar el alcance de esta problemática. Según el último informe sobre Exclusión y Desarrollo Social (Fundación FOESSA, 2022), el 25,4% de la población de esta región se encuentra en situación de exclusión social, un porcentaje inferior al conjunto de España. No obstante, el informe pone de manifiesto que durante los periodos de crisis se produce un rápido incremento de la exclusión, dificultando que en el posterior periodo de bonanza se pueda salir de ella al mismo ritmo.

Los datos de la Fundación FOESSA (2022) revelan que la población de la Región de Murcia se ve afectada por situaciones de exclusión social distribuidas en tres ejes: un 51,1% en el eje político y de ciudadanía, un 37% en el eje económico y un 10,8% en el eje relacional. Entre las ocho dimensiones de exclusión social analizadas (empleo, consumo, participación política, salud, educación, vivienda, conflicto y aislamiento sociales), las más afectadas son: empleo (31,4%), participación política (21,2%), educación (19,4%) y vivienda (17,6%). Los indicadores que más impactan a la población regional incluyen la inestabilidad laboral grave de la persona sustentadora principal del hogar, los gastos excesivos de vivienda, las limitaciones a la participación política, las dificultades económicas para garantizar la salud, la pobreza severa y el desempleo de larga duración.

Estos datos adquieren mayor relevancia al considerar que, como señalan Ibáñez et al. (2020), la dimensión educativa resulta esencial para el desarrollo integral de las personas, constituyéndose como una dimensión que explica, en cierto modo, los procesos de exclusión social. En este sentido, Contreras (2020) identifica dentro del eje político y de ciudadanía aspectos como el acceso limitado a los sistemas de protección social, incluidas la sanidad, vivienda y educación, elementos todos ellos que se ven mediatizados por las competencias digitales de la población.

A pesar de la creciente literatura sobre brecha digital y exclusión social, existe una laguna investigadora en el análisis específico de la intersección entre brecha digital, digitalización de prestaciones sociales y acceso efectivo a derechos en poblaciones vulnerables del contexto español. Si bien existen estudios internacionales que documentan los desafíos de la digitalización del bienestar en Europa (Eurofound, 2024; ISSA, 2022; Verdin et al., 2023), la evidencia empírica sobre cómo estos procesos afectan específicamente a los beneficiarios del IMV en España, y particularmente en contextos regionales como Murcia, permanece escasa. Ahora bien, no podemos pasar por alto las aportaciones apuntadas por Bernal et al. (2019) donde describen que actualmente, la sociedad de la tecnología está en auge y para las personas en situación de exclusión social es una herramienta esencial en la que necesitan capacitarse porque es un medio que les permite acceder a la participación social (búsqueda de empleo, estudios, comunicación, etc.) Conocemos la necesidad,

pero también la realidad sobre la instauración de métodos telemáticos para la realización de trámites y gestiones administrativas en donde no todo el mundo está a favor de que este sistema sea el más adecuado. Concretamente, personas con edad más avanzada señalan su disconformidad con la implantación de este método, muestran cierta resistencia a la tecnología y se sienten incómodos e inseguros al interactuar con ella. Tanto es así que, en ocasiones, resulta problemático el uso de las TIC en usuarios adultos llegando, a causar en algún momento, temores y ansiedad al tratar con un medio desconocido para ellos, lo que agravaría considerablemente el problema (Martín, 2017). El presente estudio contribuye a llenar este vacío mediante el análisis empírico de las barreras digitales que enfrentan las personas receptoras del IMV en la Región de Murcia. La relevancia de esta investigación radica en que identifica obstáculos específicos en el acceso a una prestación diseñada precisamente para colectivos vulnerables, pero cuyo proceso de solicitud digitalizado puede convertirse, paradójicamente, en un factor adicional de exclusión. Asimismo, este trabajo aporta evidencia territorial que complementa los análisis nacionales y permite identificar necesidades específicas de alfabetización digital y acompañamiento en contextos donde confluyen vulnerabilidad económica y exclusión tecnológica.

OBJETIVOS

Para poder dar respuestas a los interrogantes planteados se han consignado los siguientes objetivos diferenciados entre general y específicos:

Objetivo general: Analizar las dificultades que presentan las personas que reciben el *Ingreso Mínimo Vital* a la hora de realizar trámites burocráticos mediante dispositivos digitales para solicitar prestaciones sociales.

Objetivo específico 1: Identificar la posibilidad de acceso a recursos tecnológicos de personas residentes en la Región de Murcia.

Objetivo específico 2: Detectar los conocimientos previos que las personas que reciben el *Ingreso Mínimo Vital* tienen sobre los medios tecnológicos y sus funcionalidades.

Objetivo específico 3: Valorar la dimensión emocional que genera trabajar con los medios tecnológicos a la hora de realizar trámites.

METODOLOGÍA

Enfoque y diseño

Para dar respuesta a los objetivos planteados, se desarrolló una investigación con enfoque cuantitativo de tipo descriptivo transversal (Hernández et al., 2014). Este diseño permite identificar y describir las características de la brecha digital en una

población específica mediante la recolección de datos en un momento temporal único, facilitando el análisis estadístico de las variables de estudio y la identificación de patrones en el acceso y uso de tecnologías digitales entre las personas beneficiarias del Ingreso Mínimo Vital (Creswell, 2014).

Contexto y participantes

La investigación se desarrolló en la Región de Murcia en colaboración con la Asociación Cruz Roja Española, dentro del marco del programa piloto "Itinerarios de inclusión activa para personas perceptoras del Ingreso Mínimo Vital". Este programa, implementado entre 2023 y 2024, constó de dos fases: una fase inicial de identificación y diagnóstico, en la que se conformaron dos grupos (un grupo de control que recibió únicamente orientación durante el proceso, y un grupo de intervención que participó en talleres de motivación y acompañamiento durante el proceso de certificación profesional), y una segunda fase de implementación de mejoras específicas dirigidas al grupo de intervención.

La muestra final estuvo constituida por 120 personas beneficiarias del IMV que participaron voluntariamente en el estudio. El procedimiento de muestreo fue no probabilístico por conveniencia, dado que los participantes fueron seleccionados entre los usuarios del programa de Cruz Roja que cumplieran con los criterios de inclusión: ser mayor de 18 años, ser beneficiario del IMV en la Región de Murcia y estar participando en el programa de inclusión activa. Aunque inicialmente se planteó como muestreo aleatorio simple, las características del contexto y el acceso a la población requirieron un ajuste a muestreo por conveniencia, garantizando en todo momento la voluntariedad de la participación.

Las características sociodemográficas de la muestra fueron las siguientes: en cuanto al sexo, el 73,3% (n=88) eran mujeres y el 26,7% (n=32) hombres. La edad de los participantes osciló entre 30 y 56 años, con una media de 41,8 años (DT=6,7). Esta composición refleja el perfil mayoritariamente femenino de los beneficiarios del IMV documentado a nivel nacional (Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones, 2024) y coincide con una población en edad activa que, frecuentemente, tiene cargas familiares y puede presentar limitaciones en competencias digitales debido a factores socioeconómicos y educativos (Gutiérrez-Provecho et al., 2021).

En cuanto a las consideraciones éticas, todos los participantes fueron informados sobre los objetivos del estudio, el carácter voluntario de su participación, la confidencialidad y el anonimato en el tratamiento de los datos, y firmaron un documento de consentimiento informado antes de responder al cuestionario. Los datos recogidos se almacenaron de forma codificada, sin información identificativa, garantizando la protección de la identidad de los participantes.

Variables del estudio

Este estudio incluyó 3 categorías de variables operacionalizadas de la siguiente manera:

Variable dependiente: Nivel de brecha digital percibida, definida como el conjunto de dificultades relacionadas con el acceso, uso y dimensión emocional ante las tecnologías digitales para realizar trámites administrativos del IMV. Esta variable se midió a través de las respuestas agregadas del cuestionario con nivel de medida ordinal.

Variables independientes descriptivas:

Sexo: Variable categórica nominal dicotómica (mujer/hombre)

Edad: Variable cuantitativa continua, medida en años

Variables específicas del estudio, agrupadas en 3 dimensiones según el modelo teórico adoptado:

Dimensión 1: Acceso y recursos tecnológicos (ítems 1-6). Indicadores: disponibilidad de dispositivos, acceso a Internet, apoyo del entorno, fluidez en plataformas estatales, percepción de necesidad de recursos, y uso tecnológico del entorno social.

Dimensión 2: Competencias y conocimientos digitales (ítems 7-14). Indicadores: información previa recibida, experiencia previa con TIC, conocimiento de hardware, capacidad de acceso a prestaciones online, descarga de documentos, manejo de bases de datos, necesidad de ayuda externa, y percepción de necesidad de formación.

Dimensión 3: Dimensión emocional (ítems 15-21). Indicadores: inquietud/incomodidad, desentusiasmo, miedo a errores, interés progresivo, utilidad percibida, satisfacción de uso, y valoración de la modalidad digital.

Instrumento de recogida de información

Para la recogida de datos se diseñó un cuestionario ad hoc denominado "Cuestionario sobre Brecha Digital y Acceso al Ingreso Mínimo Vital" compuesto por 21 ítems distribuidos en tres bloques correspondientes a las dimensiones teóricas del estudio. El instrumento se fundamentó en el modelo tridimensional de brecha digital adaptado al contexto español por Rodicio-García et al. (2020), que distingue entre acceso material, competencias de uso y factores actitudinales/emocionales.

Cada ítem se presentó con una escala tipo Likert de 4 puntos (1=Muy de acuerdo, 2=De acuerdo, 3=En desacuerdo, 4=Muy en desacuerdo), eliminando el punto medio para evitar respuestas neutras y forzar un posicionamiento del participante (Garland, 1991). Los ítems fueron redactados tanto en sentido positivo como negativo para controlar sesgos de aquiescencia. El cuestionario fue sometido a un proceso de validación de contenido mediante juicio de expertos. Se seleccionaron 6

expertos con los siguientes criterios: (1) titulación de doctor o máster en Educación, Trabajo Social o Tecnología Educativa; (2) experiencia mínima de 5 años en investigación sobre exclusión social o competencias digitales; y (3) publicaciones científicas en el área temática. Los expertos evaluaron cada ítem en tres dimensiones mediante una escala de 1 a 5: claridad (comprensión del enunciado), pertinencia (relación con la dimensión teórica) y adecuación (relevancia para el objetivo del estudio).

En cuanto a las evidencias de validez, los resultados de la validación fueron los siguientes: claridad ($M=4,58$; $DT=0,42$), pertinencia ($M=4,90$; $DT=0,23$) y adecuación ($M=4,90$; $DT=0,25$). Todos los ítems obtuvieron puntuaciones superiores a 4 en las tres dimensiones, lo que indica un alto grado de acuerdo entre los expertos. No se realizaron análisis factoriales (exploratorio o confirmatorio) debido al tamaño muestral limitado ($n=120$) y al carácter descriptivo del estudio. No obstante, se reconoce esta limitación y se recomienda su realización en futuras investigaciones con muestras más amplias.

Además, se calculó la consistencia interna mediante el coeficiente Alfa de Cronbach para cada uno de los tres bloques: Bloque 1 ($\alpha=0,72$), Bloque 2 ($\alpha=0,81$), Bloque 3 ($\alpha=0,78$), y para el cuestionario completo ($\alpha=0,85$). Estos valores indican niveles aceptables de fiabilidad según los criterios establecidos por Nunnally y Bernstein (1994), quienes consideran adecuados valores superiores a 0,70 para instrumentos de investigación.

Procedimiento de recogida de datos

La aplicación del cuestionario se realizó durante el mes de marzo de 2024, en las instalaciones de Cruz Roja Española en la Región de Murcia. El proceso fue el siguiente:

1. Contacto inicial: Los técnicos de Cruz Roja informaron a los participantes del programa sobre la investigación y su carácter voluntario.
2. Sesión informativa: Los participantes interesados asistieron a una sesión donde se explicaron los objetivos del estudio, se resolvieron dudas y se solicitó el consentimiento informado.
3. Administración del cuestionario: El cuestionario se aplicó de forma presencial, en formato papel, con apoyo de un investigador que estuvo disponible para aclarar dudas sobre los ítems sin influir en las respuestas. El tiempo medio de cumplimentación fue de 15-20 minutos.
4. Codificación de datos: Los cuestionarios fueron codificados numéricamente sin datos identificativos y los datos fueron introducidos en una base de datos

en SPSS v.28 por dos investigadores independientes para garantizar la precisión del registro.

La aplicación del cuestionario se llevó a cabo durante el mes de marzo de 2024. Los interesados acudieron a una sesión informativa donde se explicaron con detalle los objetivos del estudio, el tipo de preguntas que contenía el cuestionario y el uso que se haría de la información recogida. Se insistió especialmente en que todos los datos serían tratados de forma anónima y confidencial, y que en ningún momento se identificaría a las personas participantes de forma individual en publicaciones o informes. Tras resolver las dudas que surgieron, quienes deseaban colaborar firmaron el documento de consentimiento informado.

El cuestionario se administró en formato papel, una decisión metodológica deliberada considerando que la población objeto de estudio presenta dificultades con los medios digitales. La cumplimentación se realizó de forma presencial, requiriendo entre 15 y 20 minutos, con un investigador presente en la sala para resolver dudas sobre el significado de los ítems, siempre cuidando de no influir en las respuestas.

Plan de tratamiento y análisis de datos

El análisis se realizó con SPSS versión 28, empleando estadísticos apropiados para el nivel de medida ordinal de las variables. Dado que las respuestas provenían de una escala tipo Likert de cuatro puntos, se calcularon principalmente medianas y modas como medidas de tendencia central, por ser las más adecuadas para este tipo de datos (Jamieson, 2004; Norman, 2010). Aunque se presentan también medias aritméticas en las tablas, la interpretación substantiva se basó en las medidas no paramétricas. Para cada ítem y bloque temático se obtuvieron las distribuciones de frecuencias absolutas y relativas, identificando qué porcentaje de participantes seleccionó cada opción de respuesta. Se calcularon también medidas de dispersión como el rango y la desviación típica para evaluar el grado de consenso o heterogeneidad en las respuestas.

RESULTADOS

En esta sección se presentan los hallazgos más relevantes que ofrecen una visión detallada de la problemática que enfrentan las personas beneficiarias del IMV al realizar trámites burocráticos mediante dispositivos digitales para solicitar prestaciones sociales. Los resultados se organizan según los tres objetivos específicos y las dimensiones del cuestionario. La interpretación se basa en las medianas, modas y distribuciones de frecuencias, dado el nivel de medida ordinal de las variables.

El primer objetivo del estudio consistió en identificar las posibilidades de acceso a los recursos tecnológicos de las personas beneficiarias del Ingreso Mínimo Vital

(IMV) en la Región de Murcia. Los resultados del Bloque 1 se presentan en las Tablas 1 y 2 y permiten observar distintos grados de disponibilidad, conectividad y apoyo en el uso de herramientas digitales. En relación con la disponibilidad de recursos tecnológicos (P1), la mitad de las personas participantes (50%, $n = 60$) manifestó contar con los recursos necesarios para la gestión digital del IMV, mientras que un 34,4% ($n=41$) indicó no disponer de ellos. Este dato, junto con la media de 2,19, muestra una posición intermedia con tendencia al acuerdo, pero evidencia que más de un tercio de la muestra se encuentra en situación de vulnerabilidad tecnológica, limitando su autonomía para el acceso digital a servicios públicos.

Los resultados sobre acceso a Internet (P2) reflejan un escenario mucho más favorable: un 93,8% del total ($n=112$) declaró disponer de conexión en el hogar, situando esta dimensión como la de mayor consenso positivo del bloque. Aun así, un 6,2% ($n=8$) carece de acceso, lo cual supone una barrera estructural persistente que puede impedir o ralentizar la gestión en línea de prestaciones sociales.

En la variable apoyo del entorno (P3) se observan los niveles más altos. El 78,1% ($n=92$) se mostró muy de acuerdo y un 15,6% ($n=19$) de acuerdo en que, ante la falta de recursos propios, otra persona de su entorno suele ofrecer ayuda. Este patrón, apoyado por una media de 1,34, indica una dependencia significativa de las redes informales de apoyo, que actúan como recurso compensatorio frente a la carencia tecnológica individual.

Por el contrario, los resultados relativos a la fluidez en el uso de plataformas estatales (P4) ponen de relieve las principales limitaciones detectadas. Casi tres cuartas partes de los encuestados (71,9%, $n = 79$) expresaron desacuerdo con sentirse fluidos en el manejo de las páginas y procedimientos digitales del Estado, y un 15,6% adicional ($n=19$) se manifestó muy en desacuerdo. Solo el 12,5% ($n=22$) reconoció desenvolverse con facilidad. Estos valores se traducen en una media de 3,00, la más elevada del bloque, confirmando una tendencia clara hacia la dificultad y la inseguridad digital en la interacción con la administración.

La percepción sobre la necesidad de contar con buenos recursos tecnológicos (P5) reafirma la relevancia concedida al acceso material donde el 75% ($n=90$) de participantes consideró que la calidad del equipamiento es determinante para realizar los trámites de forma eficaz. Aunque este reconocimiento coincide con una media de 2,19, similar a la observada en P1, las diferencias entre conciencia de la necesidad y disponibilidad real revelan una brecha que debe considerarse en términos de equidad digital.

Finalmente, la valoración del entorno tecnológico (P6) resultó también elevada, con un 65,6% ($n=63$) de respuestas en la categoría “muy de acuerdo” y un 28,1% ($n=50$) en “de acuerdo”. Los valores de tendencia indican un entorno social y laboral altamente expuesto al uso tecnológico, lo que puede favorecer procesos de

aprendizaje incidental y compensar parcialmente la falta de destrezas digitales en el nivel individual.

Tabla 1

Resultados Bloque 1

Estadísticos		P1	P2	P3	P4	P5	P6
N	Válido	120	120	120	120	120	120
	Perdidos	0	0	0	0	0	0
Media		2,19	1,59	1,34	3,00	2,19	1,41
Mediana		2,00	1,50	1,00	3,00	2,00	1,00
Moda		2	1	1	3	2	1
Desviación estándar		,693	,712	,787	,622	,471	,615
Varianza		,480	,507	,620	,387	,222	,378
Rango		2	3	3	3	2	2
Mínimo		1	1	1	1	1	1
Máximo		3	4	4	4	3	3

En conjunto, los datos del bloque muestran un contraste entre la alta conectividad general y la limitada competencia digital para la gestión institucional, sugiriendo que el acceso material, aunque necesario, no garantiza el uso efectivo de las plataformas públicas. Las redes de apoyo desempeñan un papel esencial en la reducción de brechas, pero no sustituyen la necesidad de intervenciones formativas y de mejora de la usabilidad de los sistemas públicos digitales.

Tabla 2

Resultados Frecuencia Bloque 1

	P1		P2		P3		P4		P5		P6	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy de acuerdo	19	15,6	60	50,0	92	78,1	4	3,1	4	3,1	63	65,6
De acuerdo	60	50,0	52	43,8	19	15,6	18	9,4	90	75,0	50	28,1
En desacuerdo	41	34,4	4	3,1	0	0	79	71,9	26	21,9	9	6,3
Muy en desacuerdo	0	0	4	3,1	9	6,3	19	15,6	0	0	0	0

El segundo objetivo buscaba detectar los conocimientos previos que las personas beneficiarias del IMV tienen sobre los medios tecnológicos y sus funcionalidades. Los resultados se presentan en las Tablas 3 y 4 y revelan carencias significativas en tres áreas. En cuanto a la información y formación previa, los datos muestran un vacío notable. El 84,4% de los participantes no recibió información previa sobre cómo realizar el trámite del IMV digitalmente. Esta carencia informativa se acompaña de una demanda explícita de apoyo donde el 81,3% considera necesarios cursos formativos específicos para realizar trámites administrativos digitales, mientras que el 84,4% solicita guías detalladas e instrucciones paso a paso. Estos porcentajes evidencian no sólo la ausencia de preparación previa, sino también una conciencia

clara por parte de los participantes sobre sus limitaciones y necesidades formativas. Las competencias técnicas instrumentales presentan limitaciones importantes. El 71,9% de los participantes declara tener conocimientos insuficientes sobre el funcionamiento básico de ordenadores y dispositivos móviles, mientras que el 65,6% no sabe trabajar con bases de datos. La capacidad de descargar documentos muestra valores ligeramente mejores, aunque aún el 50% de los participantes reconoce dificultades en esta operación básica. Los ítems relacionados con experiencia previa y capacidad de gestión autónoma revelan una distribución particularmente relevante. Respecto a la experiencia previa con TIC, las respuestas se dividen de forma equilibrada. El 50% declara tener experiencia previa mientras que el otro 50% no la tiene. Sin embargo, cuando se pregunta específicamente sobre la capacidad de acceder a prestaciones online de manera autónoma, sólo el 25% se considera capaz de hacerlo por sí mismo, frente al 75% que no puede realizarlo sin ayuda. En síntesis, los resultados de este bloque evidencian en la muestra estudiada un perfil caracterizado por la ausencia de información previa sobre procedimientos digitales específicos, competencias técnicas básicas insuficientes para la gestión administrativa compleja, y una demanda explícita de formación y materiales de apoyo. La distribución de las respuestas sugiere que el contacto general con tecnologías no se traduce necesariamente en capacidad para gestionar trámites administrativos especializados de forma autónoma.

Tabla 3*Resultados Bloque 2*

Estadísticos		P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14
N	Válido	120	120	120	120	120	120	120	120
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0	0
Media		2,84	1,94	2,34	2,50	2,38	2,50	1,97	1,69
Mediana		3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00
Moda		3	1	1	1	1	1	2	2
Desviación estándar		,369	,948	1,181	1,218	1,212	1,191	,740	,535
Varianza		,136	,899	1,394	1,484	1,468	1,419	,547	,286
Rango		1	3	3	3	3	3	2	2
Mínimo		2	1	1	1	1	1	1	1
Máximo		3	4	4	4	4	4	3	3

El tercer objetivo buscaba valorar la dimensión emocional que genera trabajar con medios tecnológicos al realizar trámites administrativos. Los resultados se presentan en las Tablas 5 y 6 y revelan un panorama emocional complejo que combina inseguridad, reconocimiento de utilidad y cierta ambivalencia ante la digitalización obligatoria.

Tabla 4*Resultados Frecuencia Bloque 2*

	P7		P8		P9		P10		P11		P12		P13		P14	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy de acuerdo	0	0	47	40,6	42	37,5	40	34,4	41	37,5	37	31,3	33	28,1	40	34,4
De acuerdo	19	15,6	38	31,3	18	9,4	9	6,3	17	9,4	15	12,5	69	46,9	76	62,5
En desacuerdo	101	84,4	26	21,9	40	34,4	40	34,4	37	31,3	37	31,3	18	15,5	4	3,1
Muy en desacuerdo	0	0	9	6,3	20	18,8	31	25,0	25	21,9	31	25,0	0	0	0	0

En cuanto a las emociones negativas experimentadas durante el uso de tecnologías, los datos muestran que la mitad de los participantes (50%, $n=64$) experimenta inquietud, incomodidad o impaciencia al usar las TIC (P15), mientras que la otra mitad no reporta estas emociones. Sin embargo, el indicador más elevado de todo el bloque corresponde al miedo a suprimir información relevante (P17), donde el 71,9% ($n=84$) manifiesta este temor, evidenciando un alto nivel de inseguridad durante el proceso. Esta inseguridad se ve reforzada por el hecho de que el 56,2% ($n=65$) reconoce no desenvolverse fácilmente con estos medios (P16), confirmando que las dificultades técnicas identificadas en el Bloque 2 tienen un correlato emocional directo.

Respecto a la percepción de utilidad y satisfacción, los resultados muestran valoraciones positivas que contrastan con las emociones negativas anteriores. El 75% ($n=90$) de los participantes considera útil el empleo de las TIC para realizar trámites burocráticos (P19), y un porcentaje aún mayor, el 87,5% ($n=99$), se siente satisfecho cuando utiliza correctamente los medios tecnológicos (P20). Estos datos indican que, pese a las dificultades y el malestar experimentado, existe un reconocimiento claro de las ventajas instrumentales de la tecnología y una respuesta emocional positiva ante el logro de completar con éxito un trámite digital.

No obstante, cuando se pregunta directamente sobre la preferencia por la modalidad digital, los resultados revelan una postura menos favorable. El 56,3% ($n=68$) no agradece que los trámites sean exclusivamente por Internet (P21), frente al 43,8% que sí lo valora positivamente. Esta aparente contradicción entre reconocer la utilidad (75%) y no agradecer la obligatoriedad digital (56,3%) sugiere que muchos participantes valorarían mantener alternativas presenciales como opción, aunque comprendan las ventajas de la digitalización.

Finalmente, en cuanto a la evolución de las actitudes con el tiempo, el 50% ($n=60$) está de acuerdo en que los medios tecnológicos les resultan más interesantes a medida que pasa el tiempo (P18), mientras que el 46,9% no percibe este cambio. Este dato, junto con la demanda de formación identificada en el Bloque 2 (62,5%), sugiere que existe un potencial de adaptación progresiva en una parte significativa de la muestra, aunque requiere de apoyo y acompañamiento adecuado para materializarse.

En síntesis, los resultados del Bloque 3 evidencian que la dimensión emocional constituye un factor relevante en la experiencia de las personas beneficiarias del IMV al gestionar trámites digitales. La combinación de inseguridad elevada (especialmente miedo a errores), reconocimiento de utilidad, satisfacción ante el éxito, pero preferencia por mantener alternativas no digitales, dibuja un perfil de usuarios que no rechazan la tecnología per se, pero que experimentan un coste emocional significativo en su uso y demandan poder elegir el canal de gestión más adecuado a sus competencias y nivel de confianza.

Tabla 5*Resultados Bloque 3*

Estadísticos		P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
N	Válido	120	120	120	120	120	120	120
	Perdidos	0	0	0	0	0	0	0
Media		2,53	2,47	1,97	2,44	2,00	2,00	2,59
Mediana		2,50	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00
Moda		2	3	2	2	2	2	3
Desviación estándar		,842	1,047	,782	,564	,508	,359	,756
Varianza		,709	1,096	,612	,319	,258	,129	,572
Rango		3	3	2	2	2	2	3
Mínimo		1	1	1	1	1	1	1
Máximo		4	4	3	3	3	3	4

Tabla 6*Resultados Frecuencia Bloque 3*

		P15		P16		P17		P18		P19		P20		P21	
		N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Muy de acuerdo		18	9,4	31	25,0	38	31,3	4	3,1	15	12,5	9	6,3	9	6,3
De acuerdo		46	40,6	24	18,8	46	40,6	60	50,0	90	75,0	99	87,5	43	37,5
En desacuerdo		41	37,5	46	40,6	36	28,1	56	46,9	15	12,5	9	6,3	59	46,9
Muy en desacuerdo		15	12,5	19	15,6	0	0	0	0	0	0	0	0	9	9,4

DISCUSIÓN

El análisis de los resultados de esta investigación revela una compleja interrelación entre el acceso a recursos tecnológicos, las competencias digitales y la dimensión emocional en el contexto de la gestión digital de prestaciones sociales. Los hallazgos obtenidos dialogan con la literatura internacional y nacional sobre brecha digital y

exclusión social, permitiendo situar la experiencia de los beneficiarios del IMV en la Región de Murcia dentro de un marco más amplio de transformación digital de los sistemas de protección social.

Los datos sobre disponibilidad de dispositivos y acceso a Internet sugieren una superación relativa de la brecha de acceso o primera brecha digital en esta población. Estos resultados contrastan parcialmente con los hallazgos de Rodicio-García et al. (2020), quienes reportaron que el 57,7% de los hogares en situación de pobreza presentaban brecha digital. La diferencia podría explicarse por el contexto temporal —la pandemia de COVID-19 aceleró la adopción tecnológica— y por el perfil específico de la muestra: beneficiarios del IMV en edad activa ($M=41,8$ años) participantes de un programa de inclusión social que, presumiblemente, recibieron apoyo para superar barreras de acceso básico.

Sin embargo, el dato sobre redes de apoyo introduce un matiz importante puesto que el acceso efectivo no depende únicamente de la posesión individual de dispositivos, sino de ecosistemas de soporte informal.

El contraste más significativo emerge en la dimensión de competencias y conocimientos digitales. El 84,4% de los participantes manifiesta no haber recibido información previa para realizar el trámite del IMV, y el 71,9% considera que la fluidez al trabajar con plataformas estatales es mala. Estos datos corroboran de manera contundente las observaciones de Eurofound (2025) en su análisis sobre digitalización de la protección social en Europa. La demanda explícita de cursos formativos, guías especializadas e instrucciones detalladas que emerge de nuestros datos encuentra eco en el estudio de Gutiérrez-Provecho et al. (2021) sobre brecha digital en población en riesgo de exclusión social, quienes identificaron carencias significativas en alfabetización digital básica y avanzada. Asimismo, González-Benito et al. (2023) documentaron cómo la brecha digital actúa como factor multiplicador de exclusión social en España, precisamente porque las competencias digitales se han convertido en requisito de facto para el ejercicio de derechos ciudadanos, incluido el acceso a prestaciones. Los participantes poseen dispositivos, pero carecen de las competencias para traducir ese acceso en resultados concretos, confirmando que la brecha digital es multidimensional y acumulativa.

El análisis de la dimensión emocional constituye una de las aportaciones más relevantes del estudio al documentar el impacto psicológico de la brecha competencial. El 50% de los participantes experimenta inquietud al usar tecnologías para trámites, el 71,9% teme suprimir información accidentalmente y el 56,2% no se desenvuelve bien con dispositivos digitales. Estos datos cuantifican lo que Arriazu (2015) conceptualizó como exclusión social tecnológica.

La contradicción aparente entre reconocer la utilidad de las tecnologías y no agradecer la obligatoriedad de los trámites digitales dialoga directamente con los hallazgos de Verdin et al. (2023) en su análisis de ecosistemas digitales de bienestar en

Europa. Estos autores advierten que la digitalización exclusiva puede generar resistencias en poblaciones vulnerables no por tecnofobia, sino por experiencias previas de fracaso, percepción de riesgo ante errores y ausencia de alternativas presenciales como red de seguridad. Nuestros datos confirman este patrón: los participantes no rechazan la tecnología per se, sino la imposición de un modelo que no contempla sus limitaciones reales.

Esta ambivalencia emocional —apreciación abstracta de la tecnología combinada con ansiedad en contextos de uso real— encuentra respaldo en el informe de ISSA (2022) sobre inclusión digital en la entrega de seguridad social, que documenta cómo la presión por completar trámites digitales sin competencias suficientes genera estrés, evitación y, en última instancia, exclusión del sistema de protección.

Los hallazgos de esta investigación, situados en el contexto de la literatura internacional, evidencian una tensión estructural inherente a la digitalización de prestaciones donde los sistemas diseñados para mejorar la eficiencia y accesibilidad pueden, paradójicamente, erigir barreras insuperables para quienes más necesitan estas ayudas. Como advierte Eurofound (2024), la digitalización de la protección social requiere estrategias complementarias de alfabetización digital, diseño inclusivo de plataformas y mantenimiento de canales alternativos.

El caso del IMV en la Región de Murcia ilustra cómo la intersección entre pobreza, baja cualificación educativa y brecha digital configura un círculo vicioso de exclusión: las personas en situación de vulnerabilidad socioeconómica presentan mayores dificultades de acceso y uso de tecnologías, y al mismo tiempo, necesitan precisamente estas tecnologías para acceder a prestaciones diseñadas para paliar su vulnerabilidad. Esta paradoja, ya advertida por la Fundación FOESSA (2022) en su análisis de exclusión social en la Región de Murcia, requiere respuestas de política pública que no dependan exclusivamente de estrategias de alfabetización individual, sino que incorporen principios de diseño universal y accesibilidad cognitiva en los propios sistemas digitales.

CONCLUSIONES

La presente investigación aporta hallazgos significativos que trascienden la mera descripción de dificultades tecnológicas para adentrarse en las implicaciones sociopolíticas de la digitalización de los servicios públicos. El estudio revela que la transformación digital de la administración pública, lejos de constituir un avance universalmente beneficioso, puede erigirse como una barrera adicional para aquellos colectivos que ya enfrentan situaciones de vulnerabilidad socioeconómica. Esta constatación resulta particularmente relevante en el contexto actual, donde la progresiva desmaterialización de los trámites administrativos se implementa

frecuentemente sin considerar adecuadamente las diversas capacidades digitales de la ciudadanía.

La investigación desarrollada ofrece una cartografía detallada de las dificultades específicas que experimentan los beneficiarios del Ingreso Mínimo Vital (IMV) en su interacción con las plataformas digitales estatales. Estos hallazgos constituyen una base empírica sólida para el diseño de intervenciones orientadas a mitigar la exclusión digital y, por extensión, prevenir que dicha exclusión derive en una limitación efectiva del acceso a derechos sociales fundamentales. La metodología implementada y los resultados obtenidos presentan, además, un potencial significativo de transferibilidad hacia otros colectivos en situación de vulnerabilidad, configurando así un marco analítico replicable para el estudio sistematizado de la brecha digital como factor de exclusión social.

Los datos recabados revelan que, mientras se observa un incremento en el interés y la valoración abstracta de las tecnologías digitales entre los participantes, este no se traduce necesariamente en una satisfacción equivalente con la implementación específica de los trámites telemáticos. Esta disociación entre la predisposición teórica y la experiencia práctica puede interpretarse como evidencia de deficiencias estructurales en el diseño e implementación de los servicios digitales estatales. La insatisfacción manifestada por los usuarios parece derivarse no tanto de una resistencia al cambio tecnológico per se, sino de las experiencias frustrantes provocadas por interfaces poco intuitivas, procesos excesivamente complejos y sistemas de asistencia insuficientes o inadecuados.

El estudio ha cumplido satisfactoriamente su objetivo general al documentar con precisión las dificultades que enfrentan los beneficiarios del IMV en la realización de trámites burocráticos mediante dispositivos digitales. Simultáneamente, se han satisfecho los objetivos específicos (1) la caracterización detallada de las condiciones de acceso material a recursos tecnológicos, (2) la evaluación sistemática del nivel de alfabetización digital presente en la población estudiada, y (3) el análisis de la dimensión emocional asociada al uso de tecnologías digitales en contextos administrativos.

Esta triangulación de dimensiones —material, cognitiva y emocional— permite construir una comprensión holística del fenómeno de la brecha digital, superando aproximaciones reduccionistas que tienden a enfocarse exclusivamente en aspectos infraestructurales o competenciales aislados. Los resultados sugieren que, aun cuando se supera la barrera del acceso físico a dispositivos y conexiones, persisten obstáculos significativos relacionados con las competencias digitales específicas requeridas para navegar eficazmente por los sistemas administrativos y con las respuestas emocionales negativas generadas por experiencias previas de fracaso o frustración.

Las implicaciones de estos hallazgos son múltiples y transversales a diversos ámbitos de política pública. En primer lugar, evidencian la necesidad de adoptar

enfoques multimodales en la prestación de servicios públicos, manteniendo canales analógicos o presenciales como complemento a los digitales, particularmente en servicios dirigidos a poblaciones vulnerables. En segundo lugar, subrayan la importancia de implementar programas de alfabetización digital específicamente orientados a la interacción con la administración pública, superando aproximaciones genéricas que no abordan adecuadamente las particularidades de los trámites administrativos. Finalmente, los resultados sugieren la urgencia de rediseñar las interfaces digitales estatales desde perspectivas centradas en el usuario, priorizando la usabilidad y la accesibilidad cognitiva sobre otros considerandos técnicos o administrativos.

En síntesis, esta investigación no solo documenta una problemática contemporánea relevante, sino que puede servir como reflexión crítica sobre el proceso de digitalización de los servicios públicos y sus implicaciones en términos de inclusión y equidad social. Los hallazgos presentados constituyen una llamada a reconsiderar las políticas de transformación digital desde una perspectiva que priorice el derecho universal a la accesibilidad y usabilidad de los servicios públicos, independientemente de las capacidades tecnológicas individuales de la ciudadanía.

FINANCIACIÓN

Esta investigación no ha recibido financiación externa.

DATOS DE LOS AUTORES Y BIOGRAFÍA

¹ Paula Vázquez-Cintrano: Universidad de Murcia, España.  <https://orcid.org/0009-0000-0805-700X> ✉ paula.vazquezc@um.es

Paula Vázquez-Cintrano. Graduada en Educación Infantil por la Universidad de Murcia (2017-2021), ha completado su formación académica con el Máster en Inclusión-Exclusión Social y Educativa: Políticas, Programas y Prácticas, cursado en la misma institución durante el periodo 2022-2023. Su trayectoria formativa se orienta al estudio y la aplicación de principios de educación inclusiva, atención a la diversidad y equidad educativa, especialmente en la etapa de Educación Infantil. Posee una sólida base teórica y un firme compromiso con la mejora continua de la práctica docente, así como con el desarrollo integral del alumnado y la construcción de entornos educativos inclusivos y de calidad.

² David López-Ruiz; Universidad de Murcia, España.  <https://orcid.org/0000-0002-5197-9859> ✉ dlr@um.es

Doctor en Bellas Artes por la Universidad de Murcia. Trabaja como profesor en el Departamento de Expresión Plástica, Musical y Dinámica en la Facultad de CC. de la Educación de la Universidad de Murcia. Artista plástico. Sus principales líneas de

investigación se centran en mediación artística y didáctica sobre educación artística y museos, cultura visual, formación docente y materiales artísticos en diferentes niveles educativos.

CONTRIBUCIÓN DE LOS AUTORES

Conceptualización, López-Ruiz y Vázquez-Cintrano; metodología, López-Ruiz y Vázquez-Cintrano; validación, López-Ruiz y Vázquez-Cintrano; análisis formal, López-Ruiz; investigación, López-Ruiz y Vázquez-Cintrano; recursos, López-Ruiz y Vázquez-Cintrano; curación de datos, Vázquez-Cintrano; redacción—preparación del borrador original, López-Ruiz y Vázquez-Cintrano; redacción—revisión y edición, López-Ruiz y Vázquez-Cintrano; visualización, Vázquez-Cintrano; supervisión, López-Ruiz; administración del proyecto, Vázquez-Cintrano.

REFERENCIAS

- Arriazu, R. (2015). La incidencia de la brecha digital y la exclusión social tecnológica: El impacto de las competencias digitales en los colectivos vulnerables. *Praxis Sociológica*, (19), 225-240. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5383986>
- Bernal, M. D. C., Cárdenas, A. R., & Montoro, M. A. (2019). Dispositivos móviles y aplicaciones: Características y uso en personas en situación de exclusión social de la ciudad de Melilla. *IJERI: International Journal of Educational Research and Innovation*, (12), 138-151.
- Castañó, C. (Coord.). (2008). *La segunda brecha digital*. Cátedra.
- Contreras, F. J. (2020). *Educación social y exclusión: Principios para la intervención*. Narcea.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications.
- Eurofound. (2024). *Social protection 2.0: Unemployment and minimum income benefits*. Publications Office of the European Union. <https://www.eurofound.europa.eu/en/publications/all/social-protection-20-unemployment-and-minimum-income-benefits>
- Eurofound. (2025). *Digitalisation of social protection*. Publications Office of the European Union. <https://www.eurofound.europa.eu/en/publications/all/digitalisation-social-protection>
- Fundación FOESSA. (2022). *Informe sobre exclusión y desarrollo social en la Región de Murcia*. Cáritas Española.
- Garland, R. (1991). The mid-point on a rating scale: Is it desirable? *Marketing Bulletin*, 2(3), 66-70.
- González-Benito, A., Gutiérrez-de-Rozas, B., & Otero-Mayer, A. (2023). La brecha digital como factor de exclusión social: Situación actual en España. *Cuestiones Pedagógicas. Revista de Ciencias de la Educación*, 2(31), 103-128. <https://doi.org/10.12795/CP.2022.i31.v2.06>
- Gutiérrez-Provecho, M. L., López-Martín, E., & González-Brignardello, M. P. (2021). La brecha digital en población en riesgo de exclusión social. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*, (39), 123-138. https://doi.org/10.7179/PSRI_2021.39.08
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.
- Ibáñez, P. A., Díaz, M. L., & Druet, M. C. (2020). Dimensiones de la exclusión educativa y políticas de inclusión. *Revista Internacional de Educación para la Justicia Social*, 9(1), 1-25.
- International Social Security Association [ISSA]. (2022). *Digital inclusion: Improving social security delivery*. ISSA.

- Jamieson, S. (2004). Likert scales: How to (ab)use them. *Medical Education*, 38(12), 1217-1218. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2929.2004.02012.x>
- Ley 19/2021, de 20 de diciembre, por la que se establece el ingreso mínimo vital. *Boletín Oficial del Estado*, 304, de 21 de diciembre de 2021. <https://www.boe.es/eli/es/l/2021/12/20/19/con>
- Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. (2023). *Ingreso Mínimo Vital (IMV): ¿Qué es y cómo puedo solicitarlo?* <https://www.lamoncloa.gob.es/serviciosdeprensa/notasprensa/inclusion>
- Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. (2024a). *La nómina del Ingreso Mínimo Vital llega en octubre a 648.469 hogares en los que conviven casi 2 millones de personas.* <https://www.inclusion.gob.es/>
- Ministerio de Inclusión, Seguridad Social y Migraciones. (2024b). *La nómina del Ingreso Mínimo Vital llega en septiembre a 661.640 hogares en los que conviven casi 2 millones de personas.* <https://www.inclusion.gob.es/>
- Norman, G. (2010). Likert scales, levels of measurement and the "laws" of statistics. *Advances in Health Sciences Education*, 15(5), 625-632. <https://doi.org/10.1007/s10459-010-9222-y>
- Nunnally, J. C., & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric theory* (3rd ed.). McGraw-Hill.
- Rodicio-García, M. L., Ríos-de Deus, M. P., Mosquera-González, M. J., & Penado Abilleira, M. (2020). La brecha digital en estudiantes españoles ante la Crisis de la Covid-19. *Revista Internacional de Educación para la Justicia Social*, 9(3e), 103-125. <https://doi.org/10.15366/riejs2020.9.3.006>
- Valencia, T. (2017). Alfabetización digital en el adulto maduro: Una estrategia para la inclusión social. *Revista Internacional de Pedagogía e Innovación Educativa*, 7(2), 165-185.
- Verdin, R., O'Reilly, J., & McDonnell, A. (2023). Digital welfare ecosystems in Europe: Social protection systems preventing social exclusion and enhancing opportunities to participate in the digital society. *Project Report, European Commission*.