

Experiencias de inclusión digital en la formación de jóvenes y adultos mayores

Alexis Pérez¹

Resumen

Dos experiencias de formación en el área de conocimiento de la informática, que tienen como fundamento la inclusión digital, se desarrollaron en dos entornos y contextos diferenciados. En un primer caso, para jóvenes en condiciones socioeconómicas de vulnerabilidad, y en un segundo caso, orientada a adultos mayores con inquietudes y necesidades de acceso a la información y al uso de la tecnología. En ambos se trataron contenidos similares, pero la principal diferencia estuvo en

las estrategias, tanto por las características de cada audiencia, como por las asimetrías de la experiencia de los diversos participantes. La propuesta educativa planteada al comienzo de la formación requirió algunos ajustes, en función de las cualidades de los participantes y en respuesta a una experiencia de aprendizaje pertinente, en sintonía con sus expectativas y necesidades. Los resultados y la experiencia de los ciclos de formación se resumen a continuación.

Palabras claves: educación; informática; inclusión

Recibido: 10 de mayo 2021. **Aceptado:** 10 de Agosto 2021

1 Msc Educación. Filiación Escuela Argentina de Negocios. Mail: alexis.perez@ean.edu.ar

Introducción

La inclusión digital es una directriz de la Organización de la Naciones Unidas para la educación, la ciencia y la cultura (UNESCO). La era actual de disrupción tecnológica hace imperativa la adquisición de competencias digitales que faciliten el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) por parte de todos los ciudadanos a lo largo y ancho del planeta en lo que se ha denominado la *Aldea Global*.

Tal y como lo expresa la UNESCO (2019) “Las sociedades del conocimiento inclusivas son la vía del progreso, ya que su cimiento lo constituye el conjunto formado por el ingenio humano, las innovaciones técnicas y la pujanza del conocimiento y la información”. Es decir, que la sociedad moderna requiere de acceso a la información y, por ende, a la tecnología actual que le permita mejorar sus condiciones de vida y relación con el entorno. En ese sentido, la UNESCO (2019) reitera: “Esas sociedades poseen un potencial susceptible de lograr impactos positivos y duraderos en la educación, la prosperidad económica, la inclusión social y la protección del medio ambiente, haciéndonos avanzar así hacia una nueva era de paz y desarrollo sostenible”.

Reconocidas las directrices de instancias internacionales y regionales, en contexto con las necesidades del entorno cercano de la Escuela Argentina de Negocios (EAN), la institución, lejos de ser una entidad enclave, se ha relacionado y comprometido con la formación de los jóvenes a quienes se ofertan las diversas opciones educativas y, además, ha extendido su acción para contribuir con la capacitación de ciudadanos de diversas edades y con necesidades de aprender y aprehender el uso y aplicación de la tecnología.

El presente documento resume dos de las experiencias ejecutadas en la formación de jóvenes, adultos y adultos mayores, desde el compromiso de la responsabilidad social universitaria y como aporte para contribuir en el cierre de brechas asociadas el uso de la tecnología y el acceso a la información.

En la primera sección se desarrolla el detalle de las dos experiencias, desde su contexto, el programa de formación, las áreas de conocimiento abordadas y los resultados de las cohortes formadas hasta el momento.

Contexto

En el marco del compromiso de la Escuela Argentina de Negocios con su entorno y como acción concreta para la inclusión digital, tal y como lo establece la UNESCO en sus directrices en materia educativa, se han ejecutado dos experiencias de formación que tienen sus rasgos particulares y, a la vez, puntos de coincidencia sobre el aprendizaje para el uso de las TIC en la vida cotidiana, como palanca para el desarrollo individual, para potenciar el trabajo colaborativo, alcanzar mejores oportunidades y facilitar una mejor calidad de vida.

Igualmente, en el marco de la Responsabilidad Social Universitaria (RSU), la EAN ha materializado alianzas, proyectos y acciones concretas para llevar del verbo al hecho iniciativas en favor de su entorno, tanto en la sede de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires (CABA), como en la sede de Martínez en la provincia de Buenos Aires, Argentina.

La Unión de Responsabilidad Social Universitaria Latinoamericana (URSULA, 2019) señala en su declaración aspectos orientadores sobre el papel de las institu-

ciones educativas universitarias: “La Responsabilidad Social Universitaria no se limita a acciones generosas voluntarias, es una política de gestión que abarca permanentemente a toda la institución y cubre todos los aspectos de su quehacer administrativo y académico”.

Es así como la EAN ha materializado alianzas tanto con entidades públicas y/o privadas para dar vida a las siguientes iniciativas que se detallan a continuación: una, con el Centro Comunitario Lamroth Hakol en Vicente López, provincia de Buenos Aires, Martínez; la otra, con el Banco Supervielle en la Ciudad Autónoma de Buenos Aires.

La primera experiencia, la alianza EAN – Lamroth Hakol, está centrada en jóvenes en situación social de vulnerabilidad a quienes se les brinda la oportunidad de formarse en un ciclo de cursos cortos en cuestiones vinculadas con la introducción a la informática, desde conceptos, herramientas y la elaboración de productos digitales en diversos formatos. Su eje transversal es la motivación, la búsqueda de oportunidades y el incentivo hacia el emprendimiento.

La segunda experiencia, producto de la alianza EAN - Banco Supervielle, está dirigida a adultos mayores para la formación en diversos aspectos sobre el uso de dispositivos, equipos y aplicaciones computarizadas, todas herramientas de uso cotidiano para acceder a la información, facilitar la comunicación, operar la banca electrónica y mejorar el desenvolvimiento en las opciones que ofrecen hoy en día las TIC.

En ambos casos se brindarán detalles en las siguientes secciones del documento sobre el contexto específico, los participantes y la experiencia en los respectivos ambientes de aprendizaje.

Alianza EAN – Lamroth Hakol

Experiencia con jóvenes

En la localidad de Florida, partido de Vicente López, provincia de Buenos Aires, se encuentra la sede del Centro Comunitario Lamroth Hakol, institución que viene ejecutando programas de acción social mediante la articulación con organizaciones en zonas de bajos recursos. En tal sentido, Lamroth Hakol abre sus espacios para recibir a jóvenes de las referidas comunidades para brindarles una oportunidad de encuentro, aprendizaje y motivación.

La EAN interviene con el acompañamiento pedagógico para facilitar los contenidos, recursos y experiencias que permitan ofrecer una solución educativa a los jóvenes que participan en la formación. Es así como se conforma el curso de Introducción a la Informática que comprende los aspectos conceptuales del computador, pasando por el uso del sistema operativo, la gestión de la información, la ofimática, las herramientas en línea para la producción de contenidos y las facilidades de comunicación.

Durante el 2019 se realizaron dos cursos de diez encuentros cada uno en el cual se formaron a más de 15 jóvenes, los cuales rondan los dieciocho años de edad y están en la transición de la etapa de educación secundaria a la universitaria. El nivel inicial de manejo de la computadora es básico, se desenvuelven con mayor fluidez en el uso de los dispositivos móviles. Por esa razón, además de ejecutar las sesiones presenciales, se propiciaron las condiciones para el uso de una plataforma de mensajería instantánea denominada *Telegram*. En dicha plataforma se habilitó un canal unidireccional para enviarles recur-

sof digitales de apoyo, desde infografías, audiovisuales, videotutoriales y centros de soporte y aprendizaje de los fabricantes de las herramientas informáticas, como Microsoft, Google, entre otras.

Las sesiones presenciales se desarrollaron en dos momentos. El primero, para revisar aspectos conceptuales, y luego, un segundo momento más extenso para los ejercicios y actividades prácticas enfocadas en el aprender haciendo. Lograron elaborar documentos de texto, presentaciones, infografías y otras ilustraciones con herramientas informáticas.

En el transcurso de las sesiones, se desarrollaron conversaciones cortas sobre temas relacionados con la motivación y el emprendedorismo, con miras a fomentar el desarrollo y avance en los planes de los jóvenes participantes en el programa.

Por su parte, en la etapa final del curso se desarrollaron dos sesiones de teleclases, utilizando para ello la plataforma de *webconferencia Hangouts* de Google. Esto permitió darles la experiencia en el uso de una plataforma de videoconferencia como también motivarlos a aplicarla en sus actividades personales y en su ejercicio profesional.

Si bien durante el 2020 se reformularon los programas de los cursos y su modalidad debido a la pandemia por el Covid 19, durante el 2021 se retomaron las actividades con Lamroth Hakol y se impartieron -sin costo- en formato 100 % virtual mediante videoconferencias por *zoom* o *meet*: el ciclo de charlas contables a cargo del profesor Marcelo Artana -dirigidos a micro emprendedores, monotributistas y/o cooperativistas- en el cual asistieron más de 150 participantes. El ciclo de charlas para

exportar productos o servicios –dirigido a pequeños productores y microemprendedores- en el cual asistieron más de 50 interesados. Y dos cursos de ocho sesiones cada uno por semestre. El de informática para jóvenes y otro cuyas temáticas se relacionan con la gestión de proyectos, el trabajo colaborativo y la difusión en redes sociales -dirigido a profesionales independientes de género femenino cuyo aporte es el principal sustento de la familia-.

De este modo, EAN y sus equipos de trabajo pudieron –mediante la implementación de la tecnología- continuar asistiendo y acompañando a los sectores más afectados durante el período de aislamiento obligatorio.

Alianza EAN - Banco Supervielle

Experiencia con adultos y adultos mayores

La alianza entre la EAN y el Banco Supervielle hizo posible la conformación de un programa de formación en materia tecnológica con el fin de incorporar a adultos y adultos mayores en el uso de las facilidades que brindan hoy en día las TIC.

Entre los cursos ofertados –todos sin costo- se brinda una introducción a temas como dispositivos móviles, el computador personal, las herramientas de ofimática, la navegación web, las redes sociales y el manejo de la banca electrónica. Aunque se inicia con aspectos conceptuales fundamentales, la orientación de los cursos es práctica; de hecho, las sesiones durante el 2019 se desarrollaron en el laboratorio de informática de la EAN y durante el 2020 y 2021 se realizaron a través de videoconferencia, *meet*.

Cabe destacar el entusiasmo y com-

promiso de los participantes, quienes han dejado atrás barreras para encontrar oportunidades al comprender cómo el uso de la tecnología puede brindarles ventajas y contribuir a mejorar su calidad de vida desde el acceso y búsqueda de información, el uso óptimo de dispositivos móviles, el manejo adecuado del computador y las diferentes herramientas y aplicaciones que mejoran la productividad y uso eficiente del tiempo.

El curso de introducción a los dispositivos móviles, les ha permitido conocer la versatilidad de un equipo que brinda facilidades en diferentes aspectos:

- Comunicación por cualquiera de las opciones (red celular, *bluetooth* y WiFi)
- Acceso y navegación a Internet (noticias, *home banking*, instituciones, servicios, entre otros)
- Multimedia (grabador de audio, cámara y videocámara)
- Asistencia personal digital (agenda, calendario, ofimática y tiempo)
- Múltiples aplicaciones a la medida (redes sociales, clima, mensajería, correo, entre otras)
- Recomendaciones de seguridad, mantenimiento, configuración y cuidados

El curso de introducción al uso del PC les permite conocer la arquitectura básica del computador, los conceptos fundamentales y lo concerniente al sistema operativo. También el manejo del administrador de archivos para la búsqueda y acceso a la información, las facilidades de comunicación, como correo electrónico, y la con-

exión de periféricos. Y se complementa con las recomendaciones de seguridad, mantenimiento y uso adecuado del PC.

Otro curso de gran interés ha sido el referente a la introducción a las redes sociales, en el que se trabaja con plataformas de mensajería instantánea (*WhatsApp* y *Telegram*); *Facebook*, la red social por excelencia, que cuenta con más de dos mil millones de usuarios; y la red profesional LinkedIn. De la misma forma, se brinda una visión general de las redes con fortaleza multimedia, como es el caso de audio (*Soundcloud*), imágenes (*Instagram*) y videos (*YouTube*). Se trabaja, igualmente, con la red de *microblogging* (*Twitter*) y el correo electrónico como base para el resto de las plataformas. Asimismo, se incluye un tema transversal sobre la seguridad en las redes sociales.

Por otra parte, el curso de introducción al editor de texto es un prelude a la ofimática y las opciones de la *suite* que ofrecen diversos proveedores de servicio. Estas herramientas facilitan el trabajo con base en la elaboración de documentos bajo un enfoque de productividad y eficiencia, incorporando también el enfoque de documentos colaborativos.

En cuanto al curso de introducción a la navegación web les brinda los criterios para la navegación segura y la búsqueda de información con la herramienta de navegación en la compleja telaraña de la *World Wide Web*, desde las funciones básicas hasta la posibilidad de guardar información, la navegación segura y las opciones de configuración del navegador.

Si bien durante el 2019 toda la actividad se realizaba en modalidad presencial en el laboratorio de EAN, durante la pandemia

y el aislamiento obligatorio se ofrecieron 100% virtuales los cursos vinculados con el manejo de banca electrónica y la utilización de las nuevas apps para jubilados que fue desarrollando el Banco. En dicho contexto, el gran desafío consistió en acompañar y asistir a los adultos en el manejo de la tecnología mediante la tecnología misma.

Asimismo, se logró formar y acompañar durante el 2019 a 80 participantes en formato presencial. Durante el 2020 se alcanzó un total de 301 y durante el 2021 más de 270 participantes en formato virtual.

Con la experiencia, han logrado ver en las TIC, más una ayuda que un problema. Durante el período de aislamiento obligatorio los grupos virtuales, como así también los grupos de *whatsapp*, han sido no solo grupos formativos en lo que refiere a banca electrónica sino que los participantes han podido insertarse y formar grupos de pertenencia, compartir momentos y experiencias.

Conclusiones

El uso del computador y las herramientas informáticas para la elaboración de contenidos en diversos formatos, como la competencia de búsqueda y acceso a la información en una era digital son dos de los objetivos del programa de introducción a la informática que se desarrolló para dos tipos de participantes.

En el caso de los jóvenes, con mejores habilidades en los dispositivos móviles (*Smartphones*), se utilizó esa palanca como canal para el envío de información que permitiera complementar las sesiones presenciales. En el caso de los adultos mayores, su ímpetu y sus ganas de aprender facilitaron el tránsito para la progresi-

va adquisición de competencias tanto en el uso y manejo de equipos, dispositivos y aplicaciones, como en el acceso y búsqueda de información en la telaraña mundial conocida como Internet.

Basados en la premisa de aprender a aprender, se suministraron recursos de apoyo digital en diversos formatos a los participantes, que además les quedarían luego de los cursos para seguir su perfeccionamiento y avance.

Aunque el área de conocimiento es meramente tecnológica, en las sesiones presenciales hubo breves espacios para la reflexión sobre temas como la superación, el emprendimiento y la motivación a aprender y actualizarse permanentemente.

En una era de cambios tan acelerados, urge mantenerse al día para hacer un mejor uso de las facilidades que brindan las diversas opciones tecnológicas, aspecto que fue claramente evidenciado por los participantes en las experiencias de formación. Se reiteró el compromiso de mantener una actitud de apertura a nuevos paradigmas, y a cambiar el esquema y formato sobre cómo se solucionan los problemas en el siglo XXI.

Las soluciones educativas desplegadas en el año 2020 en temas relativos a los trámites a distancia y la autogestión de plataformas digitales, con especial foco en las operaciones de la banca electrónica, brindaron a los participantes las herramientas y orientaciones para que pudieran hacer sus gestiones en un contexto muy complejo por la pandemia.

Además del espacio de aprendizaje, se propiciaron espacios de socialización e interacción virtual tanto en las sesiones de

Tele Clases por videoconferencias, como en los grupos de *Whatsapp* a los que pertenecían, que dentro de un aislamiento obligatorio brindó la posibilidad de sentirse acompañados y a la vez asistidos para el acceso, uso y operación de las diferentes plataformas digitales tratadas.

En definitiva, es propiciar con la educación y con las facilidades de las Tecnologías de la Información y de la comunicación, espacios de aprendizaje, interacción y socialización; dentro de contextos complejos y difíciles, para ayudar a personas en sus necesidades de acceso y uso de los servicios requeridos. Y también como espacio de socialización virtual que ha sido preponderante en la actualidad.

La intervención de diversas instancias tanto educativas, como financieras y sociales logró unir esfuerzos y facilitar recursos para la concreción de las dos experiencias expuestas. Es clara evidencia del trabajo conjunto de instituciones en función del bienestar de los ciudadanos.

Referencias bibliográficas

Escuela Argentina de Negocios EAN (2020). *Responsabilidad Social Universitaria en la EAN*. Obtenido de la red el 10 de abril de 2021. <http://www.ean.edu.ar/rsuean/#rsu>

Organización Mundial de la Salud (2020) La salud mental y los adultos mayores. Obtenido de la red el 10 de abril de 2021. <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/la-salud-mental-y-los-adultos-mayores>

UNESCO (2020) *La educación en situaciones de crisis*. Obtenido de la red el 10

de abril de 2021. <https://es.unesco.org/themes/educacion-situaciones-crisis>

UNESCO. (2019). *Objetivos de Desarrollo Sostenible para la Comunicación y la Información*. <https://es.unesco.org/sdgs/ci>

URSULA. (2019). *Declaración de URSULA*. <https://unionursula.org/nosotros/declaracion-ursula/>

Este documento se encuentra disponible en línea para su descarga en: <http://ppct.caicyt.gov.ar/rain/article/view/v7n2a11>

ISSN 2422-7609 eISSN 2422-5282 – Escuela Argentina de Negocios. Este es un artículo de Acceso Abierto bajo la licencia CC BY-NC-SA (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)



