



## ARTÍCULO / ARTICLE

# Una propuesta de aprendizaje-servicio en la formación inicial de educadores sociales: cerrando la brecha digital de las personas mayores

## A service-learning proposal in the initial training of social educators: closing the older peoples' digital gap


Rocío Anguita Martínez, Inés Ruíz Requiés y Eduardo García Zamora

Recibido: 20 enero 2019  
Aceptado: 2 junio 2019


Dirección autores:  
Departamento de Pedagogía.  
Universidad de Valladolid. Paseo de  
Belén, 1, 47011, Valladolid (España)

E-mail / ORCID


[rocio.anguita@uva.es](mailto:rocio.anguita@uva.es)

 <https://orcid.org/0000-0002-2533-8871>

[inesrure@pdg.uva.es](mailto:inesrure@pdg.uva.es)

 <http://orcid.org/0000-0001-5785-1795>

[eduardo.garcia.zamora@uva.es](mailto:eduardo.garcia.zamora@uva.es)

 <http://orcid.org/0000-0002-3489-6955>

**Resumen:** El Aprendizaje Servicio (ApS) es una poderosa metodología formativa que se ha hecho un hueco en la educación superior de nuestro país. En este artículo presentamos una experiencia basada en el ApS donde analizamos las distintas fases por las que pasa esta metodología en un caso concreto en la Universidad de Valladolid. La experiencia se llevó a cabo con estudiantes del Grado de Educación Social en la asignatura de TICs Aplicadas a la Educación de primer curso y un colectivo de unas cuarenta personas mayores de los Centros Municipales del Ayuntamiento de Valladolid. El objetivo principal del proceso educativo es cubrir una demanda de las personas mayores que asisten a estos centros sobre la brecha digital a través de un proceso formativo que incluya uso de diferentes apps, servicios on line y otras herramientas digitales. El objetivo para las y los estudiantes de Educación Social es que sean capaces de desarrollar competencias sociales y cívicas adquiriendo un compromiso ético y una responsabilidad social a través de la transferencia de sus conocimientos teóricos a la práctica elaborando un diseño de una propuesta de alfabetización mediática para este colectivo de personas mayores y su posterior puesta en marcha en las aulas universitarias en una sesión de convivencia de una mañana.

**Palabras clave:** Aprendizaje Servicio, Universidad, Brecha Digital, Formación Inicial Educadores, Personas Mayores, Tecnologías Digitales.

**Abstract:** Service Learning (ApS) is a powerful educative methodology into higher education in our country. In this article we present an experience based on the ApS. Where we analyze the different phases through which this methodology passes in a specific case at the University of Valladolid. The experience was carried out with students of the Bachelor Degree in Social Education in the subject of ICTs Applied to Education in the first year and a group of some forty Elderly People in the Municipal Centers of the City of Valladolid. The main objective of the educational process is to cover a demand of older people who attend these centers over the digital world through a training process that includes the use of different apps, online services and other digital tools. The objective for the university students was that they are capable of developing social and civic competences, acquiring an ethical commitment and a social responsibility through the transfer of their theoretical knowledge to the practice, elaborating a design of a proposal of media literacy for elderly people and their implementation in the university classrooms in a morning session of coexistence.

**Keywords:** Service Learning, University, Digital Gap, Initial Training of Educators, Older People, Digital Technologies.

## 1. Introducción

Las sociedades de la información y la comunicación en el siglo XXI se caracterizan por la fuerte y rápida implantación de los medios tecnológicos y digitales en todos los ámbitos de la vida: la industria, el comercio, los servicios, la comunicación, la cultura, etc. Esta rápida implantación responde a mecanismos de evolución del capitalismo neoliberal y sus necesidades económicas, aunque se presente como un elemento clave de la mejora de la calidad de vida y el bienestar de la ciudadanía (Arriazu-Muñoz, 2015). Es por ello que nos encontramos con que no todos los colectivos sociales tienen los suficientes conocimientos, acceso y manejo de estas tecnologías, ya que depende en gran medida de su capital no sólo económico, sino también cultural y social.

La brecha digital es una expresión que ha hecho fortuna en los últimos años para referirse al análisis de estas dificultades de acceso a las tecnologías digitales y la capacidad de usarlas entre los diferentes colectivos sociales, ya sea en función de la clase social, la edad, el género u otros elementos socioculturales (Travieso y Panella, 2008). En el caso de España, tenemos los datos que habitualmente nos proporciona el INE sobre el uso de las TIC por edades (Figura 1) donde se puede constatar claramente la brecha digital en el caso de las personas de más de 65 años, como usuarios de internet.

**Tabla 1.** Porcentaje de usuarios TIC por grupo edad en España 2018. Fuente: INE (2017).

	<b>Usuarios de internet en los tres últimos meses</b>	<b>Usuarios frecuentes de internet (al menos una vez a la semana)</b>	<b>Personas que han comprado por internet en los tres últimos meses</b>
TOTAL	86,1	82,5	43,5
De 16 a 24 años	98,5	96,9	54,7
De 25 a 34 años	97,7	96,1	60,9
De 35 a 44 años	96,6	95,0	56,4
De 55 a 64 años	76,1	69,6	27,4
De 65 a 74 años	49,1	42,5	12,0

Por otra parte, los elementos de la brecha digital no sólo se circunscriben al acceso a las tecnologías y a los instrumentos, sino que en una definición más amplia de lo que se entiende por alfabetización digital podemos decir que incluye un amplio espectro de habilidades que pasan por la habilidad de búsqueda de fuentes de información fiables, capacidad de realizar juicios de valor informados sobre la información que se obtiene en formatos digitales, destrezas de lectura y comprensión de los hipertextos, destrezas de construcción propia de conocimiento, capacidad de comprender un problema y resolverlo o la valoración de las diferentes herramientas digitales y su potencial comunicador (Gross y Contreras, 2006).

**Tabla 2.** Actividades realizadas por internet por edades en España en 2016 Fuente: Vidal (2016, p. 201)

	18-24 años	25-34 años	35-44 años	45-54 años	55-64 años	65 y más años	Total
<b>Coordinar las actividades domésticas entre los/as miembros de la familia</b>							
Mucho	12,7	13,8	13,0	14,0	10,6	9,5	12,2
Bastante	31,7	35,5	35,0	32,2	27,2	23,9	30,9
Poco	26,8	23,8	24,4	23,6	26,9	21,3	24,2
Nada	27,3	24,6	24,8	26,6	30,3	33,0	27,8
No procede (no tiene familia, no tiene hijos/as, nietos/as, sobrinos/as, no vive con su familia)	0,5	0,9	1,6	1,2	2,5	1,6	1,4
No procede (no usa las TIC con su familia)	0,5	0,6	1,0	1,4	1,9	7,8	2,4
<b>Educar a sus hijos/as y/o nietos/as y/o sobrinos/as</b>							
Mucho	-	4,3	7,4	4,7	1,9	2,0	3,8
Bastante	6,3	10,9	20,6	18,2	12,5	5,8	13,2
Poco	12,2	17,5	21,8	25,0	20,0	11,5	18,6
Nada	19,0	23,2	29,8	40,2	51,1	61,2	39,3
No procede (no tiene familia, no tiene hijos/as, nietos/as, sobrinos/as, no vive con su familia)	53,7	37,2	15,4	8,9	9,7	6,7	18,3
No procede (no usa las TIC con su familia)	7,3	5,7	4,2	1,2	2,8	8,6	4,8
<b>Ocupar el tiempo de ocio familiar</b>							
Mucho	10,7	9,2	9,6	7,5	6,1	4,7	7,7
Bastante	42,9	31,5	33,8	28,5	21,7	12,9	27,3
Poco	23,9	33,2	27,0	26,9	24,7	13,5	24,6
Nada	22,0	23,5	26,8	34,1	43,6	54,8	35,4
No procede (no tiene familia, no tiene hijos/as, nietos/as, sobrinos/as, no vive con su familia)	-	1,1	1,4	0,9	1,1	2,0	1,2
No procede (no usa las TIC con su familia)	-	0,6	1,0	0,9	2,2	9,3	,7
<b>Estar más cerca de los/as familiares con los/as que no convive</b>							
Mucho	20,5	24,6	24,2	23,4	21,7	21,7	22,9
Bastante	51,2	47,6	47,0	40,2	43,9	33,7	43,1
Poco	12,7	14,6	12,8	16,8	14,4	12,9	14,1
Nada	15,6	12,9	14,2	17,8	15,8	22,0	16,6
No procede (no tiene familia, no tiene hijos/as, nietos/as, sobrinos/as, no vive con su familia)	-	0,3	0,6	0,2	1,1	0,7	0,5
No procede (no usa las TIC con su familia)	-	-	1,0	0,9	1,4	7,1	2,0

En nuestro caso, estamos hablando del colectivo de personas mayores. El rápido desarrollo de las tecnologías y del mundo digital ha llevado a una buena parte de ellos a tener dificultades de acceso y al uso crítico de los mismos. Los últimos datos de uso de internet por edades en España (Vidal, 2016) nos muestran visualmente la situación desfavorecida de este colectivo en las actividades relacionales mediadas por las tecnologías (Figura 2). En otro estudio Agudo, Pascual y Fombrona (2012) han constatado que los usos más frecuentes de internet que realizan las personas mayores son en su propia formación en el uso y manejo de los dispositivos tecnológicos (ordenador, internet y Smartphone) en sesiones de aprendizaje presencial en el campo de la educación no formal y en conseguir acceso a la información a través de las noticias y la lectura de prensa on-line. También usan las tecnologías para relacionarse con su contexto social y familiar cercano y como apoyo al desarrollo de sus aficiones y para el entretenimiento.

Para ello y aprovechando la necesidad de introducir metodologías activas en los procesos de enseñanza en Educación Superior, hemos considerado que el Aprendizaje Servicio (en adelante ApS) permite cubrir una necesidad social real, que en nuestro caso es reducir la brecha digital en el colectivo de personas mayores. La elección de esta metodología dentro de la asignatura de TICs Aplicadas a la Educación se realiza, fundamentalmente, por dos razones, que son las que justifican esta experiencia. La primera, porque como docentes de futuros educadores sociales nos vemos con la necesidad de formar a estudiantes comprometidos, solidarios y responsables con la comunidad en la que van a tener que trabajar, intentando que adquieran un compromiso social y ético. En segundo lugar, porque el ApS nos permite unir teoría y práctica, dándole un sentido a los contenidos que tenemos que desarrollar en el Plan de Estudios de los Educadores Sociales de la Universidad de Valladolid (Universidad de Valladolid, 2009). Consideramos que el ApS permite a los estudiantes encontrar un sentido a lo que estudian en la asignatura y les permite aplicar sus conocimientos y desarrollar competencias tanto generales (en particular Utilización de las TIC en el ámbito de estudio y contexto profesional, Habilidades interpersonales, Compromiso ético, Adaptación a situaciones nuevas, Creatividad y Liderazgo) como específicas propias de la titulación, tales como Diseñar planes, programas, proyectos, acciones y recursos en las modalidades presenciales y virtuales y Elaborar y gestionar medios y recursos para la intervención socioeducativa.

El ApS viene siendo definido como “[...] una propuesta educativa que combina procesos de aprendizaje y de servicio a la comunidad en un solo proyecto bien articulado, en el cual los participantes se forman al implicarse en necesidades reales del entorno con la finalidad de mejorarlo” (Batlle, 2011, p. 51). Por tanto, no se trata sólo de una metodología didáctica, sino también de una metodología social de fomento de la ciudadanía y empoderamiento de colectivos sociales y que “[...] se sustenta, no en complejos diseños curriculares, sino en la sencillez y fuerza de personas preocupándose por otras personas, buscando la manera de ayudar y de hacerlo de manera competente, aprendiendo lo necesario para hacerlo con calidad” (Teijeira, 2016, p. 6).

Pero no podemos confundir el ApS con una práctica de voluntariado y/o servicio comunitario. Rodríguez (2014) hace una importante distinción entre ambas propuestas que nos permiten entender y conocer las características propias de lo que es emplear el ApS en ámbitos educativos. Para que la práctica que llevemos a cabo sea realmente un ApS tiene que tener unos objetivos de servicio para el colectivo social al mismo tiempo que unos objetivos de aprendizaje para los estudiantes que la llevan a cabo; debe haber una formación profesional y ciudadana; requiere de una fase de

preparación, acción y reflexión; tienen que existir unos normas establecidas para el desempeño del servicio; requiere de un planteamiento anticipado a la fecha del servicio y debe realizarse bajo la supervisión adecuada de un adulto (Rodríguez, 2014, p.14). Pero además el ApS debe ser un proyecto educativo y social al mismo tiempo que fortalezca el trabajo en redes, la consolidación de los valores y las normas y contribuya a crear confianza y seguridad entre las personas implicadas en el proceso (Batlle, 2011). Puig, Gijón, Martín y Rubio (2011), defienden la idea de que el ApS tiene que permitir aprender contenidos curriculares a la vez que se presta un servicio a la comunidad desde la perspectiva de una colaboración recíproca, es decir, que ambas partes aprenden de la acción que se está llevando a cabo. Por último, Manzano (2010) plantea que para que podamos hablar de ApS es necesario que coexistan 4 características: un aprendizaje académico, una orientación hacia la transformación social, un diálogo horizontal con la comunidad y la presencia de los estudiantes en un contexto social.

Consideramos que desde la Educación Social es necesario adoptar prácticas pedagógicas diferentes, en las que el docente permita y posibilite la reflexión al alumnado, desarrollando su sentido crítico acerca del mundo en el que vive. Así mismo, el ApS como metodología de trabajo nos permite integrar tanto el aprendizaje académico como el servicio solidario a la comunidad con el fin de mejorarla, contribuyendo así al desarrollo de competencias. Enfoque que tenemos que tener presente desde la implantación del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES).

Desde esta perspectiva nos gustaría señalar algunos de los estudios (Batlle, 2011; Gil, Moliner, Chiva y García, 2016; Martínez, Zayas y Sahuquillo, 2016; Martínez, 2010) que demuestran que el ApS permite el desarrollo de competencias, principalmente, las relacionadas con el ámbito personal y social. Estos autores nos hablan de que el ApS permite el desarrollo de habilidades democráticas, como ser útiles a los demás, respetar las cosas y a las personas, aceptar de las normas de convivencia, empatizar con los otros, escuchar, comprender y descubrir cualidades, trabajar en grupo, defender sus derechos y dialogar, resolver problemas y asumir responsabilidades y ser capaces implicarse en proyectos para mejorar la sociedad. Todas ellas competencias necesarias para ser un buen profesional de la educación y en concreto de la Educación Social, ya que alcanzar un título universitario no consiste sólo en la adquisición de conocimientos conceptuales, sino en convertirse en profesionales responsables capaces de transferir dichos conocimientos a diferentes contextos (Ibarrola y Artuch, 2016). Por ello, consideramos que la metodología de ApS nos permite integrar el aprendizaje académico con el servicio solidario a la comunidad con el fin de mejorarla y conseguir que los estudiantes adquieran estas competencias socio-personales. Se trata, en definitiva, de intentar integrar en la docencia universitaria referentes del contexto real que faciliten que el conocimiento teórico adquiera significación, relevancia y durabilidad (Pérez-Gómez, 2010).

En la última década ha habido una gran difusión del ApS en la Universidad (Batlle, 2014) y se ha creado la Red Española de ApS que engloba la Red específica ApS(U) del profesorado universitario, dirigida por Roser Batlle desde el año 2010 y que a día de hoy reúne a profesorado de más de cuarenta universidades de España, con el objeto de incidir en la formación de profesorado, la difusión, la innovación docente, la investigación y la evaluación. Algunos ejemplos relacionados con los títulos de educación que nos parecen significativos y que han abierto camino en nuestro campo. En la Universidad de Navarra en los Grados de Educación Primaria y Educación Infantil emplearon el ApS para apoyar a alumnos y alumnas inmigrantes en colaboración con la Fundación Core de Pamplona cuyos resultados fueron, además de la adquisición de

contenidos, el desarrollo de competencias participativas y la colaboración con instituciones externas a la universidad (Ibarrola y Artuch, 2016). La Universidad Jaime I de Valencia en la titulación de Grado de Educación Primaria se desarrolló un programa formativo para personas que presentaban algún tipo de diversidad funcional y los resultados fueron que los alumnos y alumnas mejoraron sobre todo en el desarrollo de competencias sociales y ciudadanas, en la sensibilidad social y en la responsabilidad hacia los otros (Gil, et. al, 2016). Por último, en la Universidad de Sevilla en el Grado de Pedagogía, diseño un plan de acción para incorporar las metodologías de ApS en las asignaturas de dicho plan en colaboración con un centro público de Educación Infantil y Primaria (Rodríguez, 2014). Todas estas experiencias de aplicación de esta metodología ponen de manifiesto el potencial que tiene el ApS en los procesos de enseñanza-aprendizaje.

## 2. Método y objetivos

En este artículo queremos relatar y reflexionar sobre una experiencia de aula desarrollada en la asignatura TIC Aplicadas a la Comunicación en la titulación de Educación Social de la Universidad de Valladolid. Partiendo de la metodología del ApS en educación superior y del necesario debate sobre las brechas digitales en colectivos sociales en desventaja, explicitaremos los objetivos que nos proponíamos con el desarrollo de esta experiencia docente. Mostraremos a continuación los pasos que hemos dado en el desarrollo de la propuesta con un ejemplo concreto durante los cursos 2017/18 y 2018/19 para terminar debatiendo sobre sus posibilidades educativas en las conclusiones.

Por una parte, uno de los contenidos clave de la materia en dicha titulación pasa por promover la reflexión crítica de nuestros estudiantes sobre el posible impacto del desarrollo tecnológico y las tecnologías digitales en diferentes colectivos sociales. Es necesario que las futuras educadoras y educadores sociales avancen en este análisis, ya que será una de las cuestiones críticas con las que se encontrarán en su práctica profesional con grupos sociales con accesos muy diferentes a dichas tecnologías y ello marcará, entre otros asuntos, las posibilidades de inclusión social de dichos colectivos.

Por otra parte, desde el punto de vista formativo también es una necesidad imperiosa que los estudiantes de la titulación de Grado de Educación Social tomen contacto con diferentes colectivos sociales del medio que les rodea y sus necesidades. En este caso, dada la larga relación que existe entre la Universidad de Valladolid y el Ayuntamiento de Valladolid en sus diferentes servicios, elegimos el campo de las personas mayores que asisten a diferentes actividades en los Centros Municipales de Personas Mayores y las necesidades sentidas por este colectivo alrededor de las tecnologías digitales.

Por último, es un objetivo educativo que también queremos conseguir en el desarrollo de la asignatura TIC Aplicadas a la Educación el que las y los futuros educadores sociales se conviertan en auténticos prosumidores y sean capaces de realizar propuestas educativas críticas con tecnologías, así como que tengan la oportunidad de ponerlas en marcha en algún momento, aunque sea de forma anecdótica a través de una sesión de una única mañana.

La experiencia se diseño en cinco fases mediante las cuales el alumnado fue trabajando en diferentes temáticas y momentos, tal y como se puede ver en la Figura 3. El diseño respeta las fases planteadas en la metodología de ApS (Rodríguez, 2014), ya que comienza con la exploración sobre el problema, se continúa con un proceso de detección de necesidades del colectivo social con el que queremos trabajar, las

personas mayores que asisten a diferentes actividades formativas sobre TIC en los Centros de Personas Mayores del Ayuntamiento de Valladolid y se continúa diseñando una propuesta educativa de alfabetización digital dirigida al colectivo. En la siguiente fase se realiza el servicio al colectivo, con una sesión presencial en las aulas universitarias con las personas mayores. Finalmente, se realiza un proceso de evaluación con las y los estudiantes donde intentamos abordar el conocimiento sobre los aprendizajes que ha realizado el alumnado con esta experiencia y metodología. Las iremos desgranando en de forma ordenada y cronológica para su mejor comprensión en el apartado de resultados.



Figura 1. Proceso de ApS llevado a cabo. Fuente: Elaboración propia.

### 3. Resultados

Entre los tres bloques en que se encuentra dividida la asignatura de TICs Aplicadas a la Educación en estos momentos, explorar las brechas digitales tiene sentido después de haber abordado en un primer bloque qué retos nos plantean las tecnologías digitales en el mundo y en el campo de la educación y el aprendizaje en el siglo XXI, así como los impactos que han tenido y tienen en nuestra vida y en la conformación de la identidad como jóvenes. En un segundo hemos abordado la alfabetización mediática a través del análisis de diferentes tipos de medios de comunicación (la publicidad, la televisión, las series, el cine,...) y el papel de las narraciones transmedia en estos procesos de comunicación. Es en este momento cuando las y los estudiantes tienen algunas herramientas conceptuales suficientes sobre los procesos de alfabetización digital para poder abordar el trabajo que les proponemos.

Utilizando la metodología del ApS, que nos marca unos pasos a dar, comenzamos definiendo por dónde empezar. Para realizar esta exploración o fase de diagnóstico, empezamos debatiendo sobre cuáles pueden ser las brechas digitales para hacer una primera aproximación a las diferentes situaciones de distintos colectivos sociales en exclusión social y su situación con respecto no sólo al acceso sino al uso crítico de las tecnologías digitales. Para ello, utilizamos una metodología del debate en grupo: primero en gran grupo con toda la clase con una introducción que realiza la profesora y el visionado de algunos videos referentes al tema.

Este debate se complementa con una pequeña investigación sobre la situación de la alfabetización digital de un colectivo social concreto que se realiza en grupos pequeños de 4 ó 5 estudiantes. Deben comunicarla en formato de entrevista en un



postcast radiofónico de no más de 3 minutos para, finalmente, escucharlos en el grupo clase completo y volver a debatir sobre las brechas digitales y los colectivos sociales en exclusión, todo ello supervisado por el profesorado de la asignatura.

En un segundo paso, la fase de detección de necesidades, dentro de la metodología del ApS, debemos definir qué necesidad social podría atender el alumnado y cuál podría ser el servicio concreto que podría hacer. Para ello, empezamos a explorar el contexto y el colectivo en el que nos vamos a centrar. ¿Por qué las personas mayores y no otros colectivos que, aparentemente, necesitarían de mayor apoyo en su proceso de inclusión digital? En nuestro caso, somos herederos de una larga tradición de complicidad y colaboración entre el Ayuntamiento de Valladolid y la Universidad de Valladolid en el campo específico de las personas mayores a través de un Programa Intergeneracional que tiene múltiples herramientas y actividades a lo largo del año y que permite no sólo el acercamiento de este colectivo a la educación superior y que las personas mayores realicen actividades formativas en la universidad, sino que ellos y ellas también pueden ofrecer sus conocimientos a las y los jóvenes universitarios<sup>1</sup>.

Así que, desde la coordinación de los propios centros de personas mayores, que son centros socio-culturales y no centros asistenciales, se ponen en contacto con la universidad pidiendo apoyo y ayuda para trabajar la brecha digital, un asunto que les preocupa y que les parece que les abre un profundo agujero con su entorno más cercano, su propia familia y los miembros más jóvenes de la misma.

En Valladolid, ahora mismo existe una red de centros municipales de personas mayores dependientes del Ayuntamiento integrada por 12 centros situados en 12 barrios de la ciudad que permanecen abiertos todos los días de la semana. Son centros que tienen un claro carácter preventivo y de promoción personal y social, dirigido fundamentalmente a personas mayores con un buen nivel de autonomía personal y funcional, a través de la realización de actividades socio-culturales y recreativas (talleres de promoción de la salud, informática, artes escénicas, artes plásticas, artes musicales, baile y danza, lectura, cine,...), y la prestación de otra serie de servicios, tales como cafetería y zona de juegos, prensa diaria, bailes los fines de semana, peluquería, pedicura y atención de servicios sociales municipales<sup>2</sup>.

El trabajo que proponemos a las y los estudiantes de educación social en este paso es preparar una pequeña entrevista para el coordinador o coordinadora del centro donde puedan recoger información general sobre la actividad y finalidades de este tipo de centros, así como las necesidades de las personas mayores sobre formación en TIC, a pesar de que cuentan con algunos talleres. También tienen que preparar unas preguntas para las personas que lleven los talleres de informática en el centro y para las personas mayores usuarias sobre sus necesidades formativas en tecnologías digitales.

<sup>1</sup> Se pueden consultar en: <http://www.uva.es/export/sites/uva/6.vidauniversitaria/6.02.relacionesintergeneracionales/6.02.02.programaacercamientointergeneracional/index.html>

<sup>2</sup> Se puede obtener más información en: <https://www.valladolid.es/es/gente/personas-mayores/servicios/centro-programas-personas-mayores>



**Tabla 3.** Ficha para realización de entrevistas en Centros de Personas Mayores.

<p style="text-align: center;"><b>Ficha para realizar una propuesta de alfabetización digital con personas mayores.</b></p> <p>Miembros del grupo:</p> <p><b>Completar los siguientes aspectos de la propuesta:</b></p> <p>1. Personas destinatarias y sus características:</p> <p>1.1. Centro municipal de personas mayores visitado:</p> <p>1.2. Tipo de formación sobre TIC que se da: contenidos, horarios y entidad que la imparte</p> <p>1.3. Opinión de, al menos, 5 usuarios sobre la formación TIC ofertada.</p> <p>1.4. Opinión de la dirección del centro sobre las necesidades de formación TIC de las personas mayores del centro</p> <p>1.5. Competencias relacionadas con el aprendizaje de TIC en las personas mayores.</p> <p>1.6. Observación de la realidad: Características de los destinatarios y posibilidades reales de aprendizaje de TIC</p> <p>1.7. Observación de la realidad: Objetivos cumplidos en el aprendizaje de TIC en las personas mayores</p> <p>1.8. Interpretación de la realidad: Personas mayores/Aprendizaje TIC</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– ¿Una realidad posible?</li><li>– Repercusión en el ámbito individual.</li><li>– Repercusión en el ámbito social</li><li>– Posibilidad de intervención desde el ámbito del profesional de la Educación Social</li></ul>
---

Las y los estudiantes se distribuyen en 10 grupos de 4 personas cada uno (el total del grupo son 40 estudiantes), tienen que hacer una visita al centro que les hayamos asignado y luego hacer un informe escrito con la información que hayan recabado. Una vez que tenemos un colectivo y unas necesidades concretas con las que trabajar sobre la brecha digital, en un cuarto paso tenemos que definir qué aprendizajes aporta el servicio, así que volvemos al aula universitaria para que cada grupo trabaje en la elaboración de una propuesta educativa para cerrar la brecha digital. El esquema de pasos y decisiones que tiene que tomar el alumnado que se centran en los siguientes aspectos:

- a) Finalidades que queremos conseguir: competencias técnicas, comunicativo-sociales y crítico reflexivas.
- b) Contenidos y tópicos sobre los que va a trabajar la propuesta.
- c) Plataforma digital/red social sobre la que se va a montar la propuesta: web, Facebook, blog, etcétera.
- d) Presencialidad y virtualidad: decidir qué partes serán para llevar a cabo en formato presencial y cuáles se podrán hacer autónomamente.
- e) Estructura del material: actividades, recursos y evaluación.

Con todo ello cada grupo debe realizar un primer diseño por escrito de la propuesta que va a implementar y debatirla con la profesora antes de ponerse a desarrollarla durante las siguientes dos semanas de clase con un total de 12 horas de trabajo presencial en aula. El último paso en esta fase de preparar el servicio a realizar es que en una mañana cada grupo debe presentar su material al resto de la clase. En esta presentación se realiza un proceso de coevaluación con una ficha que cada grupo debe rellenar sobre cada uno de los trabajos y donde se valoran los objetivos, contenidos, actividades, secuenciación de las mismas, recursos y aspecto visual del material elaborado.

Con todo el material listo, una última decisión que hay que tomar es cómo organizar las sesiones presenciales con las personas mayores y la fase de realización del servicio, qué contenidos de todos los elaborados se van a utilizar y cómo vamos a conducir la sesión. En principio tenemos dos horas de trabajo con un grupo de personas mayores que vendrán voluntariamente de los Centros Municipales y que pueden rondar entre las 35 y 45 personas. Para ello, dado que podemos disponer de dos laboratorios de ordenadores en la facultad, decidimos proponer dos sesiones en paralelo: una sesión para principiantes y otra para personas con un nivel de manejo de las tecnologías más avanzado. Uno de los criterios es que todos los grupos de clase deben intervenir en alguna de las dos sesiones en paralelo. El reparto de grupos y temas queda tal y como se puede ver en la tabla 4.

**Tabla 4.** Organización de actividades en sesiones con personas mayores y enlaces a los materiales creados.  
Fuente: Elaboración propia.

Sesion de iniciación al uso del ordenador	Sesion de uso avanzado del ordenador
<p>Introducción: Conceptos básicos sobre ordenador: Uso del teclado, ratón y símbolos.  <a href="https://tecnobased.blogspot.com.es">https://tecnobased.blogspot.com.es</a></p> <p>Primera actividad: uso de archivos, carpetas y manejo de usb con fotos.  <a href="https://laurgut.wixsite.com/informatica/pagina-primera-hora">https://laurgut.wixsite.com/informatica/pagina-primera-hora</a></p> <p>Segunda actividad: pedir cita al SACYL:                      Con el teléfono:  <a href="https://elrincodeayudadetics.blogspot.com.es/2017/11/cita-medica-con-el-telefono.html">https://elrincodeayudadetics.blogspot.com.es/2017/11/cita-medica-con-el-telefono.html</a></p> <p>Con el ordenador:  <a href="https://aprendiendojuntosdotblog.wordpress.com/acerca-de/">https://aprendiendojuntosdotblog.wordpress.com/acerca-de/</a></p> <p>Tercera actividad: crear una cuenta de correo electrónico de Gmail:  <a href="http://surfeaeninternet.blogspot.com.es/2017/11/gmail-y-twitter.html">http://surfeaeninternet.blogspot.com.es/2017/11/gmail-y-twitter.html</a></p> <p>Cuarta actividad: Buscar noticia y mandar por correo electrónico:  <a href="http://plad12.blogspot.com.es/2017/11/blog-post_29.html">http://plad12.blogspot.com.es/2017/11/blog-post_29.html</a></p>	<p>Primera actividad: Facebook: acceder, utilizar y subir fotos:  <a href="http://blog-tics17.simplesite.com">http://blog-tics17.simplesite.com</a></p> <p>Segunda actividad: Skype:  <a href="https://martaarias11.wixsite.com/comunicate/skype">https://martaarias11.wixsite.com/comunicate/skype</a></p> <p>Tercera actividad: La Nube del recuerdo:  <a href="https://azahara2708.wixsite.com/tics/segunda-sesion-nube-y-facebook">https://azahara2708.wixsite.com/tics/segunda-sesion-nube-y-facebook</a></p> <p>Cuarta actividad: TV por internet:  <a href="http://tecnologiasparalavida.webs.com/otras-actividades-de-interes">http://tecnologiasparalavida.webs.com/otras-actividades-de-interes</a></p>

Las sesiones presenciales paralelas se llevaron a cabo en la mañana de diciembre en horario de 10 a 12 de la mañana. Lo primero que había que decidir es

cómo situar en una de las dos sesiones a cada persona mayor que venía. Para ello, cada estudiante se hizo “responsable” de una persona mayor según llegaba a la Facultad: recibirla, presentarse, explicarle cómo habíamos organizado las sesiones, acompañarles hasta la segunda planta donde están las dos aulas y situarla en una de ellas. Una vez constituidos los dos grupos, los estudiantes que habían realizado el material tenían que llevar a cabo la sesión de forma autónoma y con el apoyo del resto de estudiantes que interviniesen en esta sesión. En la Figura 2 podemos ver el desarrollo de la sesión.



**Figura 2.** Aula avanzada y aula inicial. Fuente: Elaboración propia.

El clima de las sesiones fue realmente bueno. Las personas mayores suelen venir muy contentas a una actividad a la universidad, que para ellos es algo más que una visita, supone tener algún acceso a la educación superior y al contacto con los jóvenes y realizando una actividad centrada en sus preocupaciones. Por otra parte, para las y los estudiantes es un día de gran excitación, ya que constituye su primera actividad como educadores sociales reales en la carrera. Las personas mayores valoran muy bien este servicio, aunque se les queda bastante corto para las necesidades sentidas que tienen y sus procesos de aprendizaje. Aunque se lleven a casa todo el material elaborado en un documento preparado en papel, necesitan el acompañamiento presencial para entender algunos procesos y tomarlos como hábitos de uso de las TIC.

En la última fase del proceso de ApS retomamos todo el proceso para detectar los aprendizajes realizados por parte del alumnado de Educación Social. En el primer año no fue posible realizar de forma explícita esta fase, pero en el curso 2018/19 sí que se ha realizado en una sesión posterior de clase con todo el grupo a través de una reflexión colectiva de cuestiones como ¿qué he aprendido acerca de este problema?; ¿qué espera este colectivo de nosotros como educadores sociales?; ¿cuáles han sido nuestros puntos fuertes y nuestras limitaciones? Las principales respuestas a estas cuestiones las encontramos en las reflexiones escritas que han realizado sobre la actividad realizada y volcada en un foro del campus digital UVa de la asignatura. A la primera pregunta de ¿qué he aprendido acerca de este problema? Recogemos estas elocuentes respuestas:

«Después de las visitas a los Centros de Mayores y conocer de primera mano sus dificultades, carencias, necesidades e inquietudes, poder elaborar materiales y programar actividades que pudiesen facilitarles el acceso a las nuevas tecnologías ha sido toda una experiencia.» (Alumnas 7 y 8).

«Eliminar la tecnología de la vida de las personas que viven en un entorno normalizado supone la exclusión sistemática y estructural de la sociedad tecnológica. Teniendo en cuenta el sesgo de clase es necesario acercar los recursos tecnológicos a toda la población para, a través de ello, fomentar la inclusión social.» (Alumna 16 y alumno 17)

«Uno de los aprendizajes más importantes es el desterrar prejuicios, no solo por nuestra parte sino ayudar a que esos prejuicios desaparezcan de toda la sociedad, la idea preconcebida que podíamos tener sobre las personas mayores desapareció al primer contacto. Su vitalidad, ilusión, sus grandes capacidades y ganas de aprender nos contagiaron e hicieron mucho más fácil la realización de la actividad.» (Alumnas 1 y 2).

Sobre el aprendizaje de diseño de materiales multimedia para la alfabetización digital, dos alumnas opinan que

«La organización es fundamental, la gestión del tiempo y los objetivos a conseguir. Ya que es necesario saber priorizar y tener claro qué actividades o compromisos se tienen.» (Alumnas 21 y 22)

La mayoría de comentarios recogidos en las reflexiones de las y los estudiantes se refieren al momento de realización del servicio con las personas mayores en los laboratorios de la universidad:

«Yo creo que esta actividad fue muy enriquecedora tanto para nosotros, alumnos de la universidad, como para ellos, ya que, ellos aprenden de nosotros y nosotros aprendemos de ellos produciéndose de esta manera un aprendizaje bidireccional. Esto, es una experiencia muy agradable, el compartir tiempo con personas procedentes de otras épocas que nos pueden enseñar mucho más de lo que nosotros les podemos enseñar a ellos. A mi personalmente es una experiencia que me gustó bastante porque he pasado un buen rato con las personas a las que ayudaba y a la vez he aprendido mucho.» (Alumna 30)

«Me ha gustado mucho, la considero de mucha relevancia para nuestra carrera, nos ha aportado una gran visión sobre lo que es trabajar (y, en concreto, en el ámbito de las tecnologías) con personas mayores para, de cada al futuro, tener una idea más clara sobre cómo son y cómo comportarnos de forma más idónea con ellos.» (Alumna 14)

Sobre las limitaciones o puntos débiles de la experiencia también ha habido algunos comentarios más que interesantes:

«Hay cosas que se pueden mejorar, como la temporalización en cuanto a respetar primero la explicación de los grupos y después hablar con las personas mayores y ayudarlas con lo que necesiten. La organización en general.» (Alumna 34)

«La valoraría con un 7, porque tenemos muchas cosas que mejorar (hacer menos actividades, acercar a las personas mayores a la pantalla, explicar todo al principio y luego hacer la actividad al ritmo individual de cada usuario/a...) pero creo que otras nos salieron bastante bien (recibir a las personas mayores, el trato individualizado, la cercanía y el respeto, resolver sus dudas...)» (Alumno 25)

#### **4. Conclusiones**

Como valoración final de la propuesta se impone hacer una reflexión de toda la actividad y su valor educativo, tanto para nuestros estudiantes como para las personas mayores. Si retomamos los objetivos que nos habíamos propuesto, hemos de decir que por los resultados finales y evaluaciones que obtienen los estudiantes este tipo de actividad parece que les hace ser más conscientes de la problemática de la brecha digital en diferentes colectivos en exclusión social.

El segundo objetivo de poner a las y los estudiantes en contacto con un colectivo social y su problemática creemos que también se cubre con creces, ya que

elaboran todo tipo de documentos con la información recogida y la visita de las personas mayores les permite recoger más información situada sobre el colectivo, aunque se produzca en un corto espacio de tiempo. Para estos dos objetivos, la metodología del aprendizaje-servicio es ideal, ya que con la implicación en la realidad se produce un aprendizaje más eficaz y se resuelve una problemática social (Batllé, 2011), así como la colaboración con otras entidades.

El tercer objetivo que queríamos abordar era que las y los futuros educadores se convirtieran en auténticos prosumidores. En este caso, el objetivo se consigue sólo parcialmente, ya que, al estar situada la asignatura en primer curso y primer cuatrimestre, el alumnado no tiene conocimiento sobre los diferentes elementos curriculares y, por otra parte, la mirada crítica a las tecnologías digitales también les es bastante difícil de conseguir más allá del uso de las mismas.

El cuarto objetivo de la experiencia, que era apoyar a las personas mayores en su aprendizaje crítico sobre las tecnologías digitales, creemos que se cumple sólo en parte por la escasez del tiempo de la experiencia (aunque se llevan a casa una hoja con todos los enlaces). No obstante, creemos que sí que ayuda a integrar al colectivo de personas mayores en la ciudad y con el contacto con las y los jóvenes universitarios.

Por último, un elemento que habrá que mejorar decididamente es que el alumnado pueda hacer una evaluación de toda la actividad propuesta de forma explícita con las personas mayores al finalizar la sesión, con la intencionalidad de transformar el entorno desde un planteamiento más crítico y que el alumnado sea capaz de reflexionar y evaluar los aprendizajes conseguidos no sólo por ellos y ellas y sino también por las personas a las que ofrecen el servicio para así proyectar nuevas propuestas.

## 5. Referencias

- Agudo, S.; Pascual, M.A.; Fombrona, J. (2012). Uso de las herramientas digitales en personas mayores. *Comunicar*, 39, 193-201. DOI: <https://doi.org/10.3916/C39-2012-03-10>
- Aramburuzabala, P.; Ballesteros, C.; García, J.; Lázaro, P. (Coords.) (2018). *Cuaderno de resúmenes del IX Congreso Nacional y I Europeo de Aprendizaje-servicio Universitario*. Madrid: UAM, UNED y U. Pontificia Comillas. Recuperado a partir de <https://eventos.uam.es/20800/files/ix-congreso-nacional-y-i-europeo-de-aprendizaje-servicio-en-educacion-superior.html>
- Arriazu-Muñoz, 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.
- Batllé, R. (2011). ¿De qué hablamos cuando hablamos de aprendizaje-servicio? *Crítica*, 972, 49-54.
- Batlle, R. (2014). La evolución del aprendizaje-servicio en España. *Cuadernos de Pedagogía*, 450, 57-59.
- Cruz Mora, M. (2016). Reforzando el tejido social: el papel de los ayuntamientos en el impulso del ApS. *Convives*, 16, 27-31.
- Gil-Gómez, J.; Moliner-García, O. y Chiva-Bartoll, O. (2016). Aprendizaje-servicio en futuros docentes: desarrollo de la competencia social y ciudadana. *Revista Complutense de Educación*, 27, 53-73. DOI: [http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_RCED.2016.v27.n1.4507](http://dx.doi.org/10.5209/rev_RCED.2016.v27.n1.4507)
- Gross, B.; Contreras, D. (2006). La alfabetización digital y el desarrollo de competencias ciudadanas. *Revista Iberoamericana de Educación*, 42, 103-125.
- Ibarrola, S.; Artuch, R. (2016). La docencia en la universidad y el compromiso social y educativo. *Contextos Educativos*, 19, 105-120. DOI: 10.18172/con.2763
- INE (2018). *Encuesta sobre el equipamiento y uso de las TICs en los hogares. Año 2018*. Recuperado a partir de

- [https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica\\_C&cid=1254736176741&menu=ultiDatos&idp=1254735976608](https://www.ine.es/dyngs/INEbase/es/operacion.htm?c=Estadistica_C&cid=1254736176741&menu=ultiDatos&idp=1254735976608)
- Manzano, V. (2010). El modelo de aprendizaje-servicio y su potencial para la educación superior. *Conferencia inaugural de las VI Jornadas de docencia en Psicología*. Universidad de Sevilla, 15 de junio.
- Martínez, M. (Ed.) (2010). *Aprendizaje Servicio y responsabilidad social de las universidades*. Barcelona: Octaedro/ICE-UB.
- Martínez-Urrasalde, M. J.; Zayas-Latorre, B.; Sahuquillo-Mateo, P.M. (2016). ApS y ciudadanía comprometida: aproximación descriptiva-exploratoria a un caso. *Opción*, 8, 187-208.
- Universidad de Valladolid (2009). *Memoria del Grado de Educación Social*. Recuperado a partir de <http://www.feyts.uva.es/?q=grados>
- Pérez-Gómez, A. (2010). La naturaleza del conocimiento práctico y sus implicaciones en la formación de docentes. *Infancia y aprendizaje*, 33(2), 171-177. DOI: 10.1174/021037010791114652
- Puig, J.M., Gijón, M., Martín, X. Y Rubio, L. (2011). Aprendizaje-servicio y Educación para la Ciudadanía. *Revista de Educación*, número extraordinario, 45-67.
- Rodríguez Gallego, M. (2014). El Aprendizaje-Servicio como estrategia metodológica en la Universidad. *Revista Complutense de Educación*, 25 (1), 95-113. DOI: [http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_RCED.2014.v25.n1.41157](http://dx.doi.org/10.5209/rev_RCED.2014.v25.n1.41157)
- Teijeira, E. (2016). Aprendizaje-servicio, una metodología que funciona. *Convives*, 16, 5-11.
- Travieso, J.L.; Panella, J. (2008). La alfabetización digital como factor de inclusión social: una mirada crítica. *UOC Papers*, 6. Recuperado a partir de [http://uocpapers.uoc.edu/uocpapers/6/dt/esp/travieso\\_planella.html](http://uocpapers.uoc.edu/uocpapers/6/dt/esp/travieso_planella.html)
- Vidal, F. (2016). La integración digital de las familias españolas. En *INFORME España 2016* (pp. 183-230) [coordinación y edición Agustín Blanco y Antonio Chueca]. Madrid: Universidad Pontificia Comillas.