

# **Inclusión Digital de Adultos Mayores en El Zulia como Modelo de Innovación Social**

Yolima Castro Diaz

Asesor

Juan Sebastián Ávila Santos

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela De Ciencias Sociales, Artes y Humanidades - ESCSAH

Psicología

2024

## Resumen

Este artículo analizó el Programa de Alfabetización Digital para Adultos Mayores en El Zulia, con el objetivo de reducir la brecha digital y fomentar la inclusión social de los participantes, a través de entrevistas, observaciones y la Técnica de Línea de Tiempo, se identificó que el programa no solo incrementó la independencia digital de los adultos mayores, sino que también promovió la interacción intergeneracional.

Las conclusiones sugieren que el modelo puede reproducirse en otras regiones, adaptándose a las necesidades locales y estableciendo alianzas con entidades comunitarias. Estos resultados ponen de relieve el impacto positivo de la inclusión digital en la calidad de vida de los adultos mayores y su capacidad para influir en futuras iniciativas de educación digital.

***Palabras Clave:*** Alfabetización Digital, Inclusión Social, Adultos Mayores, autonomía digital, Brecha Digital

### **Abstract**

This article analyzed the Digital Literacy Program for Older Adults in El Zulia, with the aim of reducing the digital divide and promoting the social inclusion of participants. Through interviews, observations, and the Timeline Technique, it was identified that the program not only increased the digital independence of older adults, but also promoted intergenerational interaction.

The findings suggest that the model can be replicated in other regions, adapting to local needs and establishing alliances with community entities. These results highlight the positive impact of digital inclusion on the quality of life of older adults and its ability to influence future digital education initiatives.

***Keywords:*** Digital Literacy, Social Inclusion, Older Adults, Digital Autonomy, Digital Divide

## Tabla de Contenido

Introducción .....	5
Metodología .....	7
Resultados .....	10
Manejo de las Ideas y la Creatividad.....	12
La creatividad como característica esencial para la motivación.....	13
Manejo del Procedimiento y las Oportunidades.....	14
Manejo del Cambio, Adquisición Social y Capital Social Creado.....	15
Conclusiones .....	16
Referencias Bibliográficas .....	18

## Introducción

El Programa de Capacitación Tecnológica para Personas de Edad Avanzada en el municipio de Zulia surge como reacción a la disparidad mecánica en desarrollo que se observa en esta localidad, el apoyo de los adultos más consolidados en la sociedad informatizada se ha visto restringido por la ausencia de acceso e información en aparatos informáticos fundamentales para la vida cotidiana, por ejemplo, la banca por Internet, la correspondencia avanzada y el acceso a las administraciones de bienestar, Dados los rápidos avances innovadores, esta tarea pretende reducir la brecha informática mediante la preparación en la utilización de aparatos y aplicaciones avanzados, fomentando la consideración social de este colectivo y, en consecuencia, trabajando en su transformación hacia nuevas innovaciones, permitiéndoles no sólo trabajar en sus habilidades informáticas, sino también coordinarse eficazmente en la existencia social y financiera de sus circunstancias actuales.

El programa cuenta con la colaboración de diversos actores, entre ellos instituciones gubernamentales, organizaciones no gubernamentales, universidades locales y voluntarios, las autoridades locales proporcionan la infraestructura y el financiamiento necesarios, mientras que las ONGs se encargan de la coordinación de los recursos pedagógicos y la capacitación de los voluntarios, quienes desempeñan un papel crucial en la enseñanza directa a los adultos mayores, por su parte, las universidades contribuyen con la evaluación de impacto y el desarrollo de herramientas educativas, asegurando la efectividad del programa.

El objetivo de esta sistematización es analizar los avances del programa desde su implementación hasta los resultados obtenidos, explorando los factores que han favorecido su éxito, los retos que se han enfrentado y los efectos que ha tenido en la calidad de vida de los participantes, se espera que esta sistematización sirva como modelo para otras comunidades que

busquen cerrar la brecha digital y promover la cohesión social mediante la innovación en la educación digital, la metodología empleada para este análisis incluye entrevistas, observaciones y el uso de la Técnica de Línea de Tiempo, con el fin de trazar un panorama claro de los logros y áreas de mejora del programa.

## Metodología

Este segmento detalla el procedimiento de sistematización realizado para registrar y estudiar la experiencia del Programa de Alfabetización Digital para Adultos Mayores en El Zulia, la sistematización se concentró en percibir los componentes centrales que impulsaron el progreso del programa, los obstáculos encontrados por los miembros y las ilustraciones tomadas, La estrategia sigue estándares como los retratados por Giraldo y Ortiz (2020), quienes subrayan la importancia del apoyo y la cita social en las instalaciones de investigación para el desarrollo.

La asociación de este encuentro se estructuró en tres etapas: planificación, documentación y examen, el paso inicial del ciclo de sistematización incluyó la caracterización de los objetivos particulares, por ejemplo, comprender el primer escenario del programa, los medios tomados y los triunfos y dificultades experimentados el líder de la alcaldía de El Zulia, junto con el trabajo en equipo de las ONG, los voluntarios y los receptores, fueron algunos de los animadores clave reconocidos como esenciales para dar un punto de vista mundial de la experiencia.

La etapa de recopilación de datos implicó una variedad de métodos que se resumen a continuación, durante la fase de análisis, los datos recopilados se categorizaron en ejes temáticos del programa, incluyendo inclusión digital, innovación social, impacto en la comunidad y sostenibilidad, al utilizar este método, fue posible ubicar los eventos significativos de la experiencia en orden cronológico, lo que ayudó a identificar momentos cruciales en la evolución de la experiencia.

Se proporcionó supervisión directa durante las sesiones de capacitación, lo que permitió el escrutinio del entorno de aprendizaje y la interacción entre voluntarios y beneficiarios la utilización de este método permitió detectar aspectos específicos, como la ayuda emocional y

técnica brindada por los participantes y las respuestas emocionales y técnicas de las personas mayores cuando se presentó la tecnología

Se recopilaron y examinaron los documentos del programa, incluidos informes de progreso, evaluaciones de impacto y registros de asistencia el estudio proporcionó información sobre el desarrollo del programa, el perfil de la audiencia y los recursos utilizados en cada fase también examinó las políticas públicas que promueven la inclusión digital en Colombia, con el objetivo de interpretar la experiencia en un contexto institucional más amplio.

La información obtenida fue organizada y analizada en función de las categorías clave del estudio. Se empleó un enfoque de análisis temático para identificar patrones y temas recurrentes en las respuestas y observaciones.

Uno de los elementos más significativos en la metodología fue el reconocimiento y estudio de los protagonistas principales en el ecosistema de innovación social de Zulia, este estudio facilitó entender cómo la cooperación entre instituciones e individuos de diversas áreas fomentó el triunfo del programa y le proporcionó sostenibilidad a través del tiempo, los protagonistas principales se clasificaron en tres categorías fundamentales: institucionales, comunitarias e intergeneracionales.

**Actores Institucionales:** Las entidades públicas y no gubernamentales desempeñaron un rol crucial en la instauración y crecimiento del programa, como protagonista, la alcaldía de El Zulia brindó infraestructura, acceso a centros comunitarios y financiación inicial, aspectos clave para establecer un ambiente de aprendizaje seguro y accesible para los adultos mayores, además, entidades no gubernamentales como RedColsi contribuyeron con recursos pedagógicos y logísticos, simplificando la capacitación de formadores y el monitoreo del programa, mediante

conversaciones con miembros de estas entidades, se determinaron las tácticas y convenios requeridos para la coordinación de estos recursos y la sincronización de las acciones del programa con las políticas de inclusión digital impulsadas en el municipio.

**Actores de Interés Comunitario:** La implicación proactiva de la comunidad, en particular de los beneficiarios de la tercera edad, resultó crucial en el proceso de sistematización, estos participantes brindaron su punto de vista acerca de las demandas y retos a los que se enfrentan en la era digital, lo que facilitó la adaptación del programa a sus expectativas y competencias, durante las entrevistas y la observación en persona, los adultos mayores manifestaron sus motivaciones para adquirir conocimientos sobre tecnología, resaltando el anhelo de mantener la comunicación con sus parientes y administrar servicios fundamentales como el banco virtual.

**Actores de Variadas Generaciones:** Un aspecto característico del programa fue la función de los jóvenes voluntarios que, a través de una metodología intergeneracional, instruyeron a las personas de edad avanzada y promovieron su aprendizaje de tecnología, estos jóvenes no solo desempeñaron el papel de formadores, sino que también brindaron respaldo emocional y crearon un clima de confianza, esencial para vencer los obstáculos iniciales de resistencia al uso de la tecnología, la metodología contempló entrevistas a varios de estos voluntarios, quienes subrayaron los conocimientos y vivencias adquiridos al relacionarse con las personas de edad avanzada, el estudio de estas entrevistas mostró la formación de una conexión social fuerte y la edificación de un entorno de colaboración que promovió la unión social y la transmisión de saberes entre generaciones.

## Resultados

Se analizó cómo el programa se adapta a las necesidades y características de la comunidad de Zulia, esto incluyó la identificación de los recursos locales disponibles, como la infraestructura digital y el acceso a dispositivos, así como la involucración de las instituciones locales, como el gobierno municipal y las universidades, para maximizar el impacto del programa.

Estos resultados, se generan además sobre la base de cinco clases clave obtenidas a partir de la Estrategia del Curso de los Acontecimientos (TLR), que dirigían tanto el surtido como la comprensión de la información: Los ejecutivos de pensamientos e imaginación, El tablero de la mejora de aplicaciones inteligentes, El tablero de la interacción, El tablero de oportunidades y El tablero de progreso, reparto social y capital social conformado. Estas clasificaciones permitieron captar exhaustivamente los distintos puntos de vista que caracterizaban el efecto del programa.

Gestión de las ideas y la capacidad de innovación: Este aspecto reconoció cómo la inventiva fue el motor fundamental durante las fases subyacentes del programa. Se destacó el límite de los animadores institucionales y locales para planificar procedimientos instructivos ajustados a los requisitos de adultos más establecidos, utilizando modelos regulares y un lenguaje justificable. Este enfoque disminuyó el nerviosismo introductorio hacia la innovación y propició el reconocimiento temprano del programa.

Gestión del desarrollo interactivo aplicativo: Se examinó la colaboración continua entre los adultos más establecidos y los jóvenes voluntarios como figura básica la recepción de las capacidades informatizadas. Cada reunión de aprendizaje se planificó con una metodología activa, en la que los miembros cooperaban directamente con los aparatos informáticos bajo la

dirección constante de los trabajadores. Este ciclo se inclinó hacia una captación significativa, ampliando la seguridad e independencia de los receptores.

Gestión del proceso: La administración viable del material y los recursos humanos fue fundamental para el progreso del programa. Las colaboraciones clave entre instituciones gubernamentales, ONG y universidades garantizaron el acceso a una base y unos recursos mecánicos satisfactorios. Además, se celebraron reuniones de apoyo y estudios fundamentales para abordar la variedad de ritmos de aprendizaje de los miembros.

Gestión de las oportunidades: Esta clase reflejaba cómo el programa producía puertas abiertas para el desarrollo más allá de la destreza informática. Los adultos más experimentados, al adquirir confianza en sus habilidades mecánicas, se convirtieron en dinámicos publicistas del programa, recomendándolo a distintas personas de la zona. Este impacto multiplicador fue fundamental para el mantenimiento y la versatilidad del modelo.

Gestión del cambio, apropiación social y capital social formado: La consideración informatizada se percibió como un curso de cambio social significativo. Los adultos más arraigados pasaron de una impresión subyacente de temor o indiferencia ante la innovación a una postura de interés y fortalecimiento. Las cooperaciones intergeneracionales asumieron un papel central en este cambio, fomentando obligaciones de confianza y fortaleza entre voluntarios y receptores. Este clima cooperativo construyó un capital de amistad, demostrado por la producción de grupos de personas alentadoras compartidas entre los miembros.

**Eficiencia:** Se evaluó el uso de los recursos asignados al programa, incluyendo el financiamiento y la gestión de los materiales educativos, se analizó el rendimiento del programa en cuanto a la capacitación efectiva de los adultos mayores y la mejora en su autonomía digital a lo largo del tiempo.

**Dinámica:** Aquí se observó cómo se dio la interacción entre los distintos actores del programa (gobierno, ONGs, universidades, voluntarios y adultos mayores), cómo se llevó a cabo la enseñanza y la respuesta de los participantes, destacando las dinámicas intergeneracionales y la integración social como factores clave en el éxito del programa.

**Sostenibilidad:** Se reflexionó sobre la viabilidad del programa a largo plazo, incluyó la evaluación de su capacidad para mantenerse financieramente y la posibilidad de replicar el modelo en otras comunidades, así como la creación de alianzas duraderas que aseguren la continuidad de las actividades de capacitación digital en el futuro.

Cada una de estas dimensiones fue analizada detalladamente para medir el impacto real del programa y las áreas que podrían necesitar ajustes para mejorar su eficacia y sostenibilidad a largo plazo, los resultados obtenidos con la aplicación de la matriz PLED permiten concluir que, si bien el programa ha tenido un impacto positivo en la inclusión social y la reducción de la brecha digital, existen oportunidades para optimizar su implementación y asegurar su continuidad y expansión en otras regiones.

### **Manejo de las Ideas y la Creatividad**

El comienzo del Programa de Alfabetización Digital para Adultos Mayores en El Zulia se basó en una etapa de creatividad en la que se detectaron los obstáculos de inclusión digital a los

que se enfrentaban los adultos mayores de la zona, la alcaldía de El Zulia y varias entidades locales reconocieron que, en un entorno cada vez más digital, era necesario tomar conciencia de que, en un entorno cada vez más digitalizado.

Las conversaciones con los responsables de este proceso mostraron que, desde el inicio, la inventiva fue esencial para elaborar un programa educativo adaptado a las restricciones y requerimientos de los adultos mayores, se crearon métodos que incorporaban ejemplos de la vida diaria y la utilización de un lenguaje comprensible, lo que favoreció la adopción del programa entre los beneficiarios, este método innovador y adaptable resaltó en las entrevistas como un recurso para disminuir la ansiedad y la resistencia inicial a la tecnología, dificultades habituales en este tipo de proyectos, este enfoque de innovación social se alinea con las categorías propuestas por Medina y Basurto (2018), quienes analizan los distintos tipos y su impacto en contextos específicos.

### **La creatividad como característica esencial para la motivación**

Los voluntarios jóvenes, que funcionan como facilitadores, coordinaron actividades interactivas que estimularon la inquietud y la confianza de los adultos mayores, la puesta en marcha del programa se distinguió por una marcada inclinación hacia el crecimiento interactivo y el aprendizaje basado en experiencias, el enfoque utilizado en cada sesión se diseñó de tal forma que los adultos mayores pudieran interactuar con los aparatos digitales en tiempo real, acompañados por voluntarios que les orientaban en cada etapa, esta etapa de aprendizaje práctico facilitó que los adultos mayores se familiarizaran con funciones elementales como la mensajería, la utilización de aplicaciones bancarias y el acceso a redes sociales, incrementando de manera significativa su seguridad en el manejo de la tecnología.

## **Manejo del Procedimiento y las Oportunidades**

También se puede atribuir el éxito del programa a una administración eficaz del proceso, donde se maximizaron los recursos y las posibilidades de cooperación, desde sus inicios, la alcaldía de El Zulia y las organizaciones no gubernamentales implicadas formaron alianzas estratégicas con entidades educativas y empresas de tecnología que suministraron el equipo y los recursos requeridos, este método de colaboración posibilitó que el programa dispusiera de infraestructuras apropiadas, como centros comunitarios, y dispositivos digitales para el aprendizaje.

Un descubrimiento significativo en esta categoría fue la versatilidad y habilidad del programa para ajustarse a los retos, por ejemplo, uno de los desafíos más significativos fue la ausencia de experiencia previa en tecnología de los participantes, para tratar esto, se incluyeron sesiones de fortalecimiento y talleres elementales adicionales, lo que facilitó a los adultos mayores progresar conforme a sus propios ritmos de aprendizaje, la adaptabilidad y la orientación individualizada fueron elementos sobresalientes en las declaraciones de los participantes y los voluntarios, quienes indicaron que estas modificaciones fueron fundamentales para fortalecer el aprendizaje de cada persona.

Además, los participantes manifestaron un profundo sentimiento de vinculación con el programa, lo que generó nuevas posibilidades de crecimiento, con el paso del tiempo, los adultos mayores empezaron a ser portavoces de la experiencia, sugiriéndola a otros miembros de la comunidad, esta administración anticipada de oportunidades ayudó a fortalecer el programa y a su habilidad para ser replicado en otras comunidades comprometidas con disminuir la brecha digital.

## **Manejo del Cambio, Adquisición Social y Capital Social Creado**

La administración del cambio fue un elemento crucial en la sistematización del programa, dado que la inclusión digital simboliza una transformación cultural importante para los ancianos, uno de los éxitos más destacados del programa fue la transformación de la perspectiva de los participantes respecto a la tecnología, desde una percepción de miedo o indiferencia hacia una de curiosidad y confianza, no solo los adultos mayores desarrollaron competencias técnicas, sino que también vivieron un incremento en su autoconfianza e independencia, mediante la práctica, los beneficiarios adquirieron la habilidad para satisfacer sus requerimientos tecnológicos, tales como interactuar con sus familiares a distancia y utilizar servicios en línea, se hizo más fácil la adopción social del programa a través de la formación de vínculos intergeneracionales entre los voluntarios jóvenes y los de edad avanzada, los voluntarios se transformaron en catalizadores de transformación que impulsaron el aprendizaje no únicamente desde un punto de vista técnico, sino también desde un enfoque emocional, este lazo entre generaciones ayudó a que el aprendizaje resultara menos sofocante y más accesible, lo que reforzó el sentimiento de comunidad y el capital social del programa, los resultados presentados concuerdan con los principios de estructuración de experiencias sociales complejas, como argumenta Salamanca (2020), al evidenciar la importancia del enfoque interdisciplinar, por otro lado, los adultos mayores comenzaron a establecer vínculos con otros participantes, fomentando así un ambiente de respaldo recíproco y solidaridad.

## Conclusiones

El Programa de Alfabetización Digital para Adultos Mayores en El Zulia ha probado ser un modelo eficaz de innovación social, cuya influencia trasciende la simple formación en competencias digitales, subrayan que el programa no solo facilitó la inclusión digital de las personas de edad avanzada, sino que también promovió transformaciones significativas en la unidad social y en el robustecimiento de la comunidad, la vivencia demostró la relevancia de la cooperación entre diversos participantes y de una perspectiva intergeneracional para vencer los obstáculos iniciales de aprendizaje y resistencia hacia la tecnología.

Los hallazgos del Programa de Alfabetización Digital para Adultos Mayores en El Zulia demuestran que el programa no solo ha alcanzado su meta de inclusión digital, sino que además ha provocado una transformación relevante en la cohesión social y el recurso humano de la sociedad, la administración creativa, interactiva y adaptable de los recursos, sumada a un método de aprendizaje entre generaciones, ha facilitado que los adultos mayores de El Zulia no solo tengan acceso a la tecnología, sino que también se perciban como miembros activos de la sociedad digital, este modelo proporciona un modelo a seguir de innovación social y resalta el efecto beneficioso que la inclusión digital puede generar en comunidades en situación de vulnerabilidad.

El triunfo del programa se basa en su método adaptable, interactivo y comunitario, las tácticas de administración de ideas, desarrollo interactivo, proceso y transformación facilitaron la creación de un ambiente en el que la tecnología se considera un recurso al alcance y pertinente, esta vivencia evidencia que, con el respaldo apropiado, los adultos mayores pueden vencer la brecha digital y aportar de manera activa a la comunidad.

## Recomendaciones

En primer lugar, es fundamental que el modelo del Programa de Capacitación Tecnológica para Adultos Mayores se replique en otras comunidades con características similares, para asegurar una implementación exitosa, es necesario que cada programa se adapte a las particularidades locales, considerando las necesidades específicas de cada grupo de adultos mayores y la infraestructura tecnológica disponible en la región.

Además, es crucial mejorar y ampliar la infraestructura digital en zonas rurales y comunidades más alejadas, aunque el programa en Zulia ha tenido éxito, muchos adultos mayores aún enfrentan barreras de acceso debido a la falta de dispositivos tecnológicos adecuados o una conexión a Internet estable, el gobierno local y las organizaciones involucradas deberían trabajar conjuntamente para facilitar el acceso a la tecnología, garantizando que todos los participantes puedan beneficiarse del programa, independientemente de su ubicación o situación económica.

Otro aspecto clave es la implementación de programas de formación continua para los adultos mayores, la tecnología avanza rápidamente, y para que los participantes no queden atrás, es importante ofrecer capacitaciones periódicas que les permitan actualizar sus habilidades y mantener su participación activa en la sociedad digital también favorecería su autonomía, permitiéndoles adaptarse a nuevas plataformas y herramientas a medida que evolucionan.

Finalmente, se recomienda fortalecer las alianzas interinstitucionales entre gobiernos, universidades, organizaciones no gubernamentales y empresas, estas colaboraciones son fundamentales para asegurar la sostenibilidad del programa a largo plazo, tanto en términos de financiamiento como en la creación de redes de apoyo.

## Referencias Bibliográficas

Bettaglio, M. (2021). Innovación social a través de la narrativa gráfica: periodismo gráfico, auto narración y testimonios para el cambio social. *Revista Iberoamericana De Economía Solidaria E Innovación Socio ecológica*, 4(1). <https://doi.org/10.33776/riesise.v4i1.5302>

Giraldo, F; Ortiz, L. (2020). Laboratorio de Innovación Social: escenario de participación, apropiación social e interdisciplinariedad. *Social Innovation Lab: escenario of social par. European Public & Social Innovation Review*.  
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=31053180025>

Jailler, É., González, S., Arias, C., & Suárez, L. (2020). *Construyendo la innovación social: Guía para comprender la innovación social en Colombia* (Capítulos 1 y 2).  
<http://doi.org/10.18566/978-958-764-809-6>

Medina, R; & Basurto, C. (2018). Discusión de los distintos tipos de innovación. *Revista Publicando*, 5(15 (2)), 59-99. <https://core.ac.uk/reader/236644000>

Salamanca, O. (2020). Cómo escribir un artículo científico. *Abrir este documento utilizando ReadSpeaker docReader . CES Medicina*, 34(2), 169-176.  
<http://www.scielo.org.co/pdf/cesm/v34n2/0120-8705-cesm-34-02-169.pdf>