



ID del documento: SET-Vol.1.N.1.002.2023

Tipo de artículo: Investigación

Reduciendo la brecha digital desde la universidad: una experiencia de Aprendizaje-Servicio con personas mayores

Bridging the digital divide from university: a service-learning experience with seniors

Autores:

Nestor Tipula Quispe¹

¹Universidad Nacional de Juliaca, Juliaca-Perú, ntipulaq.doc@unaj.edu.pe 
<https://orcid.org/0000-0002-9782-4502>

Corresponding Author: Nestor Tipula Quispe, ntipulaq.doc@unaj.edu.pe

Reception: 1-Febrero-2023

Acceptance: 21- Febrero -2023

Publication: 26- Febrero -2023

How to cite this article:

Tipula Quispe, N. (2023). Reduciendo la brecha digital desde la universidad: una experiencia de Aprendizaje-Servicio con personas mayores. *Sapiens EduTech International Journal*, 1(1), e-11002. https://revistasapiensec.com/index.php/sapiens_edu_tech/article/view/248





Resumen

El Aprendizaje-Servicio (ApS) se ha consolidado como una metodología pedagógica de gran impacto en la educación superior española. En este trabajo describimos una experiencia de ApS desarrollada en la Universidad de Valladolid, detallando las etapas que atraviesa el proceso. La iniciativa involucró a estudiantes de primer curso del Grado en Educación Social, en la asignatura de TIC aplicadas a la Educación, y a aproximadamente cuarenta usuarios de edad avanzada pertenecientes a Centros Municipales del Ayuntamiento de Valladolid. La meta fundamental era responder a la necesidad manifestada por estas personas mayores de reducir la brecha digital mediante una formación práctica que abarcara el uso de aplicaciones, servicios en línea y otras herramientas tecnológicas. Para el alumnado de Educación Social, el reto consistió en cultivar competencias sociales y cívicas, asumiendo un compromiso ético y de responsabilidad comunitaria. Esto implicó trasladar la teoría a la práctica diseñando un programa de alfabetización mediática específico para el colectivo sénior y, posteriormente, implementarlo en las aulas universitarias durante una jornada de convivencia matinal. La experiencia permitió a los estudiantes desarrollar habilidades profesionales mientras contribuían a la inclusión digital de la población mayor, reforzando así el valor del ApS como estrategia formativa y de intervención social.

Palabras clave: educación solidaria, academia, inclusión tecnológica, capacitación docente, adultos mayores.

Abstract

Service-Learning (SL) has established itself as a highly impactful pedagogical methodology within Spanish higher education. This paper describes an SL experience carried out at the University of Valladolid, detailing the stages involved in the process. The initiative engaged first-year students from the Social Education degree program, enrolled in the course ICTs Applied to Education, and approximately forty elderly participants from Municipal Centers run by the Valladolid City Council. The main goal was to address the digital gap identified by these older adults through practical training that covered the use of apps, online services, and other digital tools. For the Social Education students, the challenge was to develop social and civic competences, assuming an ethical and community-oriented responsibility. This required translating theoretical knowledge into practice by designing a media literacy program tailored to the senior group and later implementing it in a shared morning session held in university classrooms. The experience enabled students to develop professional skills while contributing to the digital inclusion of the elderly population, thereby reinforcing the value of SL as both a training strategy and a tool for social intervention.

Keywords: solidarity-based education, academia, technological inclusion, teacher training, older adults.





1. INTRODUCCIÓN

En el siglo XXI, los entornos sociales se ven profundamente transformados por la irrupción constante y acelerada de tecnologías digitales que atraviesan distintos sectores como la producción industrial, los servicios, el comercio, la cultura y las formas de comunicación. Esta penetración tecnológica se vincula estrechamente con la dinámica expansiva del capitalismo neoliberal y sus intereses económicos, a pesar de que se difunda como una vía para mejorar el bienestar y la calidad de vida ciudadana (Arriazu-Muñoz, 2015). Sin embargo, no todos los grupos sociales logran integrar de igual forma estas herramientas, pues su apropiación está mediada no solo por el capital financiero, sino también por el bagaje cultural y relacional que posean.

El término “brecha digital” se ha consolidado como una forma de identificar las desigualdades en el acceso y uso de las tecnologías digitales que afectan a distintos sectores de la población según variables como la edad, la clase social, el género o el contexto sociocultural (Travieso y Panella, 2008). En el caso de España, los informes periódicos del INE sobre el uso de TIC por franjas etarias evidencian una marcada diferencia en el acceso a internet por parte de personas mayores de 65 años (ver Figura 1).

Tabla 1. Porcentaje de usuarios TIC por grupo edad en España 2018.

Grupo de edad	Usuarios de internet en los tres últimos meses	Usuarios frecuentes de internet (al menos una vez a la semana)	Personas que han comprado por internet en los tres últimos meses
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

Fuente: INE (2017).

Fuente: Elaboración propia

Además, la brecha digital no se limita únicamente al acceso físico a dispositivos o tecnologías, sino que, en una concepción más integral de la alfabetización digital, se extiende a una variedad de competencias. Estas comprenden la capacidad para localizar fuentes confiables de información, evaluar críticamente los datos obtenidos en entornos digitales, interpretar y entender contenidos hipertextuales, construir conocimiento de forma



autónoma, identificar y solucionar problemas, así como discernir el valor comunicativo de distintas herramientas digitales (Gross y Contreras, 2006).

Tabla 2. Actividades realizadas por internet por edades en España en 2016

Fuente: Vidal (2016, p. 201)

Actividad / Frecuencia	18-24 años	25-34 años	35-44 años	45-54 años	55-64 años	65 y más años	Total
Coordinar las actividades domésticas entre los/as miembros de la familia							
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...)	0,5	0,9	1,6	1,2	2,5	1,6	1,4
No procede (no usa las TIC...)	0,5	0,6	1,0	1,4	1,9	7,8	2,4
Educación a sus hijos/as y/o nietos/as y/o sobrinos/as							
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...)	53,7	37,2	15,4	8,9	9,7	6,7	18,3
No procede (no usa las TIC...)	7,3	5,7	4,2	1,2	2,8	8,6	4,8
Ocupar el tiempo de ocio familiar							
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...)	-	1,1	1,4	0,9	1,1	2,0	1,2
No procede (no usa las TIC...)	-	0,6	1,0	0,9	2,2	9,3	,7
Estar más cerca de los/as familiares con los/as que no convive							
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...)	-	0,3	0,6	0,2	1,1	0,7	0,5
No procede (no usa las TIC...)	-	-	1,0	0,9	1,4	7,1	2,0

Fuente: Elaboración propia



En el contexto que nos ocupa, nos referimos a la población de adultos mayores. El vertiginoso avance del entorno digital y tecnológico ha generado barreras de acceso y limitaciones en el uso crítico de estas herramientas para gran parte de este grupo. Según los datos más recientes sobre el uso de internet por franjas etarias en España (Vidal, 2016), se evidencia la posición de desventaja que enfrentan en cuanto a las dinámicas relacionales mediadas por tecnología (ver Figura 2). Por otro lado, la investigación de Agudo, Pascual y Fombrona (2012) destaca que las personas mayores emplean internet principalmente para formarse en el manejo de dispositivos digitales como ordenadores, internet y teléfonos inteligentes, a través de espacios de aprendizaje presencial vinculados a la educación no formal. Asimismo, acceden a noticias y prensa digital, se comunican con su entorno cercano y utilizan estas herramientas como medio de recreación o para cultivar sus intereses personales.

En este contexto, y reconociendo la urgencia de incorporar metodologías activas en los procesos pedagógicos universitarios, se ha optado por implementar el Aprendizaje-Servicio (ApS) como estrategia para atender una necesidad social concreta: disminuir la brecha digital entre las personas mayores. Esta metodología fue seleccionada dentro de la asignatura "TIC Aplicadas a la Educación" por dos motivos fundamentales que respaldan su pertinencia. Por un lado, desde nuestra labor como formadores de futuros profesionales en Educación Social, consideramos esencial promover en el alumnado una actitud de compromiso ético, responsabilidad comunitaria y solidaridad con el entorno en el que ejercerán su labor. Por otro, el ApS posibilita la integración efectiva de teoría y práctica, dotando de relevancia a los contenidos del plan formativo del Grado en Educación Social de la Universidad de Valladolid (Universidad de Valladolid, 2009). Esta propuesta facilita que los estudiantes comprendan el valor práctico de los aprendizajes adquiridos, al tiempo que desarrollan tanto competencias transversales — como el uso adecuado de TIC en contextos profesionales, la empatía, la creatividad, el liderazgo y la capacidad de adaptación— como competencias específicas de la titulación, entre las que destacan la planificación y ejecución de proyectos y programas en modalidades presenciales y virtuales, así como la creación y gestión de recursos orientados a la acción socioeducativa.

El Aprendizaje-Servicio (ApS) es una propuesta formativa que integra acción social y adquisición de conocimientos en un mismo proyecto, donde el aprendizaje se genera al atender necesidades reales del entorno (Batlle, 2011, p. 51). No es solo una técnica pedagógica, sino una vía para promover ciudadanía activa y empoderamiento colectivo, basada en la implicación sincera de quienes desean ayudar con calidad (Teijeira, 2016, p. 6). A diferencia del voluntariado, el ApS combina metas educativas con objetivos



sociales concretos, exigiendo formación ética y profesional del alumnado (Rodríguez, 2014).

El Aprendizaje-Servicio (ApS) exige planificación previa, supervisión adulta y una estructura clara basada en preparación, ejecución y reflexión (Rodríguez, 2014, p.14). No solo es un enfoque educativo, también promueve la cohesión social, valores compartidos y la creación de vínculos de confianza (Batlle, 2011). Puig et al. (2011) señalan que el ApS combina enseñanza de contenidos académicos con acciones útiles para la comunidad, promoviendo un aprendizaje mutuo. Según Manzano (2010), este enfoque debe incluir: formación curricular, compromiso transformador, participación activa del alumnado y trabajo desde la horizontalidad.

Desde la Educación Social, es clave emplear metodologías que fomenten el pensamiento crítico y la implicación del alumnado. El ApS ofrece esta posibilidad al unir teoría y compromiso social, alineándose con los objetivos del EEES. Estudios como los de Batlle (2011), Gil et al. (2016) y Martínez et al. (2010, 2016) confirman que esta metodología desarrolla habilidades democráticas y sociales fundamentales: empatía, cooperación, diálogo, compromiso y resolución de problemas. Como sostienen Ibarrola y Artuch (2016), educar no es solo transmitir conocimientos, sino formar profesionales comprometidos capaces de aplicar lo aprendido a contextos reales.

El ApS se ha expandido en la universidad en la última década (Batlle, 2014). En España, la Red ApS(U), coordinada por Roser Batlle desde 2010, agrupa a docentes de más de 40 universidades, promoviendo formación, innovación y evaluación. Algunas experiencias destacadas incluyen: la Universidad de Navarra, que trabajó con alumnado inmigrante (Ibarrola y Artuch, 2016); la Universidad Jaume I, que fomentó competencias sociales en estudiantes a través del trabajo con personas con diversidad funcional (Gil et al., 2016); y la Universidad de Sevilla, que integró el ApS en su grado de Pedagogía colaborando con centros escolares (Rodríguez, 2014). Estas experiencias evidencian el impacto positivo del ApS en el aprendizaje universitario.

2. METODOLOGÍA

Este artículo expone y analiza una práctica docente llevada a cabo en la asignatura *TIC Aplicadas a la Comunicación*, dentro del Grado en Educación Social de la Universidad de Valladolid. Partiendo del enfoque del Aprendizaje-Servicio (ApS) en el contexto universitario y en respuesta a las desigualdades tecnológicas que afectan a colectivos vulnerables, se presentan los propósitos de esta intervención educativa, ilustrada con una experiencia específica desarrollada durante los cursos 2017/18 y 2018/19, para posteriormente valorar sus implicaciones formativas.



Uno de los ejes temáticos de esta asignatura consiste en estimular una mirada crítica del alumnado sobre cómo el avance digital impacta de forma desigual en distintos grupos sociales. Esta reflexión resulta fundamental en la formación de futuros profesionales de la Educación Social, quienes trabajarán con poblaciones con diferentes niveles de acceso y dominio de las tecnologías, lo que puede condicionar sus posibilidades de inclusión.

Además, es imprescindible que estos estudiantes entren en contacto con realidades sociales cercanas. En este caso, se optó por colaborar con los Centros Municipales de Personas Mayores, en el marco de una relación institucional consolidada entre la universidad y el Ayuntamiento de Valladolid. La actividad se centró en identificar y atender las necesidades digitales de este colectivo.

Otro objetivo central de la asignatura es fomentar que los y las estudiantes se conviertan en "prosumidores" capaces de diseñar propuestas educativas críticas con las tecnologías y, aunque sea de forma puntual, llevarlas a la práctica.

La experiencia se organizó en cinco etapas, respetando las fases metodológicas del ApS (Rodríguez, 2014). Comenzó con una exploración del problema y la identificación de necesidades de las personas mayores participantes en actividades formativas relacionadas con TIC. Luego, el alumnado diseñó una propuesta de alfabetización digital específica para este grupo. Posteriormente, se llevó a cabo una sesión de formación presencial en el aula universitaria. Finalmente, se realizó una evaluación reflexiva del aprendizaje adquirido por los estudiantes durante el proceso. El desarrollo de cada fase será detallado en el apartado de resultados.



Fuente: Elaboración propia



3. RESULTADOS

Dentro de los tres bloques temáticos que componen actualmente la asignatura de TICs Aplicadas a la Educación, la investigación sobre las desigualdades digitales cobra especial relevancia tras haber reflexionado, en la primera unidad, sobre los desafíos que presentan las tecnologías digitales tanto en el entorno global como en el ámbito educativo del siglo XXI. En esta fase inicial se analizan también los impactos de estas tecnologías en nuestras dinámicas cotidianas y en la construcción de la identidad juvenil.

Posteriormente, en la segunda unidad, el enfoque se desplaza hacia la alfabetización mediática, examinando distintos formatos de comunicación como la publicidad, la televisión, las producciones cinematográficas o las narrativas transmedia, y su influencia en los procesos comunicativos. Es a partir de este punto donde el alumnado ya cuenta con una base conceptual suficiente en torno a la alfabetización digital para avanzar en el proyecto propuesto.

Con base en la metodología del Aprendizaje-Servicio (ApS), que establece una serie de etapas estructuradas, se inicia el proceso definiendo un punto de partida claro. Para esta fase de diagnóstico, el grupo comienza con un debate orientado a identificar qué formas de brecha digital existen, explorando la situación de diversos grupos en riesgo de exclusión social, no sólo en términos de acceso, sino también respecto al uso crítico de las tecnologías. Esta discusión se dinamiza a partir de una introducción teórica por parte de la docente y la visualización de materiales audiovisuales relevantes.

A esta reflexión colectiva le sigue una investigación breve, organizada en equipos de 4 o 5 estudiantes, centrada en la situación digital de un colectivo específico. El resultado de dicha investigación debe expresarse en formato de podcast radiofónico de no más de tres minutos, los cuales se escuchan en grupo para reabrir el debate en torno a la exclusión digital, bajo la guía del profesorado.

La segunda etapa del ApS, centrada en la identificación de necesidades, busca definir qué demanda social podría atender el alumnado y cuál sería el servicio educativo viable. En este proceso se analiza el contexto y el grupo destinatario. Surge entonces una pregunta clave: ¿por qué focalizarse en las personas mayores cuando otros sectores también requieren apoyo en su inclusión digital? En este caso concreto, se aprovecha una trayectoria de colaboración entre el Ayuntamiento de Valladolid y la Universidad de Valladolid, consolidada a través de un Programa Intergeneracional que promueve el intercambio formativo entre estudiantes universitarios y personas mayores (1).

Desde las coordinaciones de los centros de mayores —espacios socio-culturales y no asistenciales— se establece contacto con la universidad para



solicitar colaboración en torno a la brecha digital, un problema que consideran urgente debido a su impacto en la relación con su entorno, especialmente con los miembros más jóvenes de su familia.

Actualmente, en Valladolid opera una red de 12 centros municipales para personas mayores, distribuidos por distintos barrios y con funcionamiento diario. Estos espacios tienen un enfoque preventivo y de fomento del desarrollo personal y social, dirigidos a personas mayores autónomas que participan en actividades culturales, educativas y recreativas (como talleres de informática, artes, salud, danza, cine, etc.), además de otros servicios como cafetería, peluquería, prensa, juegos, y atención social (2).

El alumnado de Educación Social, en esta fase, debe preparar una entrevista breve dirigida a los coordinadores de estos centros para recoger información general sobre sus objetivos, funcionamiento y las necesidades formativas en TICs detectadas entre sus usuarios. Asimismo, deben elaborar preguntas dirigidas tanto al personal encargado de los talleres como a las propias personas mayores, con el fin de comprender mejor sus expectativas y dificultades en el uso de tecnologías digitales.

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

Categoría	Preguntas orientadoras
Datos generales del centro	- ¿Cuál es el nombre del centro y su ubicación? - ¿Qué tipo de actividades se realizan habitualmente?
Perfil de las personas usuarias	- ¿Qué rango de edad tienen las personas que asisten? - ¿Qué nivel de autonomía presentan en general?
Actividades formativas en TIC	- ¿Se imparten actualmente talleres de alfabetización digital? - ¿Qué herramientas o dispositivos utilizan?
Percepción sobre la brecha digital	- ¿Qué dificultades tecnológicas mencionan más frecuentemente las personas mayores? - ¿Cómo perciben la relación con sus familiares en términos digitales?
Necesidades detectadas	- ¿Qué nuevas necesidades formativas han identificado en relación con el uso de la tecnología? - ¿Qué tipo de apoyo creen que sería útil para el centro en este ámbito?
Propuestas y sugerencias	- ¿Qué propuestas de mejora sugieren para reforzar la inclusión digital de las personas mayores? - ¿Estarían abiertos a colaboraciones con estudiantes universitarios?

Fuente: Elaboración propia



El alumnado se organiza en diez equipos de cuatro integrantes (dado que el grupo está compuesto por 40 estudiantes). Cada equipo debe visitar uno de los centros previamente asignados con el objetivo de recopilar información directamente del contexto. Posteriormente, deben elaborar un informe escrito con los datos obtenidos durante la visita. Una vez identificado el grupo destinatario y las necesidades específicas vinculadas a la brecha digital, se inicia una cuarta fase centrada en definir los aprendizajes derivados de la acción que se llevará a cabo. Para ello, se regresa al aula universitaria donde cada equipo trabajará en el diseño de una propuesta educativa orientada a reducir dicha brecha.

Esta planificación requiere que el alumnado tome decisiones sobre distintos elementos clave:

- a)** Establecer los objetivos fundamentales de la propuesta, incluyendo el desarrollo de habilidades técnicas, competencias comunicativas y sociales, así como capacidades de pensamiento crítico y reflexivo.
- b)** Determinar los contenidos temáticos y las áreas a abordar en la intervención.
- c)** Escoger la plataforma digital o red social que se utilizará como soporte (puede ser un sitio web, un blog, una página de Facebook, entre otras).
- d)** Definir qué componentes de la propuesta se realizarán en formato presencial y cuáles podrán desarrollarse de forma autónoma y virtual.
- e)** Organizar la estructura didáctica del material, incluyendo actividades, recursos complementarios y sistema de evaluación.

Una vez definidos estos aspectos, cada equipo debe redactar un primer borrador del proyecto que desea implementar. Este documento será discutido con la docente antes de proceder con su desarrollo. El diseño se trabajará durante las dos semanas siguientes, dedicando 12 horas de clase presenciales para este fin.

El cierre de esta etapa preparatoria culmina con una jornada de presentaciones, donde cada equipo expone su propuesta ante el resto de compañeros. Durante esta actividad se implementa un sistema de coevaluación mediante una rúbrica compartida. Cada grupo valora los proyectos del resto en función de criterios como la claridad de los objetivos, la pertinencia de los contenidos, la coherencia de las actividades propuestas, la secuencia didáctica, los recursos empleados y la calidad visual del material diseñado.

Finalmente, una vez concluida la fase de preparación del servicio, se debe decidir cómo se organizarán las sesiones presenciales con las personas mayores, así como qué contenidos serán priorizados para ser implementados. Se prevé realizar sesiones prácticas con un grupo de entre 35 y 45 personas mayores, quienes participarán de forma voluntaria y provendrán de los Centros Municipales. Disponiendo de dos laboratorios de informática en la facultad, se plantea dividir la intervención en dos sesiones simultáneas: una



dirigida a personas con conocimientos básicos en tecnologías digitales y otra para usuarios con mayor nivel de familiarización.

Todos los equipos de estudiantes deben participar activamente en al menos una de estas dos sesiones. La distribución de los temas y los grupos se presenta detalladamente en la Tabla 4.

Actividad	Enlace directo
¿Qué son las redes sociales? Crear un perfil básico. Configuración de privacidad.	https://www.connectsafely.org/social-media/
Buscar y seguir a amigos y páginas de interés.	https://www.facebook.com/help/193845620976055
Entender y utilizar los hashtags.	https://blog.hootsuite.com/how-to-use-hashtags/
Enviar y recibir mensajes privados.	https://www.facebook.com/help/208262075858952
Reconocer y evitar la desinformación y noticias falsas.	https://www.commonsense.org/education/articles/how-to-spot-fake-news
Interactuar con publicaciones: me gusta, comentar, compartir.	https://www.facebook.com/help/452446998120360
Publicar actualizaciones de estado, fotos y videos.	https://blog.hubspot.com/marketing/how-to-create-social-media-posts
Participar en grupos y comunidades.	https://www.facebook.com/help/1629740080681586
Configurar y gestionar las notificaciones.	https://help.instagram.com/285881641526716
Explorar funciones de stories y videos en vivo.	https://help.instagram.com/1660923094227526

Fuente: Elaboración propia

Durante la mañana de diciembre, entre las 10:00 y las 12:00, se realizaron de forma simultánea las sesiones presenciales planificadas. Una de las primeras decisiones necesarias fue determinar en qué grupo participaría cada persona mayor al llegar. Para ello, cada estudiante asumió el acompañamiento personalizado de uno de los asistentes: lo recibía al llegar al centro, se presentaba, le explicaba brevemente la estructura de la jornada y lo guiaba hasta la segunda planta, lugar donde se encontraban las dos aulas destinadas para el taller. Después de conformar ambos grupos, aquellos estudiantes que habían elaborado el contenido educativo asumieron la responsabilidad de desarrollar la actividad de forma autónoma, contando además con el respaldo de otros compañeros que también colaboraban en la misma sesión. La Figura 2 ilustra el transcurso de esta experiencia formativa.



Fuente: Elaboración propia

La dinámica durante las sesiones presenciales fue notablemente positiva. Para las personas mayores, participar en una actividad universitaria representa mucho más que una simple visita: simboliza un vínculo con la educación superior y una oportunidad de interacción significativa con generaciones más jóvenes, centrados en temas que verdaderamente les afectan. Desde la perspectiva del alumnado, es un momento cargado de entusiasmo, al tratarse de su primera aproximación práctica al rol profesional de educadores sociales.

Aunque la actividad es bien valorada por los participantes mayores, suelen percibirla como insuficiente frente a las necesidades reales de aprendizaje que tienen. A pesar de que se les entrega material físico con todos los contenidos trabajados, manifiestan requerir acompañamiento personal para asimilar ciertos procesos y consolidarlos como parte de su rutina tecnológica.

En la etapa final del proceso de Aprendizaje y Servicio (ApS), se retoma todo lo vivido con el propósito de identificar los aprendizajes adquiridos por los estudiantes de Educación Social. Aunque en el primer año no se contempló formalmente este cierre, en el curso académico 2018/2019 sí se incluyó una sesión de reflexión grupal posterior, con preguntas orientadas a promover el análisis crítico, como: ¿qué comprensiones he alcanzado sobre esta problemática?, ¿qué expectativas tiene este colectivo respecto a nuestra labor como educadores?, ¿qué aspectos de nuestro desempeño destacaron y cuáles podrían mejorarse?

Las respuestas más significativas surgieron de las reflexiones escritas en el foro de la plataforma digital UVA. En relación a la pregunta: "¿Qué he aprendido acerca de este problema?", se expresaron opiniones como:

«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)

Respecto al diseño de materiales multimedia para fomentar la alfabetización digital, se destacó:

«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)

Gran parte de los comentarios giran en torno a la experiencia vivida durante la interacción con las personas mayores en los laboratorios universitarios:

«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 mí personalmente es una experiencia que me ha gustado 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 cara al futuro, tener una idea más clara sobre cómo son y cómo comportarnos de forma más idónea con ellos.» (Alumna 14)

Finalmente, también se destacaron algunos elementos a mejorar:

«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. CONCLUSIÓN

Al concluir esta experiencia formativa, resulta indispensable llevar a cabo un análisis global que permita valorar el impacto educativo generado, tanto en el alumnado como en las personas mayores participantes. Si nos remitimos a los propósitos iniciales de la intervención, podemos afirmar que, de acuerdo con los resultados obtenidos y las evaluaciones de los estudiantes, este tipo de propuesta fomenta una toma de conciencia más profunda respecto a las desigualdades digitales que afectan a colectivos en riesgo de exclusión social.

En relación con la meta de propiciar un vínculo directo entre el estudiantado y un grupo social concreto, así como sus desafíos, podemos afirmar que este objetivo se alcanza satisfactoriamente. Los estudiantes diseñan materiales y recogen datos valiosos que se ven enriquecidos gracias al contacto directo con los participantes mayores, pese a la brevedad del tiempo compartido. La metodología de Aprendizaje-Servicio resulta especialmente adecuada para este tipo de acciones, ya que al implicarse en contextos reales se favorece un aprendizaje significativo que, al mismo tiempo, contribuye a la resolución de problemas sociales (Batllé, 2011) y promueve el trabajo colaborativo con otras organizaciones.

Otro de los objetivos contemplados era impulsar que los futuros educadores sociales asumieran un rol activo como creadores y consumidores de contenidos digitales, es decir, como prosumidores. Sin embargo, este aspecto se logró de forma parcial. El hecho de que se trate de una asignatura del primer curso y cuatrimestre limita la profundidad del análisis, debido al escaso recorrido del alumnado respecto a los contenidos curriculares, así como a la dificultad para desarrollar una mirada crítica sobre el uso de las tecnologías.

El cuarto propósito planteado consistía en ofrecer a las personas mayores un acompañamiento significativo en el desarrollo de una actitud crítica ante las tecnologías digitales. Aunque el tiempo dedicado fue limitado —pese a que se les proporcionó un documento con enlaces para seguir explorando en casa—, la experiencia parece haber contribuido a estrechar la relación entre generaciones y a fomentar su integración en el ámbito urbano y universitario.

Finalmente, uno de los aspectos a reforzar en futuras ediciones es la implementación de una instancia de evaluación conjunta, donde tanto estudiantes como personas mayores puedan valorar la experiencia al finalizar la actividad. Esta instancia tendría como fin impulsar una reflexión crítica sobre lo vivido y los aprendizajes adquiridos por ambas partes, abriendo así la puerta a nuevas propuestas transformadoras que respondan con mayor profundidad a las necesidades detectadas.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 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>
- Aramburuzabal, 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.
- Batlle, 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
- 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
- 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
- Teijera, 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.

Conflicto de Intereses: Los autores declaran que no tienen conflictos de intereses relacionados con este estudio y que todos los procedimientos seguidos cumplen con los estándares éticos establecidos por la revista. Asimismo, confirman que este trabajo es inédito y no ha sido publicado, ni parcial ni totalmente, en ninguna otra publicación

© 2023 por los Autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución 4.0. (CC BY 4.0)

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

