

# Recomendaciones y buenas prácticas

en la gestión de comunidades

Apoya:



SECRETARÍA DE  
INTEGRACIÓN SOCIAL





El proyecto se desarrolló bajo la premisa de que la tecnología puede y debe ser un puente para la inclusión social, permitiendo a las personas mayores participar en actividades cotidianas, desde la comunicación con sus seres queridos hasta el acceso a servicios básicos. Este enfoque va más allá del simple uso de dispositivos electrónicos, pues busca generar un impacto positivo en la calidad de vida de los participantes, ofreciéndoles herramientas que les permitan ser más autónomos, seguros y conectados con su entorno.

Los talleres se diseñaron para abordar tanto las necesidades técnicas como las emocionales y sociales de los participantes. Para ello, se conformaron tres grupos en diferentes localidades de Bogotá, cada uno con características particulares:

- **Sabios Aprendiendo (Localidad: Los Mártires):** Un grupo con usuarios de mayor edad y una dinámica colaborativa marcada por la experiencia y el apoyo mutuo.
- **Tecnólogos Maravillosos (Localidad: San Cristóbal):** Un grupo con mayor individualismo y un enfoque inicial en la creación de una comunidad de aprendizaje sólida.
- **Los Dinámicos de los Jueves (Localidad: Los Mártires):** Un grupo con conocimientos previos que requería nive�ación y refuerzo metodológico para consolidar sus habilidades digitales.



En total, alrededor de 60 personas mayores, con edades entre los 58 y los 93 años, participaron en las sesiones semanales, cada una diseñada para responder a los retos y oportunidades específicos de los participantes. El programa abordó temas como el uso básico de dispositivos electrónicos, la comunicación a través de aplicaciones digitales y la exploración de internet como herramienta de aprendizaje y conexión social.

Además de los objetivos técnicos, el proyecto priorizó la construcción de comunidad y el fortalecimiento del bienestar emocional. Muchas de las personas mayores enfrentan aislamiento social, barreras físicas y una sensación de desconexión con sus entornos familiares y sociales. Los talleres ofrecieron un espacio seguro y estimulante donde pudieron compartir experiencias, superar temores asociados a la tecnología y redescubrir su capacidad para aprender y adaptarse a nuevos desafíos.

Este informe tiene como propósito sintetizar las lecciones aprendidas durante la ejecución del proyecto, identificando buenas prácticas y recomendaciones para replicar y mejorar este modelo en futuras iniciativas. Los puntos desarrollados a continuación resaltan el impacto transformador de la alfabetización digital como herramienta de inclusión social y los aprendizajes clave que pueden servir como guía para otros programas dirigidos a personas mayores.



# Metodología empleada

La metodología implementada en el proyecto estuvo diseñada para abordar las necesidades específicas de las personas mayores, reconociendo las barreras y oportunidades particulares que enfrentan en su interacción con la tecnología. Este enfoque integrador permitió la creación de un proceso formativo efectivo y adaptado, que no solo se centró en la adquisición de habilidades digitales, sino también en el fortalecimiento de la confianza y la construcción de comunidad.

## Diagnóstico inicial

El punto de partida del proyecto fue un diagnóstico participativo que permitió identificar las características, intereses, necesidades y niveles de conocimiento de los participantes. Este ejercicio fue fundamental para:

- **Identificación de los perfiles:** Se analizaron factores como la edad, el nivel educativo, las experiencias previas con la tecnología y las dinámicas sociales de los integrantes de los grupos.
- **Detección de limitaciones:** Se identificaron obstáculos comunes, como la falta de acceso a dispositivos electrónicos, el miedo al error, la falta de compañía y la dependencia de terceros para realizar actividades digitales básicas.
- **Definición de los alcances:** Cada grupo recibió una serie de actividades planificadas teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, nivel de conocimientos previos y el ritmo de aprendizaje.



# Enfoque progresivo y adaptativo

La metodología adoptó un enfoque progresivo, iniciando con temas básicos para posteriormente introducir conceptos más avanzados. Este diseño fue crucial para mantener el interés y garantizar que los aprendizajes fueran significativos y aplicables en la vida cotidiana.

Aspectos como la repetición y el refuerzo positivo fueron fundamentales, dado que algunos de los integrantes de los grupos presentaban dificultades marcadas en la retención y replicabilidad de los conocimientos entre las sesiones, esto propició la inclusión de tareas y actividades de repaso al inicio de los encuentros, lo que influyó positivamente en la disminución en la sensación de frustración.

Las actividades prácticas fueron de gran importancia, ya que permitieron que los participantes pudieran aplicar en tiempo real los conceptos dinamizadores de los encuentros, como enviar mensajes por WhatsApp, la búsqueda de información en internet o la gestión de aplicaciones de uso diario como Transmiapp.

Lo anterior, aunado a la flexibilidad y adaptabilidad metodológica, donde los facilitadores lograron adaptarse y adaptar los contenidos, al ritmo y las dinámicas grupales, ajustando la progresión según la necesidad.



# Dinámicas colaborativas

Uno de los pilares de la metodología fue fomentar el aprendizaje colectivo y la interacción entre los participantes. Este enfoque tuvo múltiples beneficios, como el fortalecimiento de la autoestima, la creación de redes de apoyo y la consolidación de una comunidad de aprendizaje.

Algunas de las principales estrategias implementadas fueron:

- **Trabajo en parejas o grupos pequeños:** Los participantes más avanzados en ciertos temas se convirtieron en mentores informales para sus compañeros, favoreciendo un ambiente de colaboración, confianza y transferencia de conocimiento entre pares.
- **Resolución conjunta de problemas:** Los ejercicios grupales permitieron que los asistentes compartieran estrategias y conocimientos, disminuyendo la dependencia exclusiva del facilitador y realizando una construcción conjunta de saberes en torno a las temáticas.
- **Establecer acuerdos sobre un canal y una forma de comunicación del grupo:** Definir entre todos un canal de comunicación donde pudieran comunicarse por fuera de las sesiones, enviarse información, hacerse preguntas entre ellos y recibir indicaciones para practicar los temas que se iban viendo en las sesiones, resultó de gran importancia para propiciar la confianza y colaboración entre los participantes.



# Rol del facilitador

Los facilitadores desempeñaron un papel central en la ejecución del proyecto, no solo como guías técnicos, sino también como agentes de motivación y empoderamiento, generando una sinergia con los participantes, valorando sus experiencias y adoptando posiciones críticas en los momentos que se requirieron en la implementación de las metodologías propuestas.

Entre los principales factores identificados desde el rol del facilitador están:

- **Paciencia y empatía:** Comprender las preocupaciones y limitaciones de las personas mayores fue esencial para generar confianza, crear comunidad y propiciar espacios de conversación en el proceso de enseñanza aprendizaje.
- **Relacionamiento cercano y respetuoso:** Llamar a cada persona por su nombre y recordarlos siempre, es de gran importancia para fomentar lazos de confianza entre los facilitadores y participantes, además de demostrar gran respeto hacia ellos.
- **Uso de lenguaje claro y accesible:** Se evitó el uso de términos técnicos complejos, optando por explicaciones sencillas, contextualizadas y con ejemplos y analogías enfocados en su diario vivir.
- **Refuerzo positivo:** Reconocer los avances y logros, por pequeños que fueran, contribuyó a mantener el entusiasmo, la motivación y la disposición para aprender.



# Evaluación continua

Durante la implementación de las actividades y metodologías propuestas, se propiciaron escenarios de evaluación informal de manera constante, con la intención de medir el progreso de los participantes y realizar los ajustes necesarios a las actividades.

La observación directa, los cuestionamientos referentes a las temáticas tratadas y la retroalimentación constante con los participantes, fueron valores fundamentales para tomar decisiones basadas en las necesidades de los participantes.

# Herramientas y recursos utilizados

Respecto al tema de las herramientas y recursos utilizados, se evidenció una falencia por parte de los participantes en cuanto al acceso de dispositivos tecnológicos como computadores o tabletas, sin embargo, se identificó un acceso casi integral a los dispositivos celulares, lo que permitió una integración directa entre los contenidos planeados, siendo adaptados a estos.

De igual manera, la construcción de guías de repaso o apoyo, con descripciones paso a paso, ilustraciones relacionadas y contenidos enfocados en las temáticas tratadas, ayudaron a reforzar los aprendizajes, además, conforman un banco de recursos que tendrán disponibles en caso de que requieran consultarlo nuevamente.



Lo anterior, integrando la producción de recursos audiovisuales como videos cortos, tutoriales, audios con tips de refuerzo y piezas gráficas adaptadas, se convirtieron en una batería de recursos de apoyo que están a su disposición.

## Consideraciones específicas por grupo

Cada grupo presentó dinámicas particulares que influyeron en la implementación metodológica:

- **Sabios aprendiendo:** Se reforzaron los temas con mayor frecuencia debido a la edad avanzada de los participantes y se potenció el trabajo colaborativo, lo que también aportó a la construcción de comunidad.
  - **Tecnólogos maravillosos:** Se enfocó en generar cohesión grupal y en ofrecer apoyos individualizados para atender las necesidades de un grupo más heterogéneo, con una alfabetización digital menor y con retos más complejos.
- Los dinámicos de los jueves:** Se consolidaron habilidades previamente adquiridas y se introdujo una metodología más estructurada para nivelar a los participantes, lo que permitió consolidar roles de apoyo entre la comunidad.



Las buenas prácticas identificadas en la implementación de las acciones de este proyecto ofrecen un modelo escalable, replicable y ajustable para futuras iniciativas dirigidas a personas mayores o en la extrapolación de esta estrategia a distintas localidades.

Estas prácticas permiten evidenciar que, con el enfoque adecuado, es posible no solo reducir la brecha digital y aumentar los niveles de alfabetización digital, sino también promover la inclusión social y el bienestar emocional de este grupo poblacional.

## Recomendaciones para futuros proyectos

El desarrollo del proyecto de formación en habilidades digitales e integración social para personas mayores en Bogotá no estuvo exento de desafíos. Sin embargo, cada reto enfrentado se convirtió en una oportunidad para aprender y fortalecer el diseño y la ejecución de la iniciativa.

A continuación, se detallan los principales retos identificados, las estrategias implementadas para superarlos y los aprendizajes que pueden servir de base para futuras intervenciones.



# Retos identificados

- **Heterogeneidad en los niveles de conocimiento:**

Los participantes tenían niveles de habilidad digital muy dispares. Algunos apenas comenzaban a familiarizarse con un dispositivo electrónico, mientras que otros ya tenían nociones básicas sobre el uso de aplicaciones y navegación. Esta diversidad exigió un diseño metodológico flexible que permitiera nivelar a todos los asistentes sin desmotivar a quienes estaban más avanzados.

- **Limitaciones físicas y cognitivas:**

Dado que los participantes estaban en un rango de edad amplio (58 a 93 años), surgieron desafíos relacionados con capacidades físicas, como problemas visuales o motrices, y dificultades cognitivas, como la memoria a corto plazo. Estos factores afectaron la velocidad de aprendizaje y demandaron estrategias específicas, como la repetición constante de conceptos y la simplificación de tareas.

- **Dependencia de la escritura:**

Debido al temor de olvidar algo, los participantes solían tomar nota paso a paso de las explicaciones durante las sesiones, lo que a su vez los hacía retrasar en la práctica y entendimiento de lo que se estaba trabajando.

- **Dependencia emocional y tecnológica:**

Muchos participantes expresaron frustración por su dependencia de familiares para realizar actividades digitales básicas, como enviar mensajes o acceder a información en internet. Esta dependencia estaba asociada a barreras emocionales, como el miedo al error o la sensación de exclusión generacional.



- **Falta de continuidad en el aprendizaje previo:**

Aunque algunos participantes habían tenido experiencias previas con talleres de tecnología, estas no siempre fueron estructuradas ni sostenidas en el tiempo. La ausencia de un seguimiento continuo dificultó el aprovechamiento pleno de las habilidades adquiridas en el pasado.

- **Dinamismo de los entornos sociales y tecnológicos:**

El entorno digital evoluciona rápidamente, lo que genera incertidumbre entre las personas mayores sobre la vigencia de lo aprendido. Además, la falta de acompañamiento familiar en la mayoría de los casos limitaba la práctica cotidiana y la consolidación de los conocimientos adquiridos.

- **Construcción y afianzamiento de la comunidad:**

El canal y forma de comunicación establecido por el grupo, permite el afianzamiento de las relaciones y fomenta la confianza entre los participantes, pero para que esto suceda, el entorno digital debe incluirse en el entorno físico desde el principio, incluyendo su uso constante durante las sesiones. De manera que el grupo de WhatsApp dinamice el espacio físico de la sesión y viceversa. Además, es necesario que los facilitadores mantengan una comunicación constante en el grupo de WhatsApp para recordar la asistencia a la sesión y el horario, sobre todo cuando hay clases especiales (que cambian de horario y/o lugar), todo esto es esencial hacerlo con tiempo ya que las personas mayores no ven el teléfono todo el tiempo ni todos los días, por lo que la comunicación por este medio no es inmediata, pero si es necesaria.



# Estrategias implementadas para superar los retos

- **Creación de dinámicas inclusivas:**

Para abordar las diferencias en los niveles de conocimiento, se trabajó en grupos pequeños dentro de las sesiones, asignando participantes más avanzados como guías de sus compañeros. Esta práctica fomentó la colaboración y redujo las brechas de aprendizaje.

- **Diseño adaptativo de los contenidos:**

Las actividades se planificaron teniendo en cuenta las capacidades físicas y cognitivas de los participantes. Se priorizó el uso de dispositivos con pantallas grandes y botones claros, además de guías visuales sencillas para facilitar la comprensión.

**Guías de repaso o apoyo:**

- Este tipo de material es esencial para brindarles seguridad sobre la permanencia del conocimiento, sin embargo, deben ser compartidas durante la clase, ojalá impresas, para que no se enfoquen en tomar nota y puedan participar activamente de la sesión. Posteriormente a las sesiones, compartir los recursos audiovisuales adicionales son de gran ayuda para irles ayudando a reforzar el conocimiento.

**Fortalecimiento de la confianza personal:**

Se implementaron dinámicas enfocadas en reducir el miedo

- al error, como ejercicios prácticos repetidos y espacios de celebración por los logros individuales y grupales. Los facilitadores desempeñaron un rol clave al ofrecer apoyo constante y refuerzos positivos.



- **Nivelación metodológica:**

En los grupos con conocimientos previos, como los "Dinámicos de los Jueves", se emplearon estrategias para consolidar y expandir los aprendizajes existentes. Esto incluyó una revisión estructurada de los temas fundamentales antes de introducir conceptos nuevos.

- **Promoción de la autoaprendizaje:**

Se proporcionaron recursos accesibles, como guías impresas y enlaces a tutoriales en línea, para que los participantes pudieran practicar en casa. Esta estrategia buscó reforzar la autonomía y la confianza en sus capacidades.

## Aprendizajes clave

- **La flexibilidad es esencial:**

Los facilitadores aprendieron que, en un entorno de aprendizaje tan diverso, es fundamental ajustar las actividades en tiempo real para responder a las necesidades individuales y grupales.

- **El aprendizaje colaborativo es un catalizador:**

- Las dinámicas grupales no solo mejoraron la adquisición de conocimientos, sino que también fortalecieron los lazos sociales entre los participantes, aumentando su motivación y sensación de pertenencia.

- **La tecnología debe humanizarse:**

Más allá de enseñar el uso técnico de dispositivos, el proyecto

- destacó la importancia de presentar la tecnología como una herramienta para mejorar la calidad de vida y fortalecer las relaciones personales.



- **La repetición y el refuerzo generan confianza:**

Repetir conceptos y realizar actividades prácticas enfocadas en tareas cotidianas ayudó a consolidar los aprendizajes y reducir la ansiedad asociada al uso de herramientas digitales.

- **El acompañamiento emocional es indispensable:**

- Los participantes no solo necesitaban aprender sobre tecnología, sino también superar barreras emocionales relacionadas con su percepción de inutilidad o desconexión generacional. La paciencia y empatía de los facilitadores fueron determinantes para crear un ambiente de confianza.

## Impacto de las estrategias frente a los retos

A pesar de las dificultades, la implementación de las distintas acciones en la operación del proyecto lograron un impacto positivo al empoderar a los participantes y promover una actitud más abierta hacia la tecnología.

Las estrategias implementadas no solo ayudaron a cerrar brechas digitales, sino también a construir un espacio donde las personas mayores se sintieron valoradas, escuchadas y capaces de adaptarse a los desafíos del mundo contemporáneo, además, de fortalecer los lazos comunitarios, identificar líderes dentro de la misma y ha evidenciar la posibilidad de aprendizaje enfocado en las particularidades de la población.



# Conclusiones

A lo largo de su implementación, este proceso dejó valiosas lecciones que trascienden el ámbito tecnológico y tocan dimensiones sociales, emocionales y humanas fundamentales.

## Reducción de la brecha digital desde un enfoque humano

Más que una simple instrucción en habilidades tecnológicas, el proyecto logró posicionar la alfabetización digital como un vehículo para empoderar a las personas mayores, devolverles autonomía y disminuir su sensación de exclusión frente a un mundo cada vez más dependiente de la tecnología. Las actividades no solo ayudaron a cerrar la brecha digital, sino también a fortalecer su autoestima y percepción de utilidad en la sociedad.



# La importancia del aprendizaje colaborativo

Los espacios de interacción grupal se consolidaron como entornos de aprendizaje significativos. Las dinámicas colaborativas promovieron el intercambio de conocimientos y experiencias, ayudando a superar barreras personales y grupales. Este enfoque no solo fortaleció las habilidades digitales, sino que también contribuyó a la construcción de redes de apoyo entre los participantes, esenciales para combatir el aislamiento social.

# Metodologías adaptativas como clave del éxito

El diseño flexible del programa, basado en diagnósticos participativos y ajustes constantes, demostró ser un factor crítico en la eficacia de los talleres. Adaptar los contenidos a las capacidades y necesidades de cada grupo permitió avanzar en el aprendizaje de manera inclusiva, asegurando que todos los participantes se sintieran involucrados y valorados.



# El rol transformador de los facilitadores

Los facilitadores desempeñaron un papel central en el éxito del proyecto. Su empatía, paciencia y habilidad para generar confianza fueron determinantes para crear un ambiente de aprendizaje seguro y positivo. Su enfoque en el refuerzo emocional y su capacidad para celebrar pequeños logros contribuyeron a mantener la motivación de los participantes a lo largo del proceso.

## Reconocimiento de las barreras estructurales y sociales

El proyecto evidenció las barreras estructurales, como la falta de acceso a dispositivos y conectividad, y las barreras sociales, como la impaciencia de familiares y la percepción de inutilidad. Estas limitaciones subrayan la necesidad de iniciativas continuas que brinden acompañamiento a las personas mayores y fomenten una cultura de inclusión digital en los hogares y comunidades.



# Impacto más allá de lo tecnológico

Uno de los aprendizajes más significativos del proyecto fue que la alfabetización digital no se limita al desarrollo de habilidades técnicas. En este caso, se convirtió en un catalizador de integración social, bienestar emocional y reconexión intergeneracional. Las historias de éxito de los participantes, como aprender a enviar un mensaje de voz a sus seres queridos o explorar lugares soñados mediante viajes virtuales, reflejan el impacto profundo y tangible de estas acciones.

# Sostenibilidad y replicabilidad del modelo

La identificación de buenas prácticas y estrategias efectivas permite proyectar este modelo como una iniciativa replicable en otros contextos. Las lecciones aprendidas y los métodos desarrollados brindan una base sólida para futuras implementaciones, adaptándose a las características particulares de diferentes comunidades.