

GUÍA ORIENTACIONES GERONTOLÓGICAS PARA LA INCLUSIÓN DIGITAL DE LAS PERSONAS MAYORES



GUÍA

ORIENTACIONES GERONTOLÓGICAS

PARA LA INCLUSIÓN DIGITAL DE

LAS PERSONAS MAYORES



**GUÍA DE ORIENTACIONES GERONTOLÓGICAS
PARA LA INCLUSIÓN DIGITAL DE LAS PERSONAS MAYORES**

Derechos reservados

© Servicio Nacional del Adulto Mayor
Programa Envejecimiento Activo, Subdivisión de Participación
Subdivisión de Estudios y Transferencias Técnicas

ISBN Nº 978-956-8846-24-4

Primera edición: mayo de 2025
8.000 ejemplares
Santiago de Chile

Autores

Genaro Marileo Millán
Luis Ojeda Aguirre
Javiera Sanhueza Chamorro

Editor Gráfico e Impresión

Imprenta Feyser

PRESENTACIÓN

Desde el Servicio Nacional del Adulto Mayor (SENAMA), comprendemos que el envejecimiento de la población es un fenómeno que plantea múltiples desafíos para nuestra sociedad. En particular, el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) se ha convertido en un aspecto clave para garantizar la autonomía, la participación y la calidad de vida de las personas mayores en un mundo altamente digitalizado.

Sin embargo, sabemos que la adopción de estas nuevas tecnologías no ha sido equitativa para todos los grupos de la población. La llamada brecha digital afecta de manera significativa a las personas mayores, quienes muchas veces encuentran barreras para incorporar estas herramientas en su vida cotidiana. Esta situación puede profundizar el aislamiento social y limitar el acceso a información, servicios y oportunidades que hoy en día dependen, en gran medida, del entorno digital.

A partir de nuestra experiencia ejecutando talleres de inclusión digital dirigidos a personas mayores, presentamos esta guía que esperamos se transforme en un recurso fundamental para quienes desean implementar talleres de inclusión digital dirigidos a personas de este grupo etario. Aquí encontrarán una metodología estructurada, orientaciones pedagógicas y actividades prácticas que permitirán facilitar el aprendizaje de nuevas habilidades digitales de manera cercana y efectiva.

Más que una simple capacitación en tecnología, los talleres que promovemos a través de esta guía, buscan empoderar a las personas mayores, brindándoles la posibilidad de integrarse activamente en la sociedad digital y aprovechar los beneficios que esta ofrece.

Sabemos que la educación continua de las personas mayores no solo abre nuevas oportunidades, sino que también contribuye a la vinculación con otros/as, a mejorar la confianza y la autoestima de quienes participan en estos procesos. Por ello, nuestro enfoque se basa en una enseñanza adaptada a las necesidades y ritmos de aprendizaje de las personas mayores, respetando sus experiencias previas y promoviendo un ambiente de aprendizaje positivo y colaborativo.

Esperamos que esta guía sea una herramienta valiosa para todas aquellas personas e instituciones que trabajan en la promoción del envejecimiento activo, digno, saludable y la inclusión digital. Juntos, podemos seguir avanzando hacia una sociedad donde todas las personas mayores tengan las mismas oportunidades de desarrollo y participación, sin que la tecnología sea una barrera, sino una puerta de acceso a nuevas experiencias y conexiones.

Les invitamos a utilizar esta guía y a sumarse a este desafío de construir un Chile más inclusivo, donde el acceso al mundo digital sea un derecho para todas las personas, sin importar su edad.

Claudia Asmad Palomo

Directora Nacional

Servicio Nacional del Adulto Mayor



ÍNDICE

I.	Introducción	6
II.	Objetivos de la guía	7
III.	Pasos para la implementación de un taller de inclusión digital dirigido a personas mayores	8
	 PASO 1: Planifica el taller	10
	 PASO 2: Diseña la metodología del taller	24
	 PASO 3: Implementa el ciclo del taller	30
	 PASO 4: Evalúa y haz seguimiento al taller	34
IV.	Conclusiones	37
V.	Bibliografía	39
VI.	Anexos	40

I. INTRODUCCIÓN

Se ha sugerido que la tecnología digital ha transformado actualmente todos los aspectos de la vida en sociedad, desde la manera en que nos comunicamos hasta la forma en la que accedemos a la información. Sin embargo, aún persisten desigualdades significativas que limitan la conectividad y el uso autónomo de tecnologías por parte de las personas mayores. Por ejemplo, estas brechas obstaculizan su acceso a un Estado en proceso de transformación digital y dificultan el acceso a información asociada a beneficios y servicios públicos, lo cual tiene implicaciones directas en su calidad de vida y bienestar general.

En este sentido, la inclusión digital es fundamental para una persona mayor, por ejemplo, para acceder a servicios de salud en línea, realizar trámites administrativos, mantenerse en contacto con familiares y amistades, participar en actividades educativas y recreativas o comunicarse con generaciones más jóvenes. Asimismo, puede posibilitar el desarrollo de sus proyectos personales (laborales o de emprendimiento) y proyectos colectivos (por ejemplo, a partir de agrupaciones de personas mayores). Lo anterior, es respaldado por las conclusiones de Melenhorst et al. (2006) quienes sostienen que la adopción de las nuevas tecnologías digitales, por parte de las personas mayores, está impulsada principalmente por los beneficios percibidos.

Sin embargo, la falta de atención a la exclusión digital en personas mayores puede intensificar su aislamiento y limitar el ejercicio pleno de su derecho a la autonomía. Esto podría tener consecuencias negativas imprevistas, por ejemplo, el deterioro de la salud mental. De acuerdo con Cotten et al. (2014), el uso de Internet reduce la probabilidad de sufrir depresión y soledad en la vejez, un efecto que se asocia a un mayor soporte social en el hogar.

Por su parte, la "Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores," ratificada en 2017 por el Estado de Chile, establece el derecho de una persona mayor a la alfabetización digital y a la educación a lo largo de la vida (Mora & Herrera, 2018). En la actualidad, el ejercicio de este derecho es crucial, dado que la participación ciudadana de una persona mayor depende cada vez más del acceso a la información y a los medios digitales. Del mismo modo, la incorporación de habilidades digitales resulta fundamental, ya que permite promover su integración social y comunitaria, contribuyendo así a su bienestar social.

En este contexto, SENAMA, como promotor de los derechos de este grupo, tiene el desafío de implementar iniciativas que intenten superar las barreras que impiden su acceso al mundo digital, permitiendo así que las personas mayores participen plenamente en todos los espacios disponibles.

II. OBJETIVOS DE LA GUÍA:

La guía de “Orientaciones gerontológicas para la inclusión digital de las personas mayores” está estructurada en cinco capítulos y tiene como principales objetivos:

Objetivo general:

- Promover la ejecución de talleres de inclusión digital para personas mayores en todos los contextos territoriales, rurales y urbanos, con énfasis en la metodología SENAMA.

Objetivos específicos:

- Facilitar la planificación y ejecución de talleres de inclusión digital para personas mayores, asegurando un enfoque adaptado a sus necesidades e intereses.
- Sugerir un enfoque metodológico efectivo, que pongan en el centro a la persona mayor, favoreciendo la accesibilidad y el aprendizaje.
- Dar a conocer metodologías efectivas para el desarrollo de habilidades digitales en personas mayores.
- Motivar y empoderar a las personas mayores para desempeñar un rol activo en su experiencia educativa.
- Motivar y empoderar a las personas mayores para que se integren activamente en el mundo digital, fomentando su autonomía y mejorando su bienestar y calidad de vida a través de las nuevas tecnologías.
- Promover el uso responsable de las redes sociales y sitios web, adoptando medidas de ciberseguridad y preventivas frente a las fakenews (noticias falsas).
- Entregar herramientas para el seguimiento y mejora continua de los talleres de inclusión digital.

PREGUNTAS PARA REFLEXIONAR:

» ¿Por qué crees que es importante que las personas mayores se familiaricen con las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y desarrollen nuevas habilidades digitales?

» ¿Qué expectativas tienes sobre implementar o participar en un taller de este tipo?

III. PASOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE UN TALLER DE INCLUSIÓN DIGITAL

Para garantizar el éxito de un taller de inclusión digital dirigido a personas mayores, es fundamental contar con una estructura clara y bien definida. En este sentido, la implementación de estos talleres no solo implica impartir conocimientos tecnológicos, sino también diseñar una experiencia de aprendizaje significativa y accesible, que considere las particularidades y necesidades de las personas mayores.

De este modo, en esta sección presentamos los pasos esenciales para la planificación, diseño metodológico e implementación del ciclo del taller. Estos pasos han sido estructurados para facilitar su aplicación en distintos contextos y asegurar que cada sesión sea efectiva, dinámica y orientada a resultados importantes. Por tanto, siguiendo esta guía podrán llevar a cabo talleres que realmente contribuyan a la autonomía digital de las personas mayores y reduzcan su brecha digital de manera efectiva.

PLANIFICA EL TALLER

1



PASO 1: PLANIFICA EL TALLER



PRIMERO... RESPONDAMOS LAS PREGUNTAS BÁSICAS: DÓNDE, CUANDO, POR QUÉ, CON QUIÉNES Y POR CUÁNTO TIEMPO

Estas preguntas te permitirán estructurar adecuadamente la planificación del taller, ayudándote a definir objetivos, aspectos logísticos y metodológicos. A medida que se van respondiendo, podrá determinar el espacio, fecha y horario en el que se desarrollará el taller, definir el propósito de esta actividad educativa, el público objetivo, los(as) facilitadores(as), el tiempo que se requiere tener disponible, es decir, todo lo necesario para una planificación clara, orientada a resultados y con mejor capacidad de adaptación a las necesidades emergentes de los participantes.



¿DÓNDE?

El lugar ideal es un espacio accesible¹ para todos y todas, seguro y acogedor. Puede ser una sede social, una biblioteca, un centro de personas mayores o cualquier otro espacio comunitario con acceso a Internet, para lo cual se recomienda trabajar colaborativamente con las personas u organizaciones administradoras de estos espacios.

Es importante que haya buena iluminación, ventilación, asientos cómodos, mesas y una disposición que favorezca la interacción y el aprendizaje entre las personas mayores.

¿CUÁNDO?

Es recomendable realizar el taller en horarios en los que las personas mayores puedan asistir con tranquilidad, evitando la mañana, que es cuando la mayoría de ellos(as) realiza trámites y el medio día, que es cuando sucede la comida más importante del día.

1. Que las personas mayores puedan llegar fácilmente desde diversos puntos de la comuna, ojalá en transporte público. La accesibilidad también debe considerar que las personas con discapacidad física también puedan participar sin problemas.

También es recomendable realizar un levantamiento de información previo a la definición del horario. Esto, realizando cruce entre las preferencias de las personas mayores y la disponibilidad de lugar.

Ejemplo: Un taller se programa los martes y jueves de 15:00 a 16:30 horas, permitiendo que los participantes lleguen sin prisa, luego del almuerzo.

¿POR QUÉ?

No se puede pasar por alto definir el propósito del taller, asegurando que este responda a una necesidad específica del público objetivo y que sus contenidos sean pertinentes. Profundizaremos en el “por qué”, más adelante.

¿CON QUIÉNES?

- **Equipo relator:** Se recomienda contar con profesionales y técnicos facilitadores que acrediten conocimientos en pedagogía gerontológica y tecnología, así como experiencia de trabajo con personas mayores, ya que no es lo mismo aprender habilidades nuevas con personas mayores que con personas de otros grupos de edades. Adicionalmente se sugiere que el taller cuente con profesionales de apoyo con el mismo perfil (tutores) o voluntarios(as) que apoyen en las actividades prácticas que se planifiquen realizar en el taller.
- **Personas mayores:** No se recomienda apuntar hacia actividades masivas, sino que trabajar con grupos pequeños de no más de 15 personas mayores participantes, para asegurar un



acompañamiento cercano. Además, desde el punto de vista de la convocatoria e inscripción de participantes, se sugiere promover el acceso de las mujeres mayores para poder contribuir así al abordaje de la brecha de género, que las afecta más frente a lo digital.

BRECHA DE GÉNERO:

Desde el punto de vista del género, también es posible observar una diferencia en el acceso a internet, particularmente entre mujeres y hombres mayores “jefes de hogar”. Por ejemplo, el acceso a banda ancha en hogares con jefatura “masculina” alcanza un 44,4%, mientras que en hogares con jefatura “femenina” es del 41,6%. Asimismo, estudios cualitativos señalan que las personas mayores que no tuvieron acceso a las TIC en sus trayectorias laborales suelen tener un vínculo superficial con el mundo digital, debido a la falta de acumulación de habilidades y competencias en su curso de vida. Esta situación afecta particularmente a las mujeres, quienes han sido históricamente relegadas a la vida doméstica (Querol, 2011).



Se sugiere verificar que los participantes cuenten, al menos, con lo siguiente:

CRITERIOS BÁSICOS:

- Un smartphone propio y en buenas condiciones.
- Alfabetización tradicional (que sepan leer y escribir).
- Deseos de incorporar nuevas habilidades digitales y ponerlas en práctica.
- Compromiso de participación en cada una de las sesiones del taller.
- Comprensión y aceptación de los términos y condiciones del taller (lugar, horarios, entre otros).
- Deseos de interactuar con otros.

CRITERIOS ADICIONALES:

- Un plan de datos de internet móvil, propio.

¿POR CUÁNTO TIEMPO?

Se recomienda un mínimo de 12 sesiones de 90 minutos cada una, dos veces por semana. Esta estructura permite dar continuidad y regularidad a la intervención educativa, abordar los contenidos mínimos sugeridos por SENAMA y aquellos que sean de interés de los participantes, respetando sus ritmos de aprendizaje y dando tiempo a los ejercicios prácticos y aplicables a la vida cotidiana.

Ejemplo: Un taller inicia en marzo y finaliza en mayo, con sesiones 2 sesiones por semana, los lunes y miércoles a las 15:00 hrs



AHORA TE TOCA A TI, PLANIFICA TU TALLER:

Responde las siguientes preguntas que te ayudarán a organizar el taller:



- » ¿Dónde realizaré el taller? (lugar, accesibilidad, infraestructura, conexión a Internet)

- » ¿Cuándo realizaré el taller? (días y horarios)

- » ¿Cuáles serán los objetivos del taller? (propuesta de objetivos)

- » ¿Cómo estructuraré el taller? (metodología, estrategias de enseñanza)



- » ¿Quiénes participarán en el taller? (profesionales facilitadores/as, voluntarios/as, número de participantes)

- » ¿Por cuánto tiempo se desarrollará el taller? (duración total, número de sesiones y frecuencia)

HAZ UN DIAGNÓSTICO INICIAL:

Como ya dijimos, los objetivos quedaron pendientes y esto es porque, antes de empezar, es fundamental conocer a las personas mayores con las que vamos a trabajar, sus intereses, necesidades y experiencias previas. Esto nos permitirá ajustar los contenidos de manera que realmente les sirvan en el día a día y les motiven. La idea es que los talleres sean útiles y relevantes para cada grupo, según su contexto y sus proyectos de vida.



¿CÓMO HACERLO? AQUÍ ALGUNOS SENCILLOS TIPS:

1

No realices preguntas cerradas: Pregunta sobre los intereses y necesidades que sienten los participantes frente a las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), no preguntas cerradas que se responden con un Sí o con un No. Esto puede ser desde aprender a enviar un correo electrónico, usar clave única, usar la APP del Banco, hasta entender cómo conectarse a videollamadas con familiares. Escucha sus respuestas poniendo especial atención a las emociones que se vinculan con ellas, esto te ayudará a seleccionar los contenidos que generan mayor motivación y a diseñar contenidos ajustados a las diversas realidades de los participantes.

2

Escucha a cada persona participante: Conoce las experiencias y necesidades de cada miembro del grupo. Pregunta directamente sobre lo que les motiva aprender, lo que no les interesa aprender y qué les gustaría poder hacer con las nuevas herramientas digitales que están a su alcance.

Ejemplo: Un grupo de personas mayores que vive en una comuna turística, pide aprender a escanear códigos QR para poder acceder a información de los lugares que frecuentan, ya que la mayoría de los establecimientos han incorporado este tipo de recurso tecnológico y hoy esto se siente como un obstáculo para el consumo de bienes y servicios. Esta solicitud se integra en el programa de ese taller en particular.

3

Identifica las dificultades comunes: No todas las personas tienen el mismo nivel de experiencia con las TIC. Algunas pueden arrastrar experiencias negativas con talleres previos, haber sido víctimas de fraude cibernético, sentirse inseguras de usar un celular inteligente (smartphone) o una computadora, mientras que otras tal vez necesiten mucho apoyo con conceptos básicos como "navegar por Internet". Hablar sobre estas dificultades nos permitirá personalizar la experiencia educativa y darle a cada uno el apoyo que necesita.

Para SENAMA es fundamental promover la autonomía de las personas mayores, garantizando su derecho a participar activamente en todos los espacios, incluidos los educativos. Como establece el Artículo 20 de la Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores, deben tener acceso a la educación y a la tecnología para que puedan ejercer su autonomía y participar plenamente en la sociedad.

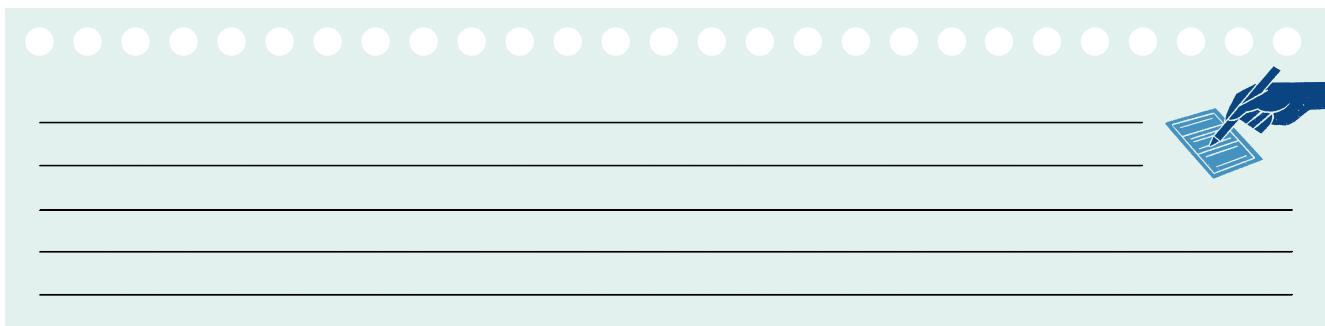


Este enfoque no solo ayuda a crear talleres más efectivos, sino que también hace que las personas mayores se sientan protagonistas de lo que va a pasar.

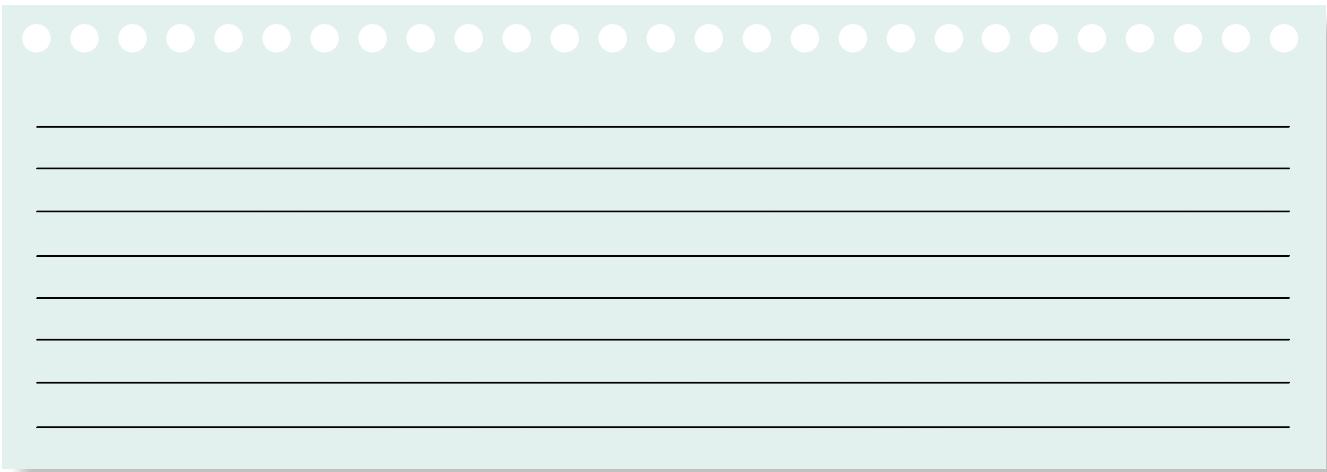
¡Recuerda que cada diagnóstico es una oportunidad para construir un camino de aprendizaje que sea verdaderamente útil y significativo para ellos(as)!

ACTIVIDAD:

Diseña una breve encuesta o pauta de reunión que te permita conocer los intereses, necesidades y dificultades que presentan las personas mayores que iniciarán el taller. Utiliza sus respuestas para adaptar la propuesta de contenidos de tu actividad educativa.



A template for designing a survey or meeting agenda. It features a decorative border at the top consisting of a series of white circles. Below this is a set of five horizontal lines for writing responses. In the bottom right corner, there is a small blue illustration of a hand holding a pen and pointing towards the lines.



A light blue rectangular area with a decorative border at the top, containing five horizontal lines for writing.



DEFINE LOS OBJETIVOS DEL TALLER:



Es importante definir los objetivos desde un inicio, ya que estos nos permitirán guiar correctamente el desarrollo de las sesiones y evaluar los avances y logros de los participantes.

Para crearlos de manera clara y efectiva, puedes seguir las siguientes orientaciones clave:

1.

Identifica las prioridades: Revisa los resultados del diagnóstico y prioriza los aspectos que resultaron ser más relevantes para el grupo: los temas más frecuentemente mencionados, los que generaron mayor adhesión del grupo, los que generaron mayor respuesta emocional (entusiasmo, preocupación), etc.

Ejemplo: Si la mayoría desea aprender a usar WhatsApp para comunicarse con familiares, este puede ser un objetivo clave.

2. **Formula objetivos que sean específicos:** Los objetivos deben ser concretos y alcanzables. Se recomienda que respondan a preguntas como: ¿Qué queremos lograr? ¿Para qué nos servirá?

Ejemplo: "Aprender a enviar mensajes de texto y de voz en WhatsApp para mejorar la comunicación con familiares y amigos".

3. **Utiliza un lenguaje claro y positivo:** Expresa los objetivos de manera sencilla y motivadora, evitando tecnicismos innecesarios.

Ejemplo: En lugar de un objetivo como: "Manejar las funcionalidades del correo electrónico", se puede elaborar un objetivo más sencillo y motivador para las personas mayores, como: "Aprender a enviar y recibir correos electrónicos para poder solicitar beneficios del Estado".

4. **Establece tiempos realistas y flexibles:** Define un plazo para lograr cada objetivo, pero permítete ser flexible. Los plazos ayudan a organizar el contenido del taller en sesiones adecuadas al ritmo de aprendizaje de las personas mayores, pero no olvides que todo plazo debe ser **flexible** y susceptible a adaptarse a las necesidades emergentes del grupo.

Ejemplo: Fue necesario aumentar las sesiones dedicadas a aprender el uso de la Clave Única de Registro Civil, porque, a medida que el grupo fue conociendo sus variados usos, fueron apareciendo cada vez más plataformas estatales donde esta clave se usa para acceder a beneficios, lo cual hizo que la Clave Única fuera un contenido cada vez más atractivo para el grupo.



La evidencia señala que la educación en TIC para personas mayores requiere estrategias de formación específicas, particularmente un enfoque comprehensivo, flexible e integrador (García & Egido, 2006).

5. Relacionar los objetivos con la vida cotidiana: Vincula el desarrollo de habilidades digitales en las personas mayores con actividades cotidianas de los participantes del taller, ya que esto aumentará la motivación del grupo.

Ejemplo: Un objetivo del taller podría ser: "Mejorar conocimientos gastronómicos usando recetas de YouTube".

- 6. Revisar y ajustar los objetivos a las necesidades emergentes del grupo:** Durante el taller, es posible que surjan nuevas necesidades o que algunos temas requieran más tiempo. Como ya dijimos, es importante mantener flexibilidad y ajustar los objetivos según el avance del grupo.

ACTIVIDAD:

Ahora que ya realizaste el diagnóstico, define objetivos del taller:

- Objetivo 1: _____
 - Objetivo 2: _____
 - Objetivo 3: _____
 - Objetivo 4: _____
- 

SELECCIONA LOS CONTENIDOS DEL TALLER

Si bien estos contenidos mínimos establecen una base esencial para la inclusión digital, como ya se ha dicho, sugerimos que el taller sea flexible y pueda adaptarse a otras temáticas de interés identificadas en el diagnóstico inicial. La diversidad de experiencias de las personas mayores participantes permitirá enriquecer esta actividad educativa.

La adaptación del contenido garantizará que el aprendizaje sea significativo para las personas mayores y responda a las necesidades reales de cada uno de ellos, promoviendo así alcanzar una mayor autonomía en el uso de las TIC.





La educación en TIC debe considerar la heterogeneidad de las “vejedes”, ofreciendo contenidos adaptables a sus experiencias previas. En este sentido, el enfoque de los talleres de inclusión digital se orienta a desarrollar habilidades digitales en el marco de “aprender para seguir aprendiendo”. Esto se logra mediante programas originales, creativos y flexibles, diseñados para grupos pequeños, lo cual facilita un aprendizaje digital que prepara a las personas mayores para enfrentar nuevos desafíos en un contexto de digitalización.

CONTENIDOS MÍNIMOS DE LOS TALLERES DE INCLUSIÓN DIGITAL:

- » Uso de aplicaciones básicas de smartphones, por ejemplo, el uso de cámara, alarma, el calendario, calculadora, radio y la galería de fotos.
- » Uso de aplicaciones de comunicación: WhatsApp, correo electrónico, redes sociales, la participación en videoconferencias, entre otras de preferencia de las personas mayores.
- » Uso de aplicaciones para la gestión de información (escaneo de código QR, entre otros).
- » Manejo de plataformas para la realización de trámites en sitios web de instituciones públicas y privadas.
- » Prevención de fraudes ciberneticos y la navegación segura.

La propuesta de contenidos de SENAMA se adapta a los intereses y necesidades identificados por cada grupo durante una sesión diagnóstica. De este modo, se integran contenidos relevantes que respondan al contexto local y a los proyectos de vida de sus participantes.



ACTIVIDAD: 

Ahora que ya realizaste un diagnóstico y definiste los objetivos para el taller, escribe los contenidos mínimos que se abordarán en la actividad educativa:

(Espacio para adaptar contenidos según el diagnóstico inicial)



This section provides a large area for handwriting practice. It features a decorative wavy border at the top and a blue ink illustration of a hand holding a pen and writing on a lined page.

The main area contains 20 horizontal lines for writing, each preceded by a small dot at the top. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page.

DISEÑA LA METODOLOGÍA DEL TALLER

2



PASO 2: DISEÑA LA METODOLOGÍA DEL TALLER



El taller debe estructurarse de manera dinámica, combinando explicaciones sencillas con actividades prácticas. Para esto, es clave utilizar metodologías participativas, donde las personas mayores puedan practicar en sus propios dispositivos, durante toda la actividad educativa y en sus hogares:

La metodología a emplear debe contemplar los siguientes elementos clave:

- **Desarrollo de habilidades digitales con un enfoque gerontológico y cognitivo:** Se sugiere que los talleres sean ejecutados por un equipo de profesionales compuesto por un(a) relator(a) y un(a) tutor(a) del área cognitiva, que cuenten con las competencias necesarias para enseñar la lógica subyacente de las herramientas digitales y sus aplicaciones. Este enfoque permite que una persona mayor adquiera nuevas habilidades digitales para afrontar sus desafíos actuales y futuros.



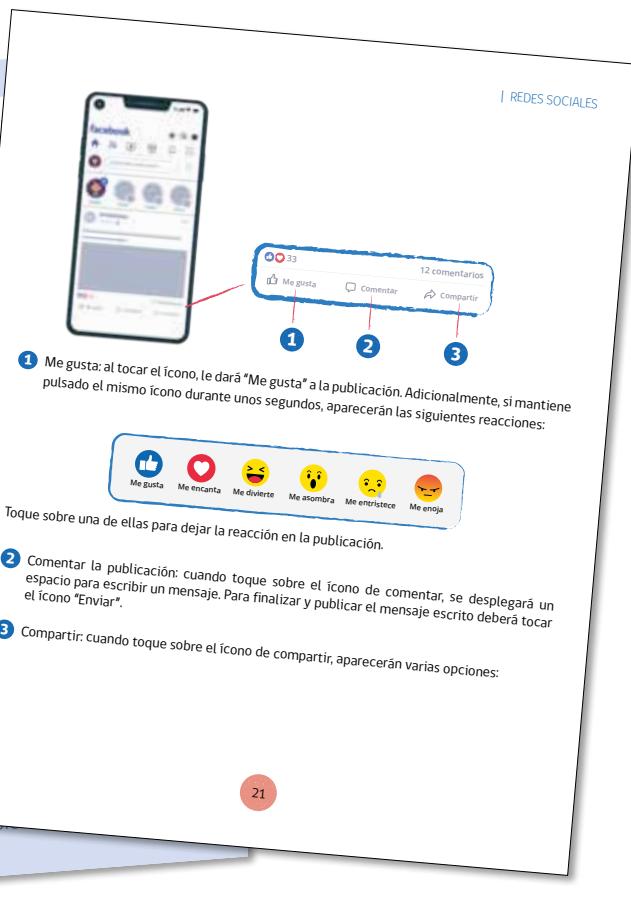
La “Gerontagogía”, una rama especializada en los procesos de enseñanza-aprendizaje para personas mayores (García & Egido, 2006).

- **Accesibilidad y claridad:** Se debe emplear, en todo momento, un lenguaje sencillo, tanto durante las sesiones, como en los materiales de apoyo. Así mismo, se sugiere explicar los contenidos mediante ejemplos sencillos de comprender que, además, permitan vincular los temas y herramientas digitales con situaciones comunes de la vida cotidiana.

Ejemplo: Evitar el uso excesivo de Presentaciones de Power Point durante las sesiones y, en caso de usarlos, elaborarlos con letra grande, con contraste de color y lenguaje sencillo.

Ejemplo: Enseñar el paso a paso para el pago online de servicios básicos que todos(as) tenemos.

Se sugiere que cada participante reciba, al inicio de la intervención educativa, un **manual** a color que presente los contenidos mínimos del taller, entregando instrucciones paso a paso con ilustraciones claras, que facilite la comprensión y la práctica autónoma.

MANUAL DE USO TECNOLÓGICO PARA PERSONAS MAYORES

REDES SOCIALES

1 Me gusta: al tocar el ícono, le dará "Me gusta" a la publicación. Adicionalmente, si mantiene pulsado el mismo ícono durante unos segundos, aparecerán las siguientes reacciones:

2 Comentar la publicación: cuando toque sobre el ícono de comentar, se desplegará un espacio para escribir un mensaje. Para finalizar y publicar el mensaje escrito deberá tocar el ícono "Enviar".

3 Compartir: cuando toque sobre el ícono de compartir, aparecerán varias opciones:

21

www.senama.gob.ec

¡OJO!

SENAMA cuenta con un manual listo para ser utilizado, descárgalo acá:



- **Acompañamiento personalizado:** Los participantes deben recibir un seguimiento continuo de parte de los(as) facilitadores(as) profesionales del taller, tanto durante como entre las sesiones, poniendo especial énfasis en el refuerzo positivo de sus logros. Cada taller tiene una cantidad sugerida de 15 personas mayores, precisamente para promover la realización de un proceso educativo más personalizado y eficiente.

Ejemplo: Una participante del taller, asiste con entusiasmo, pero le cuesta recordar los pasos para enviar un correo electrónico. Entre sesiones, la facilitadora del taller envía un mensaje al grupo de WhatsApp de esta actividad educativa, recordando los ejercicios. En el caso de esta participante, la facilitadora se toma el tiempo de enviarle un mensaje personalizado con un breve video explicativo. En la siguiente clase, la participante comparte con orgullo que logró enviar un correo a su nieto, sin ayuda. La facilitadora, refuerza su logro con un reconocimiento verbal frente al grupo, fortaleciendo la confianza de la participante y motivándola a seguir aprendiendo y practicando.

- **Participación y práctica:** Los contenidos se deben abordar a través de ejercicios prácticos y aplicables a la vida cotidiana de las personas mayores. La sugerencia es dedicar poco tiempo a lo expositivo y mucho a la práctica de las habilidades que estamos desarrollando.

Ejemplo: En una sesión sobre WhatsApp, los participantes crean un grupo y practican enviando mensajes, fotos y audios entre ellos.

- **Empoderamiento y vinculación:** Se fomentará también que una persona mayor que presente mayor habilidad digital, pueda apoyar a sus compañeros, lo cual permitirá reforzar la autopercepción de autonomía digital y la satisfacción de enseñar por parte de estos compañeros más avanzados.

REFLEXIONA: 

» ¿Qué aspecto metodológico te parece el más importante y por qué?



» ¿Cómo fomentarías la participación, empoderamiento y vinculación de los participantes del taller?

IMPLEMENTA EL CICLO DEL TALLER

3



PASO 3: IMPLEMENTA EL CICLO DEL TALLER

Sigue el siguiente flujo del taller:

0**MOMENTO 0: Establecimiento de una factibilidad logística**

Responde a las siguientes preguntas:

- ¿Hay personas mayores interesadas en participar?
- ¿Existe un lugar para la ejecución apropiado del taller? (accesible, con Wifi)

1**MOMENTO 1: Diagnóstico de las necesidades e intereses de las personas mayores participantes**

- Realiza una reunión para el diagnóstico participativo.
- Aplica algún instrumento diagnóstico.

2**MOMENTO 2: Preparación del taller y conformación del equipo de relatores / facilitadores**

- Convoca profesionales facilitadores(as) expertos(as) del área cognitiva y con experiencia de trabajo con personas mayores y consigue voluntarios(as) de apoyo, en caso de ser posible.
- Junto con el equipo relator, define los contenidos mínimos del taller y ajústalos en base al diagnóstico realizado.
- Junto con el equipo relator, define una propuesta de dinámicas y ejercicios que se propondrán a los participantes sesión a sesión y entre cada una de ellas, para practicar las habilidades digitales que se pretenden desarrollar.
- Repasa elementos claves a considerar con el equipo relator: ritmos y velocidad adecuadas para el aprendizaje de nuevas habilidades en las personas mayores, manejo de grupo, reforzamiento positivo de los logros, etc.
- Elabora e imprime los manuales de apoyo.

3

MOMENTO 3: Ejecución del taller

- Desarrolla las 12 sesiones del taller con un enfoque gerontológico y cognitivo.
- Aplica las estrategias de accesibilidad definidas para el aprendizaje.
- Brinda acompañamiento personalizado a los participantes.
- Realiza un refuerzo positivo constante de los logros de cada uno de los participantes.
- Fomenta la participación, empoderamiento y vinculación de las personas mayores que son parte del taller.

4

MOMENTO 4: Seguimiento y evaluación

- Realiza continuamente reuniones con el equipo relator.
- Crea algún instrumento o realiza otra reunión participativa para evaluar la autonomía digital alcanzada por las personas mayores participantes del taller a partir de su percepción de mejora de dicha autonomía.
- Identifica aprendizajes y oportunidades de mejora para nuevas versiones de este taller.

LA EXPERIENCIA DE SENAMA:

Desde 2022 hasta la fecha SENAMA ha realizado 72 talleres de inclusión digital.

En 2023 se evaluó la autonomía digital en el uso de las TIC de las personas mayores participantes, a partir de su percepción sobre la dependencia de terceros para realizar diversas actividades digitales. Al iniciar los talleres solo un 7,5% de las personas mayores mostró una autonomía digital muy alta, porcentaje que aumentó a 59,9% al finalizar el taller.

En 2024, antes de iniciar los talleres, el cuestionario de evaluación de autonomía en el uso de las TIC reflejó que un 79% de los encuestados presentaba una baja o muy baja autonomía digital, es decir, dependían de tercera personas para realizar actividades en este ámbito. Al concluir los talleres, se volvió a aplicar el cuestionario, arrojando que un 90,3% de los participantes alcanzó niveles altos y muy altos de autonomía digital.

ACTIVIDAD:

¡Comienza el ciclo de implementación!

Haz un tiquete a cada etapa del ciclo que hayas cumplido:



- MOMENTO 0:** Establecimiento de una factibilidad logística
 - MOMENTO 1:** Diagnóstico de las necesidades e intereses de las personas mayores participantes
 - MOMENTO 2:** Preparación del taller y conforma el equipo de relatores / facilitadores
 - MOMENTO 3:** Ejecución del taller
 - MOMENTO 4:** Evaluación

EVALÚA Y HAZ SEGUIMIENTO

4



PASO 4: EVALÚA Y HAZ SEGUIMIENTO



Para asegurar la calidad y efectividad de los talleres, se recomienda implementar un sistema de seguimiento y evaluación, que permita monitorear el desarrollo de las sesiones y realizar mejoras continuas en función de las necesidades del grupo de personas mayores.

- **Haz monitoreo constante:** El diseño del programa debe incluir un seguimiento permanente por parte de los profesionales responsables, con el objetivo de garantizar que los talleres se ejecuten de acuerdo con los lineamientos establecidos y siempre respondan a las necesidades de los participantes.
- **Planifica reuniones periódicas con el equipo relator:** Estas reuniones te permitirán identificar las particularidades del grupo, abordar nudos críticos y discutir posibles soluciones para mejorar la experiencia educativa que están recibiendo las personas mayores.
- **Aplica instrumentos de evaluación:** Aplica algún tipo de cuestionario que permita medir la satisfacción y la autonomía digital de las personas mayores participantes, al inicio y al final del taller, permitiendo conocer la percepción que tienen los participantes sobre su propio aprendizaje.



¡OJO!

Al final de este documento podrá encontrar 2 propuestas de cuestionarios que permiten medir la autonomía digital de las personas mayores.

- **Hazte un tiempo para observar algunas sesiones:** Programa visitas a algunas sesiones del taller para evaluar la efectividad de las dinámicas de enseñanza, el nivel de participación y los posibles nudos críticos a resolver con las personas mayores, el equipo relator y/o con quienes sean responsables del espacio utilizado para el taller.
- **No temas ajustar los contenidos y las metodologías que se habían definido inicialmente:** Con base en los resultados del seguimiento y evaluación, ajusta contenidos, materiales y metodologías para que la actividad educativa responda mejor a las necesidades del grupo, esto puede ser: perfeccionando la accesibilidad del contenido, haciendo más interactiva la propuesta educativa, etc.

- **Documenta lo que hiciste:** Al cierre de cada taller, se recomienda elaborar un informe o documento ad hoc que permita fijar los hallazgos clave que surgieron durante esta actividad educativa, buenas prácticas y recomendaciones para futuras implementaciones, etc., promoviendo una mejora continua.

ACTIVIDAD:

Haz seguimiento continuo del taller de inclusión digital.

A continuación, te ofrecemos un recuadro que te ayudará a evaluar continuamente la ejecución del taller junto con el equipo relator, detectar nudos críticos y proponer mejoras.



Posterior a la sesión 1:

Reunión con equipo relator	Levantamiento de nudos críticos	Acuerdos tomados

Posterior a la sesión 3:

Reunión con equipo relator	Resolución de nudos críticos previamente identificados	Levantamiento de nuevos nudos críticos	Acuerdos tomados

Posterior a la sesión 6:

Reunión con equipo relator	Resolución de nudos críticos previamente identificados	levantamiento de nuevos nudos críticos	Acuerdos tomados

Posterior a la sesión 12:

Reunión con equipo relator	Resolución de nudos críticos previamente identificados	Acuerdos tomados

IV. CONCLUSIONES

La inclusión digital de las personas mayores es un desafío clave para garantizar su participación activa en la sociedad actual. A lo largo de esta guía, hemos abordado la planificación, ejecución y evaluación de talleres de inclusión digital desde una perspectiva gerontológica, con el objetivo de fortalecer la autonomía digital de las personas mayores y reducir la brecha que las afecta.

Fomentar la expansión de la cobertura de instancias educativas orientadas a desarrollar habilidades digitales en las personas mayores, siguiendo las recomendaciones técnicas y metodológicas propuestas por SENAMA, es fundamental para el Gobierno de Chile. Para ello, se requiere promover la oferta tanto pública como privada en materia digital en lo que respecta a la experiencia educativa, con un enfoque prioritario en territorios rurales y sectores urbanos vulnerables, donde las brechas digitales son más acentuadas. Del mismo modo, prestando especial atención a mujeres y personas mayores con baja escolaridad, quienes enfrentan este desafío desde una posición de mayor desventaja.

Fomentar una metodología de aprendizaje adaptada a las personas mayores, que promueva su autonomía, resulta esencial. Por ejemplo, la investigación de Martínez-Alcalá et al. (2018) señala que los talleres de inclusión digital pueden facilitar el aprendizaje en personas mayores, incluso entre aquellas que experimentan un declive en sus capacidades cognitivas y perceptivas, demostrando que son capaces de adquirir nuevas habilidades. Una medida política importante es una iniciativa dirigida a la enseñanza de habilidades digitales, siguiendo las recomendaciones metodológicas desarrolladas por SENAMA y garantizando la inclusión de contenidos mínimos definidos como fundamentales.

Los talleres diseñados bajo este enfoque no solo buscan enseñar el uso de herramientas digitales. La metodología propuesta resalta la importancia de la enseñanza adaptada a sus necesidades y ritmos de aprendizaje, asegurando que cada persona mayor pueda apropiarse de la tecnología de manera significativa y útil para su vida cotidiana.

Los resultados de experiencias previas han demostrado que este tipo de intervenciones tienen un impacto positivo en la autonomía digital de las personas mayores, permitiéndoles acceder a servicios esenciales, fortalecer sus vínculos sociales y participar activamente en su comunidad. Sin embargo, para que esta inclusión sea efectiva y sostenible en el tiempo, es fundamental la articulación entre distintos actores, la capacitación continua de facilitadores profesionales y voluntarios y la actualización constante de los contenidos impartidos.

En este sentido, la guía no solo ofrece un marco metodológico, sino que también invita a reflexionar sobre la importancia de generar espacios de aprendizaje accesibles, flexibles e inclusivos. La transformación digital no debe ser una barrera, sino una oportunidad para que todas las personas, sin importar su edad, puedan disfrutar de los beneficios que ofrecen las nuevas tecnologías.

Sigamos avanzando hacia una sociedad más equitativa, donde cada toque en la pantalla sea un paso hacia nuevas oportunidades y conexiones.

V. BIBLIOGRAFÍA

Cotten, S. R., Ford, G., Ford, S., & Hale, T. M. (2014). Internet use and depression among retired older adults in the United States: a longitudinal analysis. *The Journals of Gerontology. Series B, Psychological Sciences and Social Sciences*, 69(5), 763-771.

García, J & Egido, I. (2006). Aprendizaje permanente. Orcoyen: EUNSA. Ediciones Universidad de Navarra. Pamplona.

Martínez-Alcalá, C. I., Rosales-Lagarde, A., Alonso-Lavernia, M. de L. Á., Ramírez-Salvador, J. Á., Jiménez-Rodríguez, B., Cepeda-Rebollar, R. M., López-Noguerola, J. S., Bautista-Díaz, M. L., & Agis-Juárez, R. A. (2018). Digital inclusion in older adults: A comparison between face-to-face and blended digital literacy workshops. *Frontiers in ICT*, 5.

Melenhorst, A. Rogers, W. & Bouwhuis, D. (2006). Older adults' motivated choice for technological innovation. *Psychology and Aging* 21(1): 190-195.

Mora, T. & Herrera, F. (2018). Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores: análisis de brechas legislativas y propuestas para su implementación en chile. Santiago. Ediciones Servicio Nacional del Adulto Mayor.

Querol, V. (2011). Las generaciones que llegaron tarde. Análisis de las prácticas sociales de los mayores en el ciberespacio. Editorial UOC. Barcelona.

West, Kraut & Chew (2019). I'd blush if I could: closing gender divides in digital skills through education. UNESCO.

VI. ANEXOS

CUESTIONARIO

EVALUACIÓN DE AUTONOMÍA EN EL USO DE LAS TIC

INICIO

Sexo de la persona mayor: _____

Región: _____ **Comuna:** _____

Instrucciones:

A continuación, se presentan 9 preguntas que nos ayudarán a diagnosticar su grado de autonomía en el uso de celulares smartphone antes de iniciar el taller.

Marque con una **X** la alternativa que mejor represente su situación frente a cada pregunta:

1. ¿Cuánta ayuda de terceros cree que necesitaría usted hoy para configurar una alarma (despertador) en su celular?

- | | | |
|---|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Nada de ayuda | <input type="checkbox"/> Poca ayuda | <input type="checkbox"/> Algo de ayuda |
| <input type="checkbox"/> Bastante ayuda | <input type="checkbox"/> Mucha ayuda | |

2. ¿Cuánta ayuda de terceros cree que necesitaría usted hoy para conectarse a una red Wi-fi desde su celular?

- | | | |
|---|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Nada de ayuda | <input type="checkbox"/> Poca ayuda | <input type="checkbox"/> Algo de ayuda |
| <input type="checkbox"/> Bastante ayuda | <input type="checkbox"/> Mucha ayuda | |

3. ¿Cuánta ayuda de terceros cree que necesitaría usted hoy para crear un grupo de WhatsApp?

- | | | |
|---|--------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> Nada de ayuda | <input type="checkbox"/> Poca ayuda | <input type="checkbox"/> Algo de ayuda |
| <input type="checkbox"/> Bastante ayuda | <input type="checkbox"/> Mucha ayuda | |

4. ¿Cuánta ayuda de terceros cree que necesitaría usted hoy para usar correo electrónico desde su celular?

Nada de ayuda

Bastante ayuda

Poca ayuda

Mucha ayuda

Algo de ayuda

5. ¿Cuánta ayuda de terceros cree que necesitaría usted hoy para configurar la privacidad de sus redes sociales? Por ejemplo, para que NO todo el mundo pueda ver su perfil y lo que publica en la red social.

Nada de ayuda

Bastante ayuda

Poca ayuda

Mucha ayuda

Algo de ayuda

6. ¿Cuánta ayuda de terceros cree que necesitaría usted hoy para realizar algún trámite por Internet?

Nada de ayuda

Bastante ayuda

Poca ayuda

Mucha ayuda

Algo de ayuda

7. Cuando le invitan a participar en una reunión virtual ¿Cuánta ayuda de terceros cree que necesitaría usted hoy para ingresar y participar desde su celular?

Nada de ayuda

Bastante ayuda

Poca ayuda

Mucha ayuda

Algo de ayuda

8. ¿Cuánta ayuda de terceros cree que necesitaría usted hoy para identificar noticias falsas en redes sociales?

Nada de ayuda

Bastante ayuda

Poca ayuda

Mucha ayuda

Algo de ayuda

9. ¿Cuánta ayuda de terceros cree que necesitaría usted hoy para identificar estafas y fraudes cibernéticos?

Nada de ayuda

Bastante ayuda

Poca ayuda

Mucha ayuda

Algo de ayuda

¡MUCHAS GRACIAS POR SUS RESPUESTAS!

CUESTIONARIO
EVALUACIÓN DE AUTONOMÍA EN EL USO DE LAS TIC
CIERRE

Sexo de la persona mayor: _____

Región: _____ **Comuna:** _____

Instrucciones:

A continuación, se presentan 9 preguntas que nos ayudarán a diagnosticar su grado de autonomía en el uso de celulares smartphone, luego de finalizar el taller.

Marque con una **X** la alternativa que mejor represente su situación frente a cada pregunta:

1. Ahora que ha finalizado el taller de SENAMA ¿Cuánta ayuda de terceros cree que necesitaría usted hoy para configurar una alarma (despertador) en su celular?

Nada de ayuda

Poca ayuda

Algo de ayuda

Bastante ayuda

Mucha ayuda

2. Ahora que ha finalizado el taller de SENAMA ¿Cuánta ayuda de terceros cree que necesitaría usted hoy para conectarse a una red Wi-fi desde su celular?

Nada de ayuda

Poca ayuda

Algo de ayuda

Bastante ayuda

Mucha ayuda

3. Ahora que ha finalizado el taller de SENAMA ¿Cuánta ayuda de terceros cree que necesitaría usted hoy para crear un grupo de WhatsApp?

Nada de ayuda

Poca ayuda

Algo de ayuda

Bastante ayuda

Mucha ayuda

4. Ahora que ha finalizado el taller de SENAMA ¿Cuánta ayuda de terceros cree que necesitaría usted hoy para usar correo electrónico desde su celular?

<input type="checkbox"/> Nada de ayuda	<input type="checkbox"/> Poca ayuda	<input type="checkbox"/> Algo de ayuda
<input type="checkbox"/> Bastante ayuda	<input type="checkbox"/> Mucha ayuda	

5. Ahora que ha finalizado el taller de SENAMA ¿Cuánta ayuda de terceros cree que necesitaría usted hoy para configurar la privacidad de sus redes sociales? Por ejemplo, para que NO todo el mundo pueda ver su perfil y lo que publica en la red social.

<input type="checkbox"/> Nada de ayuda	<input type="checkbox"/> Poca ayuda	<input type="checkbox"/> Algo de ayuda
<input type="checkbox"/> Bastante ayuda	<input type="checkbox"/> Mucha ayuda	

6. Ahora que ha finalizado el taller de SENAMA ¿Cuánta ayuda de terceros cree que necesitaría usted hoy para realizar algún trámite por Internet?

<input type="checkbox"/> Nada de ayuda	<input type="checkbox"/> Poca ayuda	<input type="checkbox"/> Algo de ayuda
<input type="checkbox"/> Bastante ayuda	<input type="checkbox"/> Mucha ayuda	

7. Ahora que ha finalizado el taller de SENAMA ¿Cuánta ayuda de terceros cree que necesitaría usted hoy para ingresar y participar desde su celular, cuando le invitan a participar en una reunión virtual?

<input type="checkbox"/> Nada de ayuda	<input type="checkbox"/> Poca ayuda	<input type="checkbox"/> Algo de ayuda
<input type="checkbox"/> Bastante ayuda	<input type="checkbox"/> Mucha ayuda	

8. Ahora que ha finalizado el taller de SENAMA ¿Cuánta ayuda de terceros cree que necesitaría usted hoy para identificar noticias falsas en redes sociales?

<input type="checkbox"/> Nada de ayuda	<input type="checkbox"/> Poca ayuda	<input type="checkbox"/> Algo de ayuda
<input type="checkbox"/> Bastante ayuda	<input type="checkbox"/> Mucha ayuda	

9. Ahora que ha finalizado el taller de SENAMA ¿Cuánta ayuda de terceros cree que necesitaría usted hoy para identificar estafas y fraudes cibernéticos?

<input type="checkbox"/> Nada de ayuda	<input type="checkbox"/> Poca ayuda	<input type="checkbox"/> Algo de ayuda
<input type="checkbox"/> Bastante ayuda	<input type="checkbox"/> Mucha ayuda	

¡MUCHAS GRACIAS POR SUS RESPUESTAS!



SENAMA
Ministerio de
Desarrollo Social
y Familia

Gobierno de Chile