

edmetic

Revista de Educación Mediática y TIC



**Caso de buenas prácticas en la formación en Tics y fomento de la
competencia digital en la sociedad, y, especialmente, en los colectivos en
riesgo de exclusión digital**

**Case of good practices in ICT training and promotion of digital competence in
society, and especially in groups at risk of digital exclusion**

47

Fecha de recepción: 06/03/2017

Fecha de revisión: 01/06/2017

Fecha de aceptación: 05/06/2017

Caso de buenas prácticas en la formación en Tics y fomento de la competencia digital en la sociedad, y, especialmente, en los colectivos en riesgo de exclusión digital.

Case of good practices in ICT training and promotion of digital competence in society, and especially in groups at risk of digital exclusion.

Nuria Hernández León¹ y Mario Miguel-Hernández²

Resumen:

En este artículo se realiza un análisis de un caso de buenas prácticas destinado a la formación en TICS para fomentar la adquisición de competencia digital en la sociedad, haciendo especial énfasis en los colectivos que se encuentran en riesgo de exclusión digital, realizado a través de un proyecto regional en Castilla y León (España), dependiente de la Administración Pública. Se toma como ejemplo el caso de un centro en la localidad de Salamanca (España) debido a la profesionalidad de los trabajadores, sus buenas prácticas, sus resultados y por ser el modelo a seguir del proyecto, tomando como datos de análisis el primer año de apertura del centro.

Palabras claves: TIC; competencia digital; inclusión digital de la sociedad; colectivos en riesgo de exclusión digital.

Abstract:

In this article an analysis of a case of good practices for training in ICT is carried out to promote the acquisition of digital competence in society, with special emphasis on groups that are at risk of digital exclusion, carried out through a Regional project in Castilla y León (Spain), dependent on the Public Administration. The case of a center in the town of Salamanca (Spain) is taken as an example because of the professionalism of the workers, their good practices, their results and for being the model to follow the project, taking as analysis data the first year of the center.

Keywords: ICT; Digital competition; Digital inclusion of society; Groups at risk of digital exclusion.

¹ Universidad de Salamanca (España); nuriahleon@usal.es.

² Colegio Marista Champagnat de Salamanca (España); elrincondemario@me.com.

1. Introducción

La adquisición de competencia digital en la sociedad es un objetivo prioritario para la Administración Pública, posibilitando así, la modernización y digitalización de la relación de la Administración con los ciudadanos y las empresas, y el acceso a la información y comunicación rápida y sin fronteras a través de Internet (Cabero, 1999).

El caso de buenas prácticas que estudiamos en este artículo se engloba dentro del marco de estrategia regional de Castilla y León comprendido en los años 2007-2013 desarrollado por la Consejería de Fomento de la Junta de Castilla y León, cofinanciado por el Fondo Social Europeo, y empresas como Telefónica y Hp. En concreto, nos centramos en la actividad llevada a cabo en el centro del proyecto Espacio Cyl Digital de la localidad de Salamanca, debido a su buena gestión y coordinación cuyos resultados se aprecian en los indicadores de trabajo del centro durante su primer año de apertura (desde Octubre de 2010 hasta Octubre de 2011).

La realidad de acceso a las nuevas tecnologías antes de comenzar el proyecto se puede apreciar en los datos que proporciona el Instituto Nacional de Estadística sobre el equipamiento y uso de Tics en los hogares castellanoleoneses en el año 2009. En dicho estudio se constata que:

Con respecto a los datos de los ciudadanos en Castilla y León, en el año 2009, hay 378.759 que disponen de acceso a Internet, de las cuáles la conexión que utilizan es en un 90,6 % la Banda Ancha, en un 66,5% la Banda Ancha por ADSL, y en un 20% la conexión de Banda Ancha se realiza por red de cable. En el 2008, las viviendas con conexión a banda ancha eran un 34,8, y un año después se incrementó hasta el 41,1%.

Desde el 2008 al 2009, ante la pregunta de si se dispone de algún ordenador en casa, se ha pasado de un 58,4% a un 61,6%. Al preguntarles sobre el uso de un ordenador, el 66,2% afirma haber utilizado alguna vez el ordenador. La posesión de los móviles en Castilla y León está por debajo de la media española, pero está mucho más extendido que la posesión de un ordenador en la vivienda, de manera que en el 2008 el 89% de las viviendas de

Castilla y León tenía teléfono móvil, y un año después se incrementó hasta el 90,4% de las viviendas. Con respecto al acceso a Internet, en el 2008 estaba en el 41,7% y en el 2009 un 45,4%. Al preguntar si alguna vez han utilizado Internet, responde afirmativamente el 60,9%, pero sólo el 23,8% ha realizado alguna vez alguna compra por Internet.

Con respecto a las empresas, la mayoría tienen ordenador (99,2%) y conexión a Internet (97,4%), aunque de ellas sólo el 70,2% interactúa online con las Administraciones Públicas.

Vemos, pues, que se va implantando progresivamente las nuevas tecnologías en los hogares y empresas castellanoleonesa, pero aún hay que trabajar para lograr la digitalización y la adquisición de competencias digitales de manera generalizada. Por ello, la Junta de Castilla y León creó el proyecto de los Espacios Cyl Digital, para crear en cada capital de provincia un punto de encuentro y referencia tecnológica con el fin de impulsar la Sociedad Digital del Conocimiento, destinado a empresas, ciudadanos y colectivos en riesgo de exclusión digital (Personas con discapacidad, niños, personas mayores, mujeres, inmigrantes).

2. Caso de buenas prácticas: el centro educativo de Salamanca

Dentro del proyecto de los Espacios Cyl Digital, es de destacar el centro de Salamanca en el primer año de apertura por su gestión de Recursos Humanos y la coordinación del centro. Por ello, analizamos su manera de trabajar y los resultados obtenidos fruto del buen hacer de los profesionales del centro.

El centro consta de diferentes servicios: talleres (cursos prácticos breves) y cursos de formación de varios días, servicio de asesoramiento tecnológico, servicio wifi, aula virtual, ordenadores para practicar lo aprendido, ordenadores tanto Windows como Mac, un ordenador adaptado para personas con discapacidad (tanto física, visual, auditiva o de cualquier tipo, como puede ser parálisis cerebral o dificultades de comunicación), con sistemas de reconocimiento del habla, ratón que funciona con el movimiento de la cabeza, teclados adaptados (de apoyo, con silicona...), diferentes tipos de ratones (ratón TrackBall, ratón joystick, pulsador con la cabeza de barra) y con acceso sin dificultad mediante silla de ruedas o silla normal. Además de

los cursos presenciales también tienen un aula virtual que ofrece cursos online.

Todos estos servicios se ofrecen de manera gratuita a la población general, y se promueven visitas, cursos, cesiones de aulas con Asociaciones y centros de personas con discapacidad, personas mayores, mujeres, inmigrantes y niños.

3. Metodología

Los datos sobre las estadísticas de los usuarios y la actividad y los servicios ofertados en el centro han sido obtenidos a partir del propio centro, generados a través de la aplicación informática automatizada que posee denominada ISIS donde se recoge toda la actividad del centro (formación realizada, horas impartidas, tipos de usuarios, etc.) entre las fechas 01/01/2010 y 31/10/2011 del Centro Cyl Digital de Salamanca.

La información sobre el modo de trabajo y aspectos de gestión del centro y de recursos humanos durante el primer año de apertura del centro ha sido obtenida mediante metodología cualitativa, observación directa y preguntando por la metodología de trabajo.

4. Resultados

Con respecto al análisis de la información cualitativa, podemos afirmar que uno de los aspectos importantes a destacar del centro fue el proceso de selección de los trabajadores del mismo, ya que es el comienzo para tener un equipo perfectamente integrado, complementario y con un adecuado rendimiento (Hernández-León, 2017). Se tenía 2 formadores-dinamizadores perfectamente complementarios, ambos con conocimientos y formación generales de informática, estando uno de ellos especializado en hardware y otro en software (habiendo ganado premios de innovación tecnológica a nivel mundial).

La recepcionista era una mujer experta en administración y trato con el cliente y con conocimientos avanzados en informática.

La coordinadora y responsable del centro en el primer año del centro

era Directora de su propia empresa previamente, experta en gestión, coordinación, recursos humanos, marketing y trato con la gente, además también poseía conocimientos en informática suficientes para poder reemplazar a cualquier formador en caso de ausencia justificada.

A los 4 trabajadores, perfectamente seleccionados para el puesto a desempeñar, se les formó en prevención de riesgos laborales, protección de datos personales, y se fomentó la polivalencia del equipo, conociendo todos como dar de alta a un usuario tanto en la aplicación como usuario como en la página Web, qué cursos se impartían y qué características tenían (esto era de especial relevancia ya que así, cualquiera de los trabajadores podía asesorar a una persona sobre qué curso o taller podía realizar en función de sus conocimientos previos para seguir un itinerario formativo coherente y progresivo, e incluso apuntarle a los mismos desde su propio ordenador), también conocían todos cómo utilizar los ordenadores y el ordenador adaptado para discapacitados, etc. Además se promovió la formación continua, la adquisición de conocimientos en los trabajadores del centro y el trabajo colaborativo, convirtiendo a los trabajadores en motores del centro y de su innovación (Domínguez y Medina, 1989).

En el Espacio Cyl Digital de Salamanca siempre había trabajadores destinados y disponibles para resolver las dudas y asesorar en materia tecnológica a los usuarios, debido a la coordinación y planificación de los recursos del centro realizada. Además, los días de matriculación todos los trabajadores se dedicaban a matricular a los alumnos en los diferentes puestos que cada uno tenía y había menos formación ese día para dar servicio a la cantidad ingente de personas que acudían a matricularse (habiendo usuarios esperando en una larga cola para apuntarse desde las 6 de la mañana en la puerta del centro). Este seguimiento continuo a los alumnos es fundamental para evitar el abandono del estudiante (Hernández-León y Miguel-Hernández, 2017). Además, cada vez más los propios trabajadores son fundamentales para el seguimiento de la formación y los cursos (Navas, 2013). También, el centro se ponía en contacto y recibía de manera periódica grupos de Asociaciones de colectivos en riesgo de exclusión digital a los que se les hacía la tarjeta para que pudieran acceder a los servicios del centro, y con los

cuáles se realizaba cursos y talleres de formación, además de cederles aulas para sus propios cursos informáticos en los horarios en que estaba libre algún aula. De esta manera, al ceder las aulas cuando había algún hueco libre, se optimizaba la gestión de los recursos públicos del centro.

Por otro lado, en el centro de Salamanca se implantaron medidas de mejora de los procesos. Un ejemplo de esta mejora de procesos, fue el diseño por parte de los informáticos y formadores del centro de una herramienta informática para dar de alta más rápidamente a los usuarios en la aplicación Web de cursos online, de manera que se pasó de media de hacer un alta en los cursos online de 7 minutos a 1,5 minutos por usuario.

Todos los trabajadores, perfectamente coordinados, con una política de mejora continua, servicio al ciudadano, trabajo colaborativo, orientación a resultados, orientación al cliente, trabajando de manera profesional, responsable - aspecto éste muy importante para tener un adecuado rendimiento laboral independientemente del puesto. (Hernández-León, 2016, p.135). También se realizaron reuniones diarias de información y coordinación de 10 minutos antes de abrir el centro. Todo ello hizo posible que se consiguiera un equipo de alto rendimiento, altamente motivado y unos resultados dignos de admiración en la inclusión digital y adquisición de competencias digitales en la sociedad salmantina.

Con respecto al análisis de la información estadística del centro:

En un año de apertura del centro (desde Octubre de 2010 hasta Octubre de 2011) se realizaron 4.830 altas en el centro, con su correspondiente tarjeta para acceder a los servicios del centro, habiendo una media de altas de nuevos usuarios de 14,28 al día.

De estos usuarios, había un total de 178 personas extranjeras. Se ha llegado, pues, con el trabajo de los trabajadores del centro, al colectivo de inmigrantes.

La mayor parte de los usuarios son de Salamanca capital (4.384), de la provincia son 380 usuarios, y, curiosamente, de otras provincias había 66 usuarios (Figura 1).

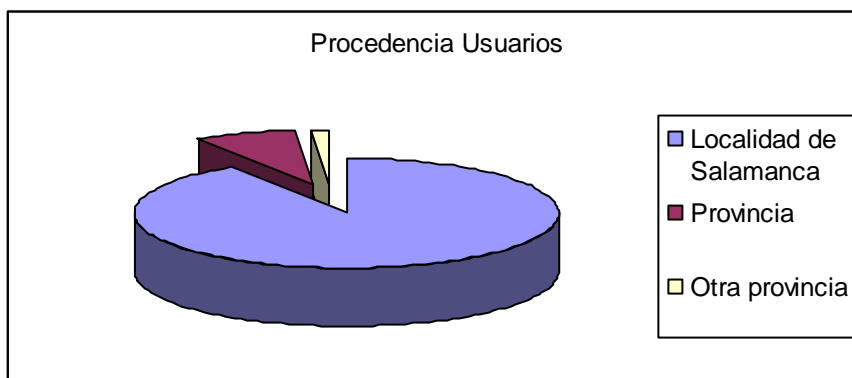


Figura 1. Gráfico de la procedencia de los usuarios del centro. Fuente: aplicación informática automatizada ISIS del centro Espacio Cyl Digital de Salamanca.

De los usuarios que se dieron de alta, un 55,61% (2.686) eran mujeres, y un 44,39% (2.144) eran hombres (Figura 2).

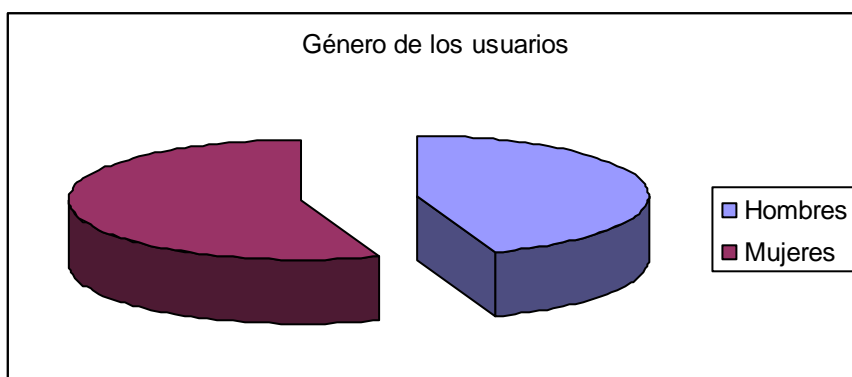


Figura 2. Gráfico del género de los usuarios del centro. Fuente: aplicación informática automatizada ISIS del centro Espacio Cyl Digital de Salamanca.

Con respecto a su nivel de conocimientos informáticos, el 51,59% (2.492 usuarios) tenían un conocimiento básico de informática; un 41,08% (1.984 usuarios) tenían un conocimiento medio de informática, y un 7,33% (354 usuarios) tenían un conocimiento avanzado de informática y TIC (Figura 3). Estos datos dejan patente que el centro consiguió llegar gracias a su marketing y actividades de acercamiento a los colectivos que más falta le hacía aprender informática y TIC, siendo mayoritario los usuarios del centro con menor conocimiento en informática.

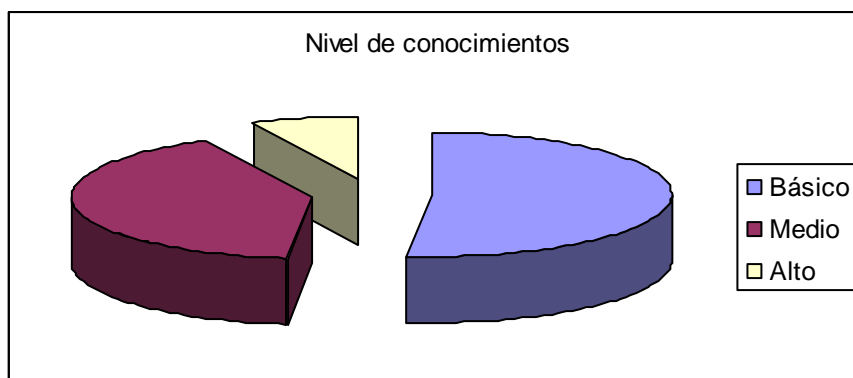


Figura 3. Gráfico del nivel de conocimientos previo a darse de alta en el centro de los usuarios. Fuente: aplicación informática automatizada ISIS del centro Espacio Cyl Digital de Salamanca.

Con respecto a las edades de los usuarios del centro, la media de edad es de 47,56 años, la mayor parte de los usuarios tiene entre 41 y 65 años (un 48,49%), seguida de la franja de personas mayores de 65 años (un 18,67% de los usuarios), después iría la franja de edad entre los 26 y 40 años (17,83%), los menores de 15 años (8,16%) y finalmente la franja de edad entre los 15 y 25 años (un 6,85% de los usuarios del centro), (Figura 4). Vemos, pues, que, debido al trabajo de los trabajadores del centro se ha podido llegar a la franja de edad de personas mayores, que es un colectivo en riesgo de exclusión digital, y que no se ha convertido en un centro tecnológico exclusivamente de personas jóvenes, sino, que, efectivamente, se ha podido llegar a los colectivos a los que hace falta integrarlos en la Sociedad del conocimiento digital.

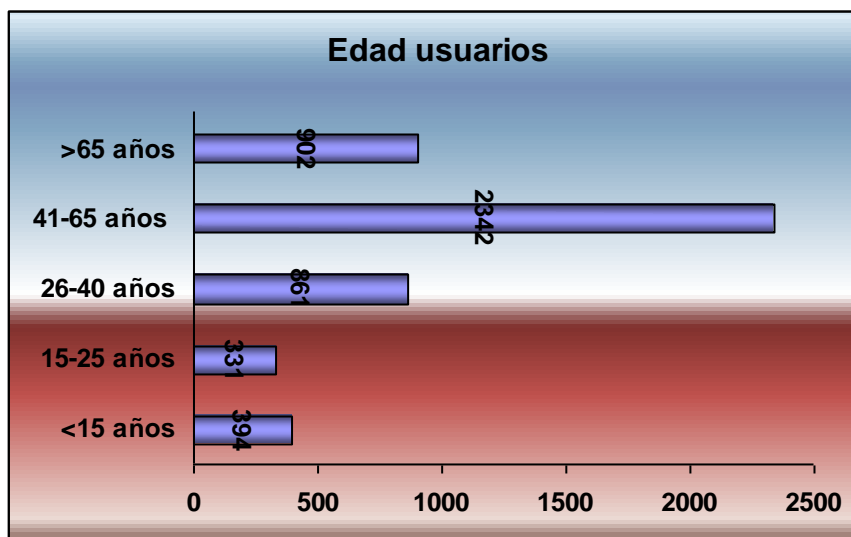


Figura 4. Gráfico de edad de los usuarios del centro. Fuente: aplicación informática automatizada ISIS del centro Espacio Cyl Digital de Salamanca.

La manera de conocer el centro fue, mayoritariamente por proximidad (un 32,96%), seguido de familiares y amigos (un 27,14%), por algún curso que hayan dado por contacto con asociaciones y entidades (un 15,42%), por publicidad un 5,3% (de la cual, la mayoría fue por prensa (un 72,43%).

En ese año desde la apertura (Octubre 2010-Octubre 2011) se realizaron:

- 151 cursos de formación en tecnologías de la información y comunicación con 2.477 alumnos matriculados, habiendo impartido en dichos cursos 1.950 horas de formación, teniendo un porcentaje de ocupación de los cursos del 99,28%, y un número de personas en lista de espera para realizar los cursos de 330 personas.
- 318 talleres de formación en tecnologías de la información y comunicación, con 3.742 alumnos matriculados en los talleres, habiendo impartido 644 horas de formación en los mismos, con un porcentaje de ocupación del 96,44%, y con una lista de espera para realizar los talleres de 450 personas.
- Además, ha habido 1.101 usuarios en el aula virtual.

Se han realizado 1.255 consultas resueltas de asesoramiento tecnológico, y ha habido 644 usuarios de la Wifi del centro (Figura 5).

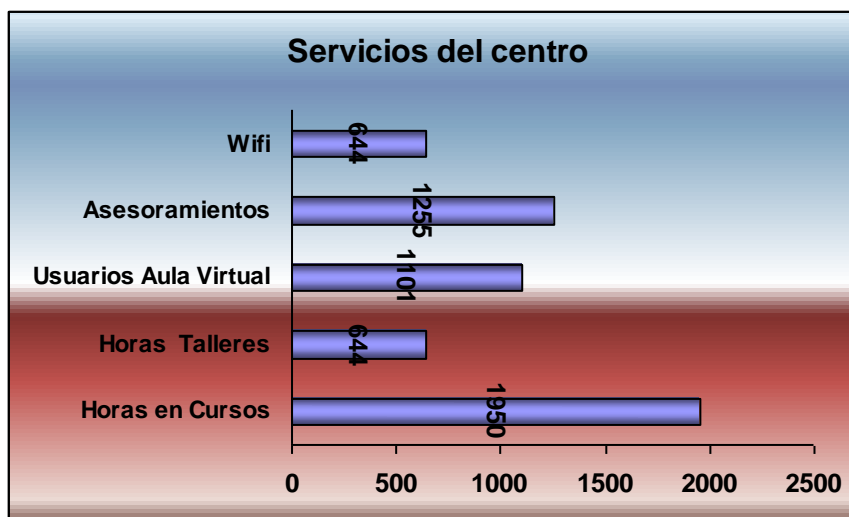


Figura 5. Gráfico de los servicios realizados en el primer año de apertura del centro. Fuente: aplicación informática automatizada ISIS del centro Espacio Cyl Digital de Salamanca.

5. Conclusiones

En vista de los resultados obtenidos por el Espacio Cyl Digital de Salamanca en su primer año de apertura (que son los datos analizados), podemos concluir que, gracias al buen hacer y la profesionalidad de los trabajadores del centro y a la gestión de Recursos Humanos en el centro se han conseguido los objetivos de que sea un centro de referencia tecnológica en la localidad e incluso en la provincia (teniendo usuarios no sólo en la propia localidad, sino en la provincia, y usuarios de otras provincias).

Además, se ha logrado acercar a colectivos en riesgo de exclusión digital (personas mayores, inmigrantes, mujeres, niños), no siendo exclusivamente un centro tecnológico destinado a jóvenes y usuarios que suelen usar las TIC.

Las personas que han usado el centro son mayoritariamente personas con un bajo nivel o medio de conocimientos informáticos, de manera que con las actividades formativas y de asesoramiento tecnológico se ha logrado avanzar en la inclusión digital de la sociedad.

Teniendo en cuenta el alto porcentaje de personas que han conocido el centro por familiares y amigos, vemos que el boca a boca y la recomendación del centro en este primer año de apertura es un aspecto muy

importante, que habla de la calidad y satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos y con el buen hacer de los profesionales del centro.

Por otro lado, el número tan elevado de formación, talleres, horas formativas, asesoramientos tecnológicos y usuarios del centro muestran la utilidad real de los servicios del centro, el buen hacer de los profesionales del centro y la buena gestión, planificación y coordinación que ha habido de los recursos públicos del Espacio Cyl Digital de Salamanca en el primer año de apertura.

Agradecimientos

Agradecemos a los trabajadores del proyecto Espacios Cyl Digital toda la colaboración que nos han brindado y a todas las instituciones que han hecho posible este proyecto de educación en tecnologías de la información y comunicación destinada a la población en general, y especialmente a los colectivos en riesgo de exclusión digital.

Referencias bibliográficas

- Cabero, J. (1999). *Tecnología educativa*. Madrid: Síntesis.
- Domínguez, M., y Medina, A. (1989). *La formación del profesorado en una sociedad tecnológica*. Madrid: Cincel.
- Hernández-León, N. (2016). Rasgos de personalidad y rendimiento laboral. *Prolepsis*, 20, 131-137.
- Hernández-León, N. (2017). *Avances en Psicología de la Personalidad aplicado a la selección de personal y novedades para el área de Recursos Humanos en la empresa del siglo XXI*. En II Congreso Internacional sobre desafíos en la empresa del siglo XXI (pp. 127-133). Universidad de Málaga, Málaga, España. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=-fOZXjb5k8g>
- Hernández-León, N., y Miguel-Hernández, M. (2017). *Calidad en la educación para el profesional universitario docente: Cómo evitar el abandono académico del estudiante*. En II Congreso Internacional sobre educación en el siglo XXI (pp. 162-180). Universidad de Málaga, Málaga, España.

Recuperado de <http://www.eumed.net/libros-gratis/actas/2017/educacion/educacion.zip>

Instituto Nacional de Estadística. (2009). *Equipamiento y uso de Tics en los hogares Castellano-leoneses*. Recuperado de <http://www.ine.es>

Navas, E. (2013). Los entornos personales de aprendizaje en el marco de la educación permanente. *EDMETIC, Revista de Educación Mediática y TIC*, 2(1), 94-110.

Cómo citar este artículo:

Hernández-León, Nuria y Miguel-Hernández, Mario (2017). Caso de buenas prácticas en la formación en TIC y fomento de la competencia digital en la sociedad, y, especialmente, en los colectivos en riesgo de exclusión digital. *EDMETIC, Revista de Educación Mediática y TIC*, 6(2), 47-59. doi: <https://doi.org/10.21071/edmetic.v6i2.6341>