

*Serie de Aprendizaje*

No. 7

# **LA CONTRIBUCIÓN DE LA TECNOLOGÍA EN LA PREPARACIÓN DE JÓVENES DESFAVORECIDOS PARA EL MUNDO DE TRABAJO:**

**Reflexiones de Tres Proyectos en América Latina**

**Javier Lasida  
en colaboración con  
Rosina Pérez Aguirre**



**Javier Lasida**

en colaboración con Rosina Pérez Aguirre.  
Montevideo, Uruguay

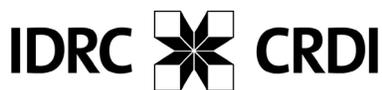


Conectando Jóvenes Desfavorecidos  
a Empleos de Calidad

#### **Programa *entra21***

El programa *entra21* fue creado por la International Youth Foundation en 2001, en alianza con el Fondo Multilateral de Inversiones (FOMIN) del Banco Interamericano de Desarrollo con el objetivo de mejorar la empleabilidad de jóvenes en situación de desventaja de América Latina y el Caribe. Tiene como propósito desarrollar modelos efectivos de formación e inserción laboral y apoyo a la microempresa juvenil para facilitar el acceso de estos jóvenes al trabajo decente. Durante la primera fase que culminó en 2007, 19,649 jóvenes participaron en el Programa. El porcentaje de estos jóvenes que se encontraron trabajando más de 6 meses después de egresar fue de 54%. Dado el éxito de *entra21*, una segunda fase fue lanzada en el año 2007, con el reto de llegar a jóvenes en situaciones de mayor riesgo por ser jóvenes de escasos recursos económicos y con otros factores de riesgo como son ser de áreas rurales, con discapacidades físicas, o vinculados con grupos violentos. También se busca en Fase II trabajar a una mayor escala de modo que las buenas prácticas validadas en la fase I sean ofrecidas a un mayor número de jóvenes. Esta iniciativa que concluye en 2011, llegará a 50,000 jóvenes.

**Serie de Aprendizaje** se publica con el apoyo financiero del Fondo Multilateral de Inversiones del Banco Interamericano de Desarrollo y la International Research and Development Centre (IDRC).



**La Contribución de la Tecnología en la  
Preparación de Jóvenes Desfavorecidos  
para el Mundo de Trabajo:**  
Reflexiones de Tres Proyectos en América Latina

Javier Lasida  
en colaboración con  
Rosina Pérez Aguirre

## Presentación

Los impactos sociales que está generando la rápida difusión de las cada vez menos costosas y más poderosas tecnologías de Información y Comunicación (TICs) se siente por todo el mundo su poderoso impacto social. Estas tecnologías están cambiando la manera en que nos comunicamos, compartimos información y aprendemos – cambios en su mayor parte impulsados por la juventud de hoy.

Por lo tanto, cada vez es más importante que los jóvenes sean alfabetizados digitalmente para asegurar su inclusión tanto en la vida social como económica, por ejemplo, la carencia de esta habilidad limita su capacidad para encontrar trabajo decente. Pero estos rápidos cambios también tienen implicaciones para organizaciones que como la International Youth Foundation (IYF), están a la vanguardia en la capacitación e inserción laboral de jóvenes vulnerables. Las organizaciones necesitan actualizarse continuamente sobre continuar cómo integrar estas tecnologías en la vida de los jóvenes, incluyendo aquellos en situación de desventaja.

IDRC está orgulloso de haber colaborado en este estudio con la IYF y sus socios en Colombia, Ecuador y Chile, el cual nos permitió aprender acerca de cómo se utilizó la tecnología en diferentes contextos para apoyar a jóvenes en situación de vulnerabilidad para adquirir habilidades que les permitan acceder a empleos. Creemos que los hallazgos sobre los beneficios y los retos de usar tecnologías para facilitar la adquisición de competencias para el empleo y la transición de los jóvenes al mercado de trabajo tienen relevancia más allá de los proyectos involucrados en el estudio. Para lograr escala debemos usar la tecnología de manera inteligente para contribuir a cerrar la brecha entre las competencias y oportunidades que afectan a muchos de los jóvenes hoy en día. Este estudio proporciona algunas pistas y sugiere áreas en las que todos necesitamos incrementar nuestro conocimiento.

Matthew L. Smith, PhD  
Oficial de Programas  
International Development Research Centre

Susan Pezzullo  
Directora para América Latina y el Caribe  
International Youth Foundation

## Índice

Resumen Ejecutivo .....	1
1. Fundamentación y Propósito del Estudio.....	7
2. Los Tres Proyectos y los Componentes de TIC Estudios .....	10
3. Metodología.....	15
4. Los Puntos de Partida y Llegada de los Jóvenes en Relación con las TIC .....	16
5. Aportes y Aprendizajes de la Incorporación de las TIC .....	19
6. Costos y Condiciones para la Aplicación Intensiva de las TIC.....	29
7. Sugerencias para Próximos Estudios .....	31
8. Conclusiones y Aportes a las Políticas .....	32
Anexo 1 .....	Bibliografía y Referencias Citadas
Anexo 2 .....	Análisis de los Tiempos Requeridos para la Culminación de Cursos en FUP
Anexo 3 .....	El Uso de Redes Sociales en el Proceso de Formación: E.dúcate

## Resumen Ejecutivo

Cada vez más las tecnologías de información y comunicación (TIC) se convierten en requisito indispensable para ejercer la ciudadanía, integrarse en una actividad laboral y avanzar en la educación; además son un recurso ampliamente utilizado por los y las jóvenes para gestionar sus vínculos sociales, el cual forma hoy parte de la cultura adolescente y juvenil. A medida que avanza el siglo XXI, las TIC se constituyen en componentes principales de buena parte de las actividades de la sociedad.

El desarrollo y uso de todo tipo de software para computadores, teléfonos móviles y otros dispositivos ha penetrado profundamente las actividades laborales, al punto de que la falta de una alfabetización digital sólida se constituye ya en una barrera casi infranqueable para acceder a un trabajo digno y medianamente bien remunerado.

Atendiendo a esta tendencia, en la segunda fase del programa *entra21* (2007-2011), IYF ha promovido el uso de tecnología en los procesos de selección, formación e inserción laboral adelantados por las entidades ejecutores.

Para entender cuál fue el aporte de la incorporación de las TIC en el aumento del acceso de jóvenes vulnerables a los procesos de formación e inserción laboral, IYF promovió el estudio cuyos resultados se resumen a continuación, el cual se basó en tres de los 24 proyectos apoyados por IYF bajo *entra21* fase II y no pretende resumir las prácticas ni los aprendizajes de todos los proyectos apoyados.

El estudio se propuso determinar cuál fue el aporte de las TIC para lograr que los y las jóvenes completaran la formación propuesta atendiendo a sus características y necesidades particulares, cuál fue su aporte para vincularlos con el mercado laboral y apoyarlos en su inserción laboral y cuál fue el costo de la incorporación de estas tecnologías en los procesos de formación e inserción.

Los proyectos escogidos por IYF para el estudio fueron los ejecutados por la **Fundación E.dúcate** de Quito y Guayaquil (**E.dúcate**), por la **Fundación Universitaria Panamericana** de Bogotá (**FUP**), y por la **Fundación Chile** (**FCH**). Los tres se dirigen a jóvenes en situación de vulnerabilidad, en su mayoría pobres y con la secundaria incompleta, con dificultades para continuar en la educación formal y con problemas de inserción laboral (desocupados o con empleos de mala calidad).

**Cuadro 1.** Características de Cada Proyecto

Características	E.dúcate	FUP	FCH
Tipo de Entidad y Fecha de Fundación	Privada, sin fines de lucro (2002)	Privada, sin fines de lucro (1981)	Privada, sin fines de lucro (1976)
Periodo de Ejecución	Noviembre 2008 – Enero 2011	Noviembre 2009 – Septiembre 2010	Julio 2008 – Octubre 2011
Duración de la Formación	7 Meses (310 horas)	11 Meses (920 horas)	2-5 Meses (Varía según tipo de curso técnico)
Ubicación del Proyecto	Quito y Guayaquil, Ecuador	Bogotá, Colombia	Santiago, Valparaíso, Coquimbo, Maule, Bío Bío, O’Higgins, Chile

Los tres proyectos fueron seleccionados para el estudio por los tipos de tecnología que utilizaron, por el perfil de joven que atendían y porque sus tiempos de ejecución coincidían con los del estudio.

La estrategia formativa básica incluyó en los proyectos componentes de capacitación teórica y práctica en diversas áreas ocupacionales; formación en habilidades para la vida y desempeño laboral; prácticas en empresas y acompañamiento en la fase de inserción laboral.

El proyecto implementado en Bogotá por la **FUP** benefició a 735 jóvenes. Parte de la formación se realizó en aulas digitales en las que cada joven siguió distintos cursos centrados en la utilización profesional de programas informáticos (por ejemplo Word y Excel) con horarios flexibles en los que cada participante avanzó a su ritmo, de acuerdo con sus capacidades y posibilidades. El software de los cursos fue comprado a un proveedor español y las aulas contaron con un tutor presente todo el tiempo, cuyo rol fue facilitar el vínculo del joven con el computador.

El proyecto **E.dúcate** capacitó a 607 jóvenes en competencias gastronómicas u hoteleras - para las ocupaciones de mesero polivalente y recepcionista - utilizando un software contratado especialmente por la propia organización. E.dúcate realizó el curso con horarios fijos, en una modalidad similar a la convencional, pues algunos problemas con el software hicieron difícil que los estudiantes siguieran el programa a su propio ritmo. Sin embargo, E.dúcate usó las redes sociales, más específicamente Facebook, en todos los componentes y etapas del proceso de formación.

El proyecto ejecutado por la **FCH** atendió a 7.600 jóvenes en el marco del programa Jóvenes Bicentenario, del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo en varias zonas del país. A través del portal, TeOrienta, incluyó información sobre más de 400 ocupaciones y proporcionó herramientas como el Portafolio Virtual, utilizado para preparar y actualizar el currículum vitae, para postularse a un empleo y hacer el seguimiento a la postulación, de manera que se facilitara el vínculo entre el joven que busca empleo y los empleadores. FCH también recurrió a las TIC para la formación de gestores laborales, cuya función es ayudar a los y las jóvenes a definir su trayectoria laboral y a utilizar herramientas digitales y tradicionales para vincularse al mercado laboral. Para ello, FCH definió las competencias de este nuevo recurso humano y elaboró un curso a distancia y presencial para formar 315 docentes como gestores.

**Cuadro 2.** Perfil de los Jóvenes en la Línea de Base

	<b>E.dúcate</b>	<b>FUP</b>	<b>FCH</b>
Sexo (Mujeres v. Hombres)	60/40	69/31	63/37
Ubicación	Urbano	Urbano	Urbano
Con Educación Secundaria o Más	21%	88%	84%
Desertores de la Educación Formal y sin Secundaria Terminada	53%	6%	8%
Tasa de Certificación	54%	65%	54%
Tasa de Empleo*	48%	46%	50%

\*Basado en estudios de seguimiento a los 6 meses post egreso.

### Principales Hallazgos del Estudio

Entre los aportes y aprendizajes de la incorporación de las TIC a la formación e inserción laboral de los jóvenes, el estudio encontró que:

- Las TIC le suman motivación al proceso. Tanto los jóvenes como sus formadores identificaron al computador como un elemento motivador; para los jóvenes representa un vehículo de comunicación y de identidad con sus pares. Los maestros, antes que desechar tal motivación, la sumaron en la práctica a su utilidad como herramienta para la formación de competencias laborales.
- Las TIC estimulan la relación con los pares. Los jóvenes percibieron a las TIC como una poderosa herramienta para la generación y estrechamiento de relaciones y para la participación en la cultura juvenil. Sobre todo a la hora de recuperar las relaciones perdidas debido a la interrupción de la educación formal, lo que consideraron uno de los aportes relevantes del curso y un estímulo para conseguir mejores resultados.
- Las TIC contribuyen al desarrollo de competencias básicas. En E.dúcate, por ejemplo, los formadores detectaron que varios jóvenes leían mecánicamente, sin comprender el significado de lo leído. Los cursos enfrentaron el desafío de suplir este déficit, nivelando las competencias básicas encontradas en el punto de partida; las TIC cumplieron un papel relevante para enfrentar ese reto.
- Las TIC posibilitaron diferenciar los tiempos de aprendizaje. El proyecto de FUP, con la modalidad de auto-aprendizaje, logró que cada joven hiciera el curso en el tiempo estrictamente necesario, evitando que los más rápidos se atrasaron a causa de los más lentos y que estos últimos carecieran del tiempo necesario para completar su formación. Algunos jóvenes manifestaron resistencia a esta modalidad puesto que les demandó más exigencia y auto-disciplina.

- Las TIC mejoraron las posibilidades para la búsqueda de trabajo. En el portafolio virtual, los jóvenes chilenos encontraron una herramienta útil, fácil de diligenciar y enviar. Además les permite actualizar fácilmente la información y anexar todo tipo de nuevas evidencias, lo que lo hace significativamente superior al currículum tradicional.
- Las redes sociales facilitaron el acompañamiento al proceso formativo, a la pasantía y a la inserción laboral. E.dúcate adelantó una experiencia muy exitosa de utilización de Facebook como acompañamiento al proceso formativo, incluyendo las fases de pasantía y de apoyo a la inserción laboral de los jóvenes.
- Facebook se mostró como una herramienta más potente que el celular para mantener comunicación entre los jóvenes y el personal del proyecto. Facilitó los contactos con empleadores, las consultas, la coordinación y finalmente las propias colocaciones, así como el posterior acompañamiento y monitoreo. Además estimuló la comunicación entre los jóvenes, lo cual aportó motivación e información durante una etapa afectivamente difícil y exigente, como es la búsqueda del primer empleo y la primera etapa de trabajo.
- En los casos estudiados la incorporación de las TIC supuso redefinir el rol de los educadores. El mayor protagonismo de los jóvenes y de la tecnología supuso el replanteamiento del rol de los docentes. Se registraron innovaciones en tres roles: a) Los tutores acompañantes de cursos de auto-instrucción, que no necesitan dominar las materias del curso y trabajan en aulas informáticas para facilitar el trabajo individual con el computador; b) El papel de *community manager* que E.dúcate le dio al equipo coordinador de los cursos en Guayaquil, para animar y orientar a alumnos, docentes y empleadores a interactuar en la red social Facebook; c) El rol de los gestores laborales que asesoraron a los y las jóvenes en la definición de su trayectoria laboral y en la búsqueda de su primer trabajo.
- Estos nuevos roles exigieron nuevos perfiles del personal docente, con mayor cercanía cultural con los jóvenes y mayor facilidad para animar el uso de tales tecnologías en la adquisición de competencias laborales y en la transición de la aula al mundo de trabajo.

El estudio también pudo establecer que incrementar el uso de las TIC requirió repensar la estrategia formativa en su conjunto y realizar una mayor preparación didáctica de los componentes que de manera específica incorporaron las TIC. Se observó que los equipos en conjunto y los docentes individualmente cambiaron sus prácticas de aula e incluso la gestión de los cursos, a partir del nuevo instrumento.

Sin embargo, y especialmente para los jóvenes más pobres, con experiencias de fracaso escolar, resultó muy importante que el computador no reemplazara el vínculo con los formadores, el cual se ha observado como un componente decisivo para la eficacia del proceso. Y que tampoco afectara las actividades prácticas de taller. Ambas condiciones han sido definidas como buenas prácticas de la formación de *entra21* y otros proyectos, las cuales se buscó que no resultaran afectadas por las TIC.

Hay que decir también que las tres organizaciones a cargo de los proyectos han tenido un interés especial por la incorporación de las TIC a la educación y la formación y contaban en el momento del estudio con antecedentes relevantes de innovación en este campo. En los tres proyectos se dispuso de aulas bien acondicionadas, con un computador por joven.

Sin embargo, en E.dúcate se registraron algunas dificultades con el software, las cuales interfirieron el trabajo generando desmotivación y abandono; en contraste, en el proyecto de la FUP no se registraron problemas. La experiencia muestra que la incorporación de TIC requiere de equipamiento adecuado que funcione efectivamente.

## **Conclusiones**

En términos generales en los tres proyectos estudiados las TIC contribuyeron a que la formación se adecuara a las necesidades de los jóvenes y de los empleadores. Los cursos de la FUP en Bogotá facilitaron el ajuste de los tiempos a los ritmos personales; el portafolio digital de FCH permitió una mejor comunicación entre los jóvenes y los empleadores y el uso de Facebook de E.dúcate respondió muy adecuadamente a la cultura juvenil, a la vez que mejoró la efectividad del seguimiento y la vinculación entre los formadores, los jóvenes y los empleadores, durante las fases de pasantía e inserción laboral.

En los tres proyectos se constató que la mayoría de los jóvenes acceden a las TIC aunque se encuentren en situación de exclusión social. Por lo tanto la incorporación de este recurso a su formación es aún más relevante para facilitar el acceso, asegurar la culminación de todo el ciclo y luego insertarse laboralmente.

Igualmente se observó una utilización prudente, progresiva y también con importantes dificultades de las TIC en los procesos de formación. Se la caracteriza como prudente porque ninguno de los proyectos aplicó en forma generalizada las TIC a todos sus componentes y ninguno incursionó en modalidades más exigentes, como la formación a distancia. Fue progresiva desde la perspectiva de la historia de las tres organizaciones, que han ido avanzando con pasos cortos en la incorporación de estas tecnologías a los procesos formativos. Y experimentaron problemas especialmente cuando apostaron a desarrollar su propio software.

Los proyectos muestran algunos aprendizajes relevantes para las políticas de educación y trabajo con jóvenes vulnerables, sobre todo en lo que tiene que ver con la enorme y acelerada penetración de las redes sociales y su apropiación por parte de los jóvenes, como vehículo privilegiado de comunicación entre pares, lo que hace muy prometedor el convertirlas en herramientas no sólo de información, orientación y apoyo a la intermediación laboral, sino en la perspectiva de ensayar su incorporación a todo el proceso formativo.

Las redes sociales son una tecnología poco utilizada por la educación y la formación, y por lo tanto plantea más dificultades para su incorporación. En contraste, las redes son las herramientas de las TIC que aparecen con más desarrollo reciente y mayor potencialidad, a lo que se suma que forman parte de la cultura adolescente y juvenil desde principios de siglo.

En términos de la estrategia de formación, se observó que las redes sociales contribuyen significativamente a la profundización de los vínculos entre todos los actores principales del proceso formativo: jóvenes, formadores y empleadores. Son herramientas que exigen gran formación docente, en tanto suponen una redefinición del rol tradicional del formador en el aula, dirigiendo y controlando toda la agenda de trabajo.

Los cursos de auto-aprendizaje, de FUP en particular, mostraron su efectividad para adecuarse a distintos puntos de partida y ritmos de los estudiantes. Aparecen como una potente herramienta para los jóvenes más vulnerables y de menor educación formal. Además, hacen posible la ampliación de cobertura, pues una vez realizada la inversión inicial se puede contar con un programa elaborado y probado que pueden aprovechar muchos jóvenes; considerando la experiencia de FUP puede estimarse que su aplicación masiva reduzca los costos. A ello se agrega que permiten llegar a localidades que no cuentan con formadores en determinadas ocupaciones y en las cuales existe una reducida demanda, la cual no ameritaría un curso convencional.

Finalmente, el portafolio virtual es una herramienta que muestra gran potencialidad para sistematizar la formación y la experiencia de los jóvenes, para de esta manera contribuir en la búsqueda de empleo y brindar información de mejor calidad a los empresarios. Aporta además facilidades para su utilización generalizada, dado que es una herramienta amigable en términos de la capacidad requerida por el usuario y de los requisitos del equipo informático. Incluso con jóvenes de mayor nivel educativo es posible lograr que se auto-capaciten en su utilización, por ejemplo a través de mecanismos como el portal, TeOrienta, u otros similares. Todo esto muestra su fácil utilización tanto en la formación, como en las políticas que promueven la intermediación laboral, pues podría ser incorporado a servicios locales de empleo sin que se requiriera un proceso formativo.

En cuanto al costo de la incorporación de estas tecnologías en los procesos de formación e inserción, los tres proyectos realizaron una importante inversión en el desarrollo o en la compra de distintas herramientas tecnológicas dirigidas a informar, a adquirir capacidades y a evaluar la formación. Sin embargo, los costos de estas preparaciones no fueron cubiertos por IYF/*entra21*, ya que fueron inversiones realizadas previamente por cada uno de los proyectos. La experiencia demostró que la aplicación de TIC requiere de un equipamiento adecuado que funcione efectivamente y que, de no disponer de él en las condiciones adecuadas, es preferible recurrir a métodos de formación tradicionales, con poco o nulo uso de TIC.

## 1. Fundamentación y Propósito del Estudio

### El Propósito del Estudio

Es fundamental incorporar la tecnología a los procesos de formación y servicios de intermediación laboral por razones que tienen que ver tanto con los jóvenes, como con el mundo del trabajo. El manejo de las tecnologías de información y comunicación (TIC), como tal, forma parte de las competencias básicas requeridas para la ciudadanía, la inserción laboral y para la continuación de la educación formal. Desde la perspectiva del mundo del trabajo, un dominio básico de las TIC tiende a ser un requisito de ingreso para el mercado formal, en proporciones similares que la lectoescritura y el cálculo. Complementariamente los jóvenes, aun en situaciones de desventaja social, no ingresan a los procesos de formación como una tabla rasa en ningún aspecto y por supuesto que tampoco en este. Aunque no hayan participado de ninguna actividad educativa que incluyera la utilización de las TIC, los jóvenes ya han experimentado algún vínculo con éstas, aún sin contar con muchas facilidades de acceso en sus hogares, o en sus escuelas<sup>1</sup>. En la Fase I del programa **entra21**, por ejemplo, la mayoría de jóvenes que se encontraban en situación de vulnerabilidad ya habían usado un computador antes de comenzar su proceso de formación aunque para algunos su acceso era bastante limitado<sup>2</sup>.

En síntesis, las TIC actualmente son importantes para los jóvenes además de ser un componente destacado de las culturas juveniles. A su vez son un instrumento básico, transversal a la mayoría de los empleos de calidad y, por tanto, se constituyen en una exigencia mínima para poder acceder a ellos. Tanto la vida cotidiana de los jóvenes como el mundo del trabajo exigen que la formación incorpore las nuevas tecnologías, en tanto son relevantes para sus dos principales audiencias: los jóvenes que quieren formarse y los empleadores y consumidores, que serán sus futuros empleadores o clientes.

El propósito de este estudio es documentar y analizar el uso de tecnología en los procesos de selección, formación e inserción laboral (incluido el apoyo a la creación de micro-empresarios) de los jóvenes del programa **entra21** Fase II con énfasis en estrategias innovadoras, con el fin de aportar lecciones prácticas a otros programas y a formuladores de políticas.

---

<sup>1</sup> Datos recogidos de educadores de niños de la calle muestran que incluso en estos existe acceso incluso a Internet y que es común que utilicen por ejemplo CD con archivos de fotos, a los cuales les asignan particular valor. Los cibercafés ubicados en las zonas más pobres de las ciudades de la región, también son un indicador del acceso a las TIC entre los jóvenes de esas zonas (ver: "Brecha digital: la función social de los cibercafés", *La Nación*, Buenos Aires, 3 de agosto de 2008).

<sup>2</sup> Para más información sobre el programa **entra21** del IYF consultar: [www.iyfnet.org](http://www.iyfnet.org).

A partir de estas constataciones, el estudio se pregunta si la incorporación de las TIC en los procesos de formación e intermediación laboral logra contribuir a:

- Mejorar la calidad de los servicios de formación y e intermediación laboral brindados por proyectos apoyados por International Youth Foundation bajo el programa ***entra21***.
- Aumentar la accesibilidad a estos servicios a jóvenes marginados a través de nuevas modalidades y herramientas basados en TIC.
- Impactar en el costo-efectividad y aportar a las políticas dirigidas a la formación laboral de jóvenes desfavorecidos.

En particular, se busca entender la manera y medida en que tres proyectos ***entra21*** ejecutados por la **Fundación Universitaria Panamericana (FUP)** en Bogotá, por la **Fundación E.dúcate (E.dúcate)** en Quito y Guayaquil, y por la **Fundación Chile ( FCH)** de ese país, incorporaron las TIC de una forma eficaz con el propósito de:

- Aumentar el acceso de jóvenes vulnerables a los procesos de formación laboral.
- Retenerlos en la formación y evitar la deserción.
- Atender a estilos y ritmos de aprendizaje de los jóvenes, en este caso, jóvenes de familias pobres con déficits educativos para aumentar sus competencias laborales.
- Vincularlos con el mercado vía pasantías y eventualmente a trabajo decente.
- Apoyar a los jóvenes en sus itinerarios para que se incorporen al mercado laboral o la educación formal después de finalizar el proyecto.
- Analizar los efectos efectivos y potenciales de la incorporación de las TIC en los costos de la formación e inserción.

Como un propósito global del estudio las tres organizaciones se comprometieron a fortalecer la capacidad de investigar y obtener aprendizajes a partir de la experiencia generada por la implementación de sus proyectos.

### **Las TIC Tienden a Ser un Requisito de Ingreso al Mundo del Trabajo**

Las TIC forman parte creciente del mundo productivo y laboral. Tal como lo plantean varios autores (Carlota Pérez, 2009), la informática es la tecnología articuladora y dinamizadora de la actual etapa productiva (iniciada alrededor de los años ochenta) y el computador su instrumento arquetípico. Aunque la denominada “economía de la información” o “del conocimiento” den lugar en el futuro a una nueva etapa tecnológico-productiva, todo indica que la incorporación de las TIC al trabajo y a la vida cotidiana no solo no se revertirá, sino que continuará incrementándose.

Las TIC forman parte del desempeño laboral y de las rutinas y modalidades de gestión cotidiana en los más diversos sectores productivos y en sus diversos componentes, como la producción, la administración o la comercialización. Estamos frente a un proceso que es transversal entre diversos tipos de empresas y al interior de sus áreas. A la vez abarca verticalmente a los diversos roles, responsabilidades y posiciones de cada organización, desde los más altos hasta los más operativos se ven exigidos por una creciente utilización de los diversos – y cambiantes – instrumentos generados por la tecnología.

Las TIC tienden a constituir parte del mínimo de competencias exigidas para todos o la mayor parte de los puestos de trabajo. La alfabetización digital crecientemente se equipara a la alfabetización en lectoescritura, como requisito de ingreso al mercado laboral. El manejo de las TIC es cada vez más transversal a las distintas áreas ocupacionales, constituyéndose en parte de los mínimos exigidos para la inserción en el mercado laboral formal. En este sentido, por ejemplo, hay sólida evidencia sobre sus efectos en términos de mejoras salariales (Chong, 2011). Este proceso ocurre menos o se produce más lentamente en el mercado informal de trabajo y, en especial, en aquellos empleos de menor calidad.

Las TIC forman parte, entonces, de la fuerte segmentación laboral y social que hoy se registra en América Latina y que excluye a amplios sectores de acceder a un conjunto de oportunidades y de recursos. Una parte significativa de la población queda fuera del mercado formal de trabajo y aún más, tampoco sus padres y abuelos han tenido nunca un empleo formal y es poco probable que ellos lo logren a lo largo de su vida. El bajo nivel educativo es uno, pero no el único de los factores generadores de estas situaciones de exclusión. También influyen las redes de contacto, la información y códigos que se manejan, entre ellos de manejo de las TIC. Estas forman parte de barreras de entrada infranqueables, que generan dinámicas de segmentación excluyentes en nuestras sociedades, tal como lo evidencia la documentación que muestra las correlaciones entre ingresos, nivel educativo y acceso a TIC (Villatoro, 2005).

### **Las Respuestas de la Formación**

En el análisis de la relación de las TIC con la formación debe diferenciarse su incorporación como objetivo, como competencias a adquirir, de su uso como herramienta formativa. Si bien ambos están combinados, en América Latina se ha avanzado más rápidamente en el desarrollo de ofertas formativas dirigidas a ocupaciones vinculadas a las TIC y, en contraste, ha sido más lento su uso como herramienta formativa.

Se observan esfuerzos de parte de instituciones de formación profesional la región para tomar en cuenta las demandas en las TIC de parte del mercado laboral. “El espacio ocupado en la oferta institucional por la formación en computación, aplicaciones de oficina, programación, reparación y administración de redes, etc. constituye una prueba contundente de esta voluntad de las instituciones de formación profesional de responder rápidamente” (OIT-CINTERFOR, 2008, pág. 16). Tanto en ocupaciones específicamente referidas a las TIC, como en las demás en que constituyen uno de los componentes del desempeño laboral, las instituciones de formación laboral tienden a tomar en cuenta estos cambios y a incorporarlos a sus perfiles ocupacionales, a los objetivos y a los contenidos de la formación que brindan<sup>3</sup>.

---

<sup>3</sup> En el estudio recién mencionado por ejemplo, se indica que la mayor parte de las instituciones de formación profesional miembros de OIT-CINTERFOR inicia la incorporación de las TIC a su oferta, en forma planificada a

Resulta cada vez más claro que la inserción laboral exitosa y satisfactoria tanto para los trabajadores como para los empleadores, requiere crecientes capacidades de manejo de las TIC, de forma muy aplicada a diversas ocupaciones. Por ejemplo, la iniciativa Assessment and Teaching of 21 Century Skills (ATC21S - Medición y Enseñanza de las Competencias para el Siglo XXI)<sup>4</sup> entre las diez competencias que identificó, incluyó la de alfabetización digital.

Los proyectos del programa **entra21** Fase II, en 18 países, son un buen ejemplo de esta prioridad otorgada a las TIC, entre las capacidades necesarias para obtener empleos de calidad, y luego para mantenerlos y desarrollarse en un mercado que exige hacerlo a lo largo de toda la vida activa. Las instituciones y programas que, como **entra21**, se vinculan sistemática e intensamente con el mundo del trabajo, forman en TIC, para las áreas y puestos más diversos. Al definirse las TIC como objetivo y objeto de la formación, se las incorpora como parte de las competencias y también de los equipos que deben manejarse en el medio laboral, igual que se utiliza una máquina de soldar en la industria o una bandeja de mesero en la gastronomía.

En contraste con la incorporación de las TIC como objetivo y como contenido de la formación, se observa que se han integrado más lenta y prudentemente como herramienta formativa, o como método de capacitación (OIT-CINTERFOR, 2008). La actitud hacia las TIC en la formación profesional en general contrasta con la que se registra en la educación formal, en la que se observan proyectos e iniciativas de diverso tipo, que apuestan a una introducción rápida con gran cobertura. En la formación profesional, las TIC se han incorporado intensamente cuando tienen vinculación directa con el desempeño laboral, en tanto éste lo requiere.

Tanto la experiencia de OIT-CINTERFOR como la de **entra21** muestran que las experiencias han sido aún más cautelosas en la incorporación de las TIC como herramienta formativa, cuando los cursos se dirigen jóvenes de sectores en situación de pobreza, con bajo nivel educativo y escaso acceso previo a las TIC. La experiencia comparada de diversos programas e instituciones y la reflexión de los equipos de formación han indicado que la incorporación rápida e intensa de las TIC como recurso formativo puede afectar desfavorablemente la calidad de la formación y el riesgo es mayor para los jóvenes que sufren diferentes situaciones de exclusión (OIT-CINTERFOR, 2008). Se considera que ello no indica que no se le asigna importancia a las TIC, sino que se entiende que no se quiere arriesgar lo que se logra con modalidades menos intensas en el uso de estas herramientas.

## 2. Los Tres Proyectos y los Componentes de TIC Estudios

Para facilitar la comprensión del estudio se presentan en primer lugar los tres proyectos y en el apartado siguiente se expone la metodología empleada en el estudio.

Se seleccionaron estos tres proyectos aprobados y apoyados por IYF durante la segunda fase del programa **entra21**, porque propusieron usar tecnología de manera intencional e intensiva para la formación o apoyo a la inserción laboral de los jóvenes.

---

partir del 2000, a lo largo de los cinco años siguientes (2008, pág. 41). En el mismo estudio a la vez se reseñan casos mejores prácticas en doce países de la región.

<sup>4</sup> Liderada por la Universidad de Melbourne (Australia), con la participación de una decena de universidades e instituciones académicas, y con el financiamiento de Intel, Microsoft y Cisco.

Importa señalar en primer lugar que se está haciendo referencia a herramientas tecnológicas acotadas a algunos componentes de la formación y la inserción laboral. Ninguno de los proyectos utilizó las TIC para todo el proceso formativo. En estas, tal como en otras experiencias de formación profesional en la región, las TIC se incorporan progresivamente y con cautela.

En los tres proyectos la estrategia formativa incluyó, de manera esquemática:

- Componentes de capacitación teórica y práctica, en taller, en diversas áreas ocupacionales, que en el caso de E.dúcate se concentraron en el sector turístico, mientras que los otros dos proyectos abarcaron diversas ocupaciones, en las que previamente a los cursos se identificó que existía demanda de recursos humanos.
- Formación en habilidades para la vida y para la inserción y el desempeño laboral, más allá de las técnicas o específicas de cada ocupación.
- Prácticas en empresas.
- Apoyo y acompañamiento en la fase de inserción laboral, mayoritariamente a la búsqueda e integración en empleos formales, asalariados y en algunos casos en la preparación y el inicio de iniciativas productivas independientes.

Los tres proyectos se dirigen a jóvenes en situación de desventaja, con secundaria incompleta y con problemas de inserción laboral (desocupados o con empleos de mala calidad). En el momento del ingreso, 84% de los reclutados por E.dúcate fueron pobres, más de la mitad (53%) había abandonado la educación formal y 9% eran madres solteras. La mayoría no contaba con capacitación en el manejo de TIC. Además, varios de ellos mostraron durante los cursos fuertes dificultades de comprensión lectora. En el caso de FUP todos eran pobres, pero 88% tenía secundaria completa y 18% eran madres solteras. Todos se habían capacitado en TIC en la educación formal. Los participantes de FCH eran pobres en un 84%, el mismo porcentaje tenía secundaria o más que secundaria completa; 20% eran madres solteras.

El proyecto ejecutado por la FCH da cobertura a 7.600 jóvenes, en el marco del programa “Jóvenes Bicentenario” del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo de Chile, en varias zonas del país. Esta iniciativa contrasta con las otras dos por su mayor escala, que se logra mediante la articulación de un programa llevado adelante por el Estado. “Jóvenes Bicentenario” se propone brindar formación, prácticas y vinculación con el empleo a jóvenes de sectores de bajos ingresos. En ese contexto, FCH se ha propuesto contribuir al desarrollo de nuevas prácticas y metodologías que fortalezcan la orientación y el apoyo a la intermediación laboral de los participantes de los cursos capacitación.

El proyecto *entra21*, ejecutado por E.dúcate ha brindado capacitación a 607 jóvenes en Quito y Guayaquil. Por el cronograma de implementación del proyecto, a los efectos de este estudio solamente se incluyeron los cursos realizados en Guayaquil. E.dúcate cuenta con amplia experiencia en el desarrollo de herramientas didácticas basadas en TIC, tanto para la educación básica como para la formación profesional.

El otro caso se basó en el proyecto **entra21** implementado en Bogotá por FUP, que benefició a 735 jóvenes en la ciudad de Bogotá. La FUP es una institución universitaria que, previo al proyecto estudiado, tenía una amplia experiencia con aulas digitales, dirigidas tanto a sus estudiantes, como a jóvenes de sectores desfavorecidos, sin la secundaria completa.

Los proyectos constituyen el contexto de este estudio, que se focaliza en aquellos instrumentos intensivos en el uso de TIC. El carácter experimental hizo que algunas de las herramientas se fueran diseñando o perfeccionando durante el transcurso del proyecto. En el cuadro 1 se esquematizan y se describen las herramientas intensivas en TIC correspondientes a los principales componentes de los procesos formativos de los proyectos.

**Cuadro 1.** Componentes del Proceso de Formación y Principales Herramientas Intensivas en TIC por Proyecto

Componentes	E.dúcate	FUP	FCH
Orientación Laboral-Educativa			Información y test en el Portal “TeOrienta”
Capacitación Ocupacional	Cursos digitales ocupacionales, en tiempo fijo igual para todos los jóvenes en el curso; introducción a Facebook	Cursos digitales en áreas ocupacionales, en tiempo flexible de acuerdo a cada joven	
Habilidades para la Vida	Parcialmente Facebook		Parcialmente portafolio virtual
Pasantía	Facebook		Portafolio virtual
Apoyo a la Inserción Laboral	Facebook		Portafolio virtual, portal “TeOrienta”
Formación de Formadores			Capacitación <i>blended</i> de gestores laborales

Los cinco primeros componentes resumen esquemáticamente la estrategia de formación e inserción laboral de **entra21**/IYF, que se han validado como mejores prácticas, especialmente para los jóvenes de sectores desfavorecidos y las herramientas utilizadas por cada entidad. A ellas se agregó en este caso la formación de formadores. En el estudio se identificaron herramientas para los seis componentes, con la excepción de habilidades para la vida (**Cuadro 1**). Para este último no se desarrollaron herramientas tecnológicas específicas, pero en dos casos se lo abordó a través de instrumentos destinados a otros componentes.

- a. En el componente de información y orientación del proceso de formación, FCH desarrolló y utilizó el portal “TeOrienta” ([www.teorienta.cl](http://www.teorienta.cl)) que procura apoyar las trayectorias educativas y laborales de los jóvenes. Incluye información sobre más de 400 ocupaciones y sus exigencias (identificadas en el mercado laboral chileno), ofertas de educación, capacitación, derechos y deberes de los trabajadores y condiciones para iniciar un emprendimiento propio. Proporciona herramientas para realizar el currículum vitae, buscar, postularse a un empleo y mantener una entrevista de selección. Además, ofrece un test de habilidades y otro de intereses, de los que se puede recibir la respuesta en línea. Utiliza herramientas gráficas y videos. Fue utilizado en el momento que los jóvenes se registraban en el programa, para mejorar su conocimiento de sí mismos, del mercado laboral y de las ofertas de formación y educación disponibles.

La información, la aplicación de los test y la orientación en el programa “Jóvenes Bicentenario” tuvieron un momento principal previo al comienzo de los cursos; luego se constituyeron en recurso del que disponen jóvenes y educadores de manera permanente a lo largo de la formación y, posteriormente, tienen otro espacio destacado en el momento de la preparación y la búsqueda de trabajo.

Este es uno de los instrumentos estudiados que se ha aplicado masivamente, dado el número de jóvenes cubierto por el proyecto. A la vez tiene la virtud de ser una herramienta abierta, más allá del programa, ya que cualquier persona puede acceder al portal y a todos los servicios que brinda. En las fases formativas y la de apoyo a la inserción laboral del programa se complementó su aplicación con entrevistas personales y talleres.

El portal se complementa con un lugar físico, un Centro de Información y Orientación para el Trabajo que brinda consejería, computadores para autoconsulta y otros recursos y servicios. Funcionó en un solo local, ubicado en la zona céntrica de Santiago, con una reducida capacidad en el número de usuarios que puede atender, y con dificultades de acceso para muchos de ellos (si bien, para un primer centro la ubicación era muy adecuada, porque facilitaba el acceso desde distintas zonas de la capital y a muchas personas que están de paso en las cercanías).

- b. En la **capacitación técnico ocupacional** tanto E.dúcate como FUP utilizaron programas informáticos, especialmente desarrollados para ese propósito en las áreas ocupacionales propias de cada proyecto. En el caso de E.dúcate en el área de turismo y gastronomía, desarrollado a partir de las competencias identificadas por una organización empresarial del sector. Los de FUP son una oferta más variada y abarcan principalmente programas de *Windows* aplicados al ámbito laboral, junto con otros dedicados a otras habilidades ocupacionales, como la gestión de calidad o la de proyectos. Los de E.dúcate abarcan todas las competencias para un determinado rol ocupacional, en tanto los de FUP ofrecen algunas que son parte de distintos roles ocupacionales.

Los cursos digitales de E.dúcate fueron desarrollados por equipos contratados por la propia organización, en tanto los de FUP fueron comprados a un proveedor español.

En ambos casos se trata de cursos para los que se desarrolló una programación específica, combinando textos, sonidos, imágenes fijas, animaciones y videos. Al realizar el curso se encuentran múltiples ejemplos y simulaciones de situaciones.

A medida que el participante los va realizando va teniendo que aplicar ejercicios y evaluaciones, cuya aprobación es condición para seguir a las unidades siguientes. El *software* realiza automáticamente la evaluación del participante. Los cursos suponen que cada participante lo cumple individualmente, en sus propios ritmos y horarios y con la dedicación que a cada cual le requiere, por lo que los caracterizamos como cursos de autoaprendizaje, en tanto están pensados para que se implementen de manera independiente, en un vínculo que es casi exclusivamente entre el participante y el computador.

FUP lo hizo a través de aulas digitales, en las cuales los participantes trabajaban cada uno en distintos cursos en horarios flexibles, que se acomodaban a sus posibilidades y preferencias. Esas aulas, para alrededor de 50 participantes, contaban con un tutor presente todo el tiempo, cuyo rol era facilitar el vínculo del joven con el computador (sin tener conocimientos necesariamente sobre todos los cursos incluidos en el menú).

E.dúcate abandonó la modalidad de aula digital, consistente en los jóvenes trabajando independientemente, cada uno con su computador, ante dificultades tanto de los jóvenes, como del *software* desarrollado. Acá importa recordar que en este caso contaban con menos años de secundaria que los de FUP, pero sobre todo con menos aprendizajes y menor capacitación informática. A ello se sumaron serias dificultades con el *software*. Ante este panorama, para evitar la deserción, E.dúcate optó por realizar el curso con horarios fijos, en una modalidad similar a la convencional, aunque en una aula en la que cada participante iba siguiendo el trabajo en su computador, todos al mismo tiempo en la misma actividad, dirigida por el docente. Posteriormente cambió los tutores iniciales por docentes, con formación y experiencia en el área ocupacional correspondiente al curso y con capacidad para acompañar y brindar apoyo y motivación afectiva a los jóvenes.

Las competencias brindadas en los cursos de FUP estaban en general centradas en la utilización profesional de programas informáticos (Word o Excel) en algunos casos para ocupaciones centradas en TIC, como ilustración digital, informática empresarial y, en otros, para ocupaciones que las incluyen como componentes destacados, por ejemplo auxiliar administrativo o ventas.

Las competencias gastronómicas u hoteleras – para las ocupaciones de mesero polivalente y recepcionista – abordadas por E.dúcate comprendían el uso de otros instrumentos en otros contextos, como la sala de un restaurante o la recepción de un hotel. Por lo tanto, E.dúcate completó el curso digital con clases prácticas. En el caso de FUP existieron clases prácticas pero para otras competencias distintas, aunque dentro del mismo rol ocupacional.

- c. E.dúcate usó **redes sociales, específicamente Facebook, como parte de todos los componentes y etapas del proceso de formación**. Esta experiencia constituye uno de los hallazgos más relevantes de este estudio porque prácticamente la totalidad de los jóvenes entrevistados en los grupos focales dijeron ser usuarios de Facebook u otras redes sociales y haberlo consultado recientemente. La experiencia de E.dúcate a su vez contrasta con otras realizadas en el marco de los proyectos de FUP y FCH, que si bien recurrieron a Facebook lo hicieron con menos intensidad y sin que se observaran resultados relevantes. Constituye una experiencia fuertemente innovadora porque las redes sociales, a diferencia de otros instrumentos TIC, no cuentan con muchas aplicaciones en la formación y la educación y tampoco son fácilmente articulables con la docencia tal como la entendemos hasta ahora. Es una innovación relevante y con potencialidad, porque las redes sociales son la modalidad de mayor desarrollo en la última generación de las TIC.

Atendiendo justamente a la relevancia de la innovación realizada, el equipo del proyecto realizó una sistematización detallada de su experiencia y sus aprendizajes (Anexo 2). Sobre su historia y diseño, interesa señalar que, como ocurre muchas veces con las iniciativas más creativas, ella no estaba planificada, sino que surgió de necesidades y problemas que enfrentaron, y de las capacidades personales y como equipo de E.dúcate -

Guayaquil. Consistió sintéticamente en crear espacios en Facebook a través de los cuales mantuvieron contacto entre el equipo de formación, los jóvenes y las empresas donde hicieron las prácticas y se vincularon de manera laboral. Los espacios se alimentaron permanente y sistemáticamente por parte de las tres técnicas a cargo y tuvieron amplia receptividad de los jóvenes, que intervinieron activamente. Ante cada intervención de los participantes, dentro del horario de funcionamiento de la institución, se brindaba una respuesta, en lo posible, inmediata.

- d. El **portafolio virtual** es una herramienta desarrollada por FCH, que se utiliza en la preparación y especialmente en la propia búsqueda de la inserción laboral ([www.portafoliovirtual.cl](http://www.portafoliovirtual.cl)). Sintéticamente brinda la posibilidad, a quien elabora su currículum y a sus futuros lectores (eventuales empleadores y clientes), de complementar el texto con evidencias documentales y de productos, a través de hipervínculos con el cuerpo principal. Se ofrece a todos los interesados en el portal “TeOrienta” y en el marco del proyecto se complementa con talleres en los que se capacita y apoya a los jóvenes en la creación y actualización de sus propios portafolios. Se busca que el portafolio brinde a los selectores de personal mejor y más rápida información sobre el joven que egresó de la formación. A la fecha se ha logrado que 1.267 jóvenes cuenten con su portafolio virtual y se ha capacitado a 150 docentes para trabajarlo con los jóvenes.
- e. Se ha recurrido a las TIC para la **formación de gestores laborales**, que son roles decisivos y relativamente innovadores en la estrategia llevada adelante por **entra21**, que considera a la pasantía como un componente de la formación y que apoya a los egresados en la etapa de inserción laboral. FCH identificó las competencias de estos roles, elaboró un curso a distancia para adquirirlas, a partir del cual a la fecha 315 docentes se formaron, de los cuales 220 ya certificaron por lo menos en una de las competencias requeridas.

### 3. Metodología

Los equipos de los tres proyectos contribuyeron con información y reflexiones sobre aspectos acordados con el responsable de la investigación, en los que se identificaron los aportes y aprendizajes más relevantes de cada una de las experiencias. Además, en el proceso de análisis se contó con valiosas contribuciones y retroalimentaciones de Susan Pezzullo, Directora de Programas de América Latina y el Caribe de la IYF, y de Matthew Smith, Oficial de Programas de Información y Redes por parte de la IDRC, cofinanciador de este estudio.

Al principio se realizó el análisis del conjunto de los tres proyectos y sus formas de incorporar tecnologías en los procesos de selección, formación y apoyo a la inserción laboral, fuese como trabajadores dependientes o independientes. Se realizó también un análisis documental de los proyectos, con especial atención a sus distintas modalidades de inclusión las TIC en el marco del proceso de formación. Se analizaron los antecedentes y capacidades de cada una de las tres organizaciones en el uso de las TIC como herramientas formativas. Se pasó luego a una revisión detallada de las herramientas TIC, observando su funcionamiento, recursos y aportes desde el rol de un participante. Se visitaron en dos oportunidades a los tres proyectos, en las que se entrevistó a los equipos docentes y a los equipos de diseño de los instrumentos tecnológicos utilizados. Se realizaron cuatro grupos focales en cada uno de los proyectos, con un total de 90 jóvenes que estaban realizando las pasantías o que ya habían egresado. Se analizaron los registros de los cursos (diagnósticos de los jóvenes, asistencia, evaluaciones),

focalizándose en los relativos a los componentes con intensivo uso de las TIC. Se realizaron procesamientos especiales de algunos de estos datos, en colaboración con los equipos de los proyectos. En el análisis se tuvieron en cuenta los datos correspondientes a las evaluaciones externas. En el caso de FUP, se realizó una evaluación de impacto que incluyó el seguimiento de los egresados y la comparación con las situaciones de poblaciones de control, mientras las evaluaciones de los proyectos ejecutados por la FCH y E.dúcate midieron la efectividad de la intervención.

En la implementación del estudio se trabajó cooperativamente con los equipos de los tres proyectos, con los cuales se compartieron avances y reflexiones. Para este propósito se creó una Wiki a través de la cual se compartieron datos y análisis. En cada una de las visitas se realizó una instancia de presentación de observaciones, conclusiones preliminares y de intercambio de interpretaciones con los equipos a cargo de cada proyecto. También se organizó un webinar con integrantes de los tres equipos.

Como resultado de este proceso el equipo de E.dúcate – Guayaquil - elaboró un estudio propio (que se presenta como informe anexo) sobre el uso de redes sociales, que fue una de sus principales innovaciones identificadas por el conjunto de nuestro estudio.

El equipo de FUP colaboró activamente en la búsqueda y procesamiento de información producida por el sistema informático, pero que no había sido sistematizada. Además, la FCH realizó entrevistas que posibilitaron conocer la percepción de los jóvenes en el uso del portafolio virtual, que fue la principal herramienta tecnológica que ese proyecto incorporó a su estrategia formativa.

#### **4. Los Puntos de Partida y Llegada de los Jóvenes en Relación con las TIC**

Los jóvenes de los tres proyectos pertenecen a sectores de bajos ingresos y tienen dificultades para continuar en la educación formal, una parte importante de ellos tienen educación media incompleta, aunque se observan diferencias relevantes entre ellos.

Al preguntarles a los jóvenes de los grupos focales de los tres proyectos sobre su relación con los computadores, con Internet antes de empezar la formación brindada a través de los proyectos *entra21* se observaron tres grandes grupos:

- a. La mayoría de los entrevistados en los tres países tenían alguna relación previa al curso con los computadores e Internet, y era usuario de celular. El uso de la informática en ese momento era mayoritariamente social y recreativo; por ejemplo, accedían a juegos, redes sociales y música. En general mostraban un escaso uso educativo y laboral; la mayoría manifestaba no usar el correo electrónico o ni siquiera contar con una dirección antes de realizar el curso.

Entre estos mismos jóvenes se registraron diferencias cuando la informática estuvo incorporada a la educación formal de la que participaron. Esto ocurría con la mayoría de los entrevistados en Bogotá, dado que las TIC habían efectivamente formado parte de su currículum en la educación media. En estos casos manifestaban otros usos del computador e Internet, y manifestaban haber manejado previamente su cuenta de correo electrónico con asiduidad. Todo ello motivado o vinculado a sus actividades curriculares.

- b. Otro grupo, menor a 10% de los entrevistados en los tres proyectos, pero que crecía en los grupos procedentes de sectores más pobres, en Guayaquil, estaba constituido por casos de jóvenes que no habían tenido ningún uso de computadores previamente a la formación. Algunos de ellos incluso expresaban haber comenzado los cursos con rechazo o aprehensión por la informática. Es interesante que son jóvenes con entre 10 y 12 años de educación formal cumplida, algunos con el bachillerato aprobado.
- c. Y finalmente, aparecieron algunos casos, menos que los del segundo grupo, que eran usuarios intensivos de computadores; algunos de ellos habían desarrollado habilidades destacadas (reconocidas por sus compañeros) en su manejo, por vía autodidacta o apoyados por otros compañeros (no a través de formación sistemática). Para varios incluso era una vía para la obtención de pequeños ingresos, en el sector informal. Estas capacidades avanzadas igualmente mantenían su vinculación con motivaciones y usos recreativos y sociales de las TIC.

Estos datos son coincidentes con otros, referidos a los jóvenes en términos masivos. Varios estudios coinciden en observar dos herramientas basadas en TIC con amplia y acelerada cobertura en todos los sectores sociales y especialmente en los más jóvenes; ellas son los celulares y las redes sociales. A diferencia de otros instrumentos y usos de las TIC, estos incluyen a los sectores de bajos ingresos. Una encuesta sobre consumos culturales en Argentina, indicaba que 75% de los adolescentes (11 a 17 años) del sector de menores recursos que accedía a un computador, lo hacía para chatear y 85% para acceder a juegos, en tanto en este nivel socioeconómico solo 30% lo hacía para buscar información o para hacer la tarea escolar (Ministerio de Educación Ciencia y Tecnología, en Lugo, 2010). Paradójicamente, celulares y redes sociales son dos herramientas que la educación y la formación tienen dificultades de incorporar; es más, la cultura escolar tiende a percibirlos como problema, competidores o interferencias. En este estudio abordamos la relación y el aporte de las redes sociales a la formación y al apoyo a la inserción de los jóvenes.

En los grupos focales en los tres proyectos, los tres tipos de jóvenes arriba identificados manifestaron que la formación les resultó relevante y expresaban haber desarrollado capacidades de uso de las TIC, sobre todo vinculadas al uso laboral, que no tenían previamente. La observación es relevante especialmente para los dos últimos sectores: los que no tenían ninguna vinculación y hasta expresaban temor, porque la formación evitó excluirlos, logró nivelarlos, reconociendo sus puntos de partida más débiles que la mayoría del grupo en el que se integraron; y a los más “expertos” igualmente los cursos lograron interesarlos, darles un papel de apoyo a sus compañeros y aportarles un uso laboral de sus capacidades, que les potenció su valor y su reconocimiento. Corresponde señalar que los entrevistados fueron jóvenes que no desertaron y que llegaron a realizar prácticas laborales e incluso a insertarse laboralmente. Por lo tanto no son una muestra representativa de los tres proyectos, sino que, por el contrario, las evaluaciones de cada uno de ellos, al medir la inserción laboral de los egresados, muestran que los tres tuvieron importantes carencias. Es importante subrayar que los entrevistados fueron un grupo no representativo del conjunto, que logró los mejores resultados; por eso mismo era interesante estudiar en términos de los objetivos de este estudio.

Igualmente se analizaron los resultados obtenidos por las evaluaciones y se entiende que ellos no son relevantes por varias razones. En primer término las evaluaciones se hicieron sobre las primeras cohortes. Pero los efectos de las herramientas basadas en TIC se pudieron apreciar mejor y de hecho se estudiaron sobre las cohortes finales, cuando los diseños y el proceso de maduración en su utilización estaban significativamente más avanzados.

En segundo término los resultados obtenidos por las evaluaciones, por debajo de las metas esperadas, tienen muy escasa relación con el uso de las TIC, y obedecen, básicamente, a otros factores. Entre ellos se destacan decisiones erróneas de diseño general, por ejemplo en el caso de FCH enfrentó un problema del programa “Jóvenes Bicentenario”, que distanció en el tiempo (en varios casos entrevistados durante dos y hasta tres meses) la realización de los distintos componentes. Con lo cual los jóvenes realizaron primero la formación, varias semanas o varios meses después la formación y también semanas o meses después las prácticas y la inserción laboral. Al problema del tiempo se agregó que en varios casos el organismo responsable de cada componente era distinto. Ello generó mermas de jóvenes en el pasaje de uno a otro componente y dilatorias en los plazos comprometidos con los empresarios para prácticas e inserciones, todo lo cual afectó los resultados obtenidos, tanto en términos de retención durante la formación, como en la posterior inserción laboral.

En el caso de E.dúcate se apreciaron serios problemas de gestión en las primeras cohortes; aquí se observó que la ejecución del *software* de capacitación fue uno de los motivos que dificultaron que los jóvenes permanecieran en el proyecto. Pero debe subrayarse que ello fue parte de un conjunto de deficiencias registradas en el funcionamiento de los primeros cursos brindados, que se resolvieron en los subsiguientes. En los insuficientes resultados de FUP no se identificaron carencias vinculadas al uso de las TIC, cuyas herramientas por el contrario se observó que emplearon adecuadamente. Las dificultades parecen haber obedecido más al conjunto de la gestión formativa, especialmente a los componentes de práctica y de intermediación, en los que el apoyo y el vínculo establecido con los jóvenes no fue el adecuado para lograr las metas comprometidas. En definitiva, si no existe una adecuada estrategia y gestión de los cursos, las TIC sufren las mismas dificultades y pierden efectividad igual que las herramientas informáticas.

Los jóvenes y los docentes entrevistados percibieron avances significativos en el uso laboral y educativo de los computadores en los tres proyectos. Son indicadores de ello que todos los jóvenes contaban con una casilla de correo (lo que, como se dijo antes, no ocurría al ingreso a sus cursos), que varios de ellos habían utilizado durante el curso para buscar trabajo. También todos habían realizado su currículum electrónicamente, aunque algunos no tenían un acceso fácil al archivo. Resultaba más variada la búsqueda de empleos en bolsas electrónicas, lo que había realizado solo una parte de los egresados entrevistados.

Se registraron testimonios de los empleadores que recibieron jóvenes en pasantía, o los contrataron, en los que expresan satisfacción con el desempeño general que alcanzaron. En el caso de FCH se entrevistó a 19 empleadores que habían recibido en pasantía y contratado a un total de 40 jóvenes. Valoraron satisfactoriamente la formación recibida por los jóvenes y 15 de ellos contrataron a los pasantes, luego de terminada la pasantía. Otorgaron una buena calificación a las capacidades de los jóvenes, entre otros aspectos, en el uso ocupacional, de la informática. En el caso de E.dúcate en los espacios de Facebook del proyecto se observan comentarios muy positivos respecto al desempeño de los egresados de los cursos. A su vez, el propio Facebook proporcionó al empleador información sobre el manejo de las TIC por parte

de los jóvenes. Son especialmente destacables en este caso, dados los puntos de partida de los jóvenes, más distantes de los requerimientos de empresas del sector formal de la economía.

## **5. Aportes y Aprendizajes de la Incorporación de las TIC a la Formación e Inserción Laboral de los Jóvenes**

### **Las TIC Aportan Motivación**

Los jóvenes entrevistados expresaron que el uso de los computadores les resultó un elemento atractivo que los motivó a realizar los cursos. Incluso aquellos que llegaron con poca o nula relación previa y con temor o rechazo, luego se estimularon con la posibilidad de utilizarlas. Por su parte, los formadores también apreciaron el efecto motivador en los jóvenes.

El interés y los usos más específicos por los que expresaron preferencia la mayoría de los entrevistados, en los tres proyectos, fueron las redes sociales y aquellos vinculados a la música y los juegos. Para evitar distracciones los educadores, en los tres proyectos, relataron que restringían el acceso a Internet durante el tiempo de formación y en varios se le brindaban algunos horarios (por ejemplo antes o después de la clase) en que se lo habilitaba.

La motivación de los jóvenes no está en el uso estrictamente formativo o laboral de la informática. Pero los jóvenes valoran el hecho que la herramienta es la misma y opera como vía de acercamiento. Debe reconocerse que los lenguajes y pautas de operación son similares y el desarrollo de habilidades tiene varias zonas de sinergia entre los usos recreativos y sociales (los que tienen más efecto motivador) y los educativos y laborales (los priorizados por los objetivos de los cursos).

La virtud de los cursos y en especial de los equipos de formadores fue evitar el riesgo de ver estos dos tipos de usos como contrapuestos y buscar las compatibilidades, vinculaciones y complementariedades entre ellos. Se logró brindar a los jóvenes el estímulo de convertir un vehículo de comunicación y de identidad entre pares, en una herramienta también para la formación de competencias básicas y laborales. Esto ocurrió, por el solo hecho del uso intensivo de la informática como herramienta formativa, tal como lo expresaron los jóvenes en los tres países. Pero el acercamiento con las TIC como parte del mundo cultural y social de los jóvenes fue significativamente mayor en E.dúcate, porque en este caso, además se recurrió a una de las herramientas más apreciadas y usadas por los jóvenes.

En alguno de los proyectos, como en Colombia, los jóvenes ya tenían experiencia en el uso formativo de las TIC, adquirida en su paso por la educación formal. En tanto en el caso de Guayaquil era muy escaso el uso educativo de las TIC previo al curso.

### **Estimulan la Relación con los Pares**

Como se decía en el apartado anterior, los jóvenes consultados confirmaron que las TIC para ellos, igual que para la mayoría de sus coetáneos, son una poderosa herramienta de relación entre pares y de participación en las expresiones culturales propias de su generación. Existe evidencia que indica que en la educación en general y más específicamente, también en la formación profesional, la relación con los pares es un factor de fuerte incidencia en los resultados alcanzados por cada joven, en términos de mantenimiento en los cursos, de

competencias desarrolladas y de las inserciones logradas. Por ejemplo, las evaluaciones de aprendizaje de PISA muestran que los niveles educativo y de ingresos de las familias de los compañeros tienen fuerte incidencia en los aprendizajes que logran los adolescentes (OCDE, 2008), o el análisis de seis proyectos *entra21* muestra que todos ellos promovieron actividades recreativas y sociales entre los participantes, lo que reforzó la relación con los cursos y la propia formación (Lasida y Rodríguez, 2006).

El 90% de los jóvenes entrevistados no asistían a la educación formal en el momento que iniciaron los cursos de formación, por lo que no contaban con condiciones favorables para vincularse con un grupo de pertenencia. Es probable que esto esté vinculado con la valoración que expresaron al haber encontrado un grupo de amigos en el curso, que incluso continuaba comunicándose y encontrándose (presencial y virtualmente) después de terminadas las clases. El grupo de pares es un agente de socialización, un interlocutor principal y decisivo en la etapa de la adolescencia y juventud. No continuar la educación formal es también perder un ámbito de relación. Y, tal como lo expresaron los participantes (en este estudio y en otros), la recuperación de un espacio de vínculo con otros jóvenes es uno de los aportes relevantes que recibieron del curso. Si bien no formaba parte de los objetivos principales de la formación, la experiencia indicó que la tecnología se convirtió en parte de las estrategias que se mostraron efectivas para lograr la formación e inserción laboral en general y promover la relación con sus compañeros. Vínculos personales y proceso formativo se retroalimentan y, para los jóvenes entrevistados, resultaron potenciados a través del uso de las nuevas tecnologías. Igualmente debe consignarse que en estudios comparados, “mientras hay abundante literatura sobre el potencial motivador de las TIC asociado a la matrícula y asistencia escolar, el tercer elemento (mejora de los aprendizajes) se ha demostrado con un impacto efectivo pero moderado” (Cabrol y Severin, 2010).

Debe agregarse que dejar la educación formal es percibido como un fracaso personal y que, en la formación con jóvenes desfavorecidos, en toda la estrategia de intervención de *entra21* se ha observado la necesidad de que el joven desarrolle su autoestima, como condición para que aprenda y mucho más para que se inserte laboralmente (Lasida y Sandoya, 2008, pág. 16). Por lo tanto, desde la percepción de los jóvenes entrevistados, como desde la sistematización de las buenas prácticas de formación, la vinculación con los pares es un logro relevante de los procesos de formación, que contribuyen significativamente a la satisfacción de los participantes y al logro de los objetivos. Las TIC en las experiencias estudiadas reforzaron la promoción de relaciones entre el grupo de participantes. Y además transmitieron un mensaje de sintonía y diálogo con modalidades, vías de comunicación y códigos que son propios del mundo juvenil.

Desde la perspectiva didáctica varios jóvenes en los grupos focales expresaron haber recibido ayuda de compañeros y haber ayudado a compañeros. Tanto enseñar a otro como recibir una ayuda personalizada frente a una dificultad, constituyen dos mecanismos de aprendizaje efectivos, que ayudan contribuyen a superar dificultades y a reforzar o profundizar el desempeño de competencias. En términos más generales las evaluaciones de aprendizajes muestran que tienen alta incidencia las características de los compañeros de aula, aunque hay menos evidencia de cómo opera esa influencia (OECD, 2010).

## **Contribuyen al Desarrollo de Competencias Básicas**

Los jóvenes participantes de los tres proyectos confirman la abundante evidencia que indica que muchos jóvenes latinoamericanos, aunque aprueben la primaria, algunos años de educación media e incluso el bachillerato, no llegan a adquirir las competencias básicas requeridas para el ejercicio de la ciudadanía y para cualquier inserción en el mundo del trabajo. En el caso de los jóvenes del proyecto E.dúcate, los formadores detectaron que varios jóvenes leían mecánicamente, sin comprender el significado de lo leído. Los cursos enfrentaron el desafío, de suplir estos déficits, nivelando las competencias básicas con que se encontraron en el punto de partida y las TIC cumplieron un papel relevante para enfrentar ese desafío. Los docentes trabajaron con estos jóvenes en el reforzamiento de la lectoescritura, para lo cual parte de la práctica de lectura, escritura y cálculo se hizo en soporte electrónico. Esas competencias básicas también se utilizaron y ejercitaron cuando se utilizaron las TIC para la capacitación más específica en el oficio, aunque no fuera ese su objetivo principal.

Por otra parte, el manejo de las TIC forma parte de las competencias básicas requeridas para la ciudadanía, la inserción laboral y para la continuación de la educación formal.

### **Posibilitan Respetar Distintos Tiempos Diferentes de Aprendizaje**

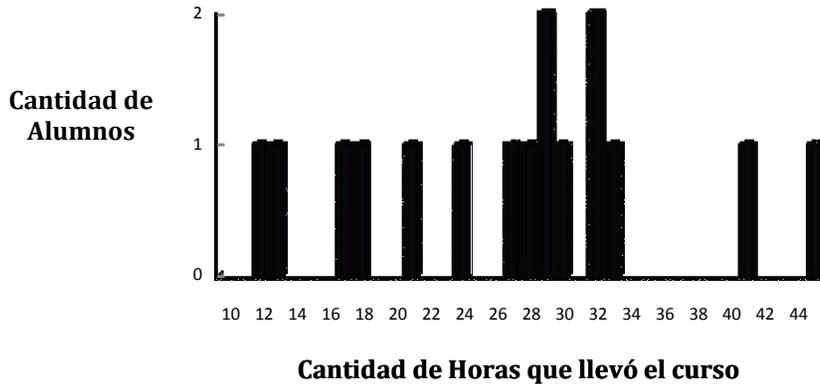
Los cursos brindados por FUP fueron en una modalidad de autoaprendizaje, lo que posibilitó que cada joven lo hiciera en diferentes tiempos, de acuerdo a sus posibilidades y necesidades.

Varios jóvenes y docentes manifestaron, durante los cursos y entrevistas, resistencias a esta modalidad, pues requería más exigencia y autodisciplina, a la vez que disminuía la interacción con docentes y compañeros. Sin embargo, FUP ha observado en sus cursos digitales, anteriores a los de *entra21*, que los logros de los participantes en estas modalidades son iguales o incluso mejores que en la tradicional. Por lo tanto, los docentes evaluaron que las resistencias obedecían a la mayor exigencia que les representaba (en términos de cierta autodisciplina) y al menor vínculo con sus pares, mas no a dificultades en el aprovechamiento.

La clave para evaluar el aporte de esta modalidad fue observar si los jóvenes realmente aprendieron en ritmos diferentes o si lo hicieron en tiempos similares. Por lo tanto como parte de este estudio se realizó un análisis del tiempo que cada joven empleó en realizar cada uno de los módulos ofrecidos con esta modalidad de autoaprendizaje. Se consiguieron y se procesaron registros automáticos existentes en la FUP que el *software* producía (que no estaban sistematizados y no se utilizaban para la gestión), comprendiendo a 141 jóvenes que aprobaron cursos de auto-instrucción. En varios casos se incluyó un mismo joven que realizó más de un curso, situación que no afectó el análisis realizado.

Los cursos que requirieron más horas fueron realizados por los jóvenes en tiempos diversos. El gráfico 1 muestra el dato que tuvo mayor varianza entre los participantes - el curso de Excel. En promedio, a los estudiantes que lo aprobaron les tomó casi 27 horas. Sin embargo, a varios les requirió menos de 18 horas y, en el otro extremo, a algunos les exigió desde 32 hasta 44 horas. El desvío estándar es por lo tanto importante, de 9,4 horas, en un promedio de 27.

**Gráfico 1.** Frecuencia de la Cantidad de Horas que le Llevó a los Jóvenes Completar el Curso de Excel



**Cuadro 2.** Frecuencia de la Cantidad de Horas que le Llevó a los Jóvenes Completar el Curso de Excel (complemento)

Cantidad	Excel
Cantidad de Observaciones	16
<b>Medidas de Ubicación</b>	
Media	26,94
Mediana	28,5
Moda	32
<b>Medidas de Dispersión</b>	
Desvío	9,2
Mínimo	12
Rango	45

En el **Anexo 2** se presenta el detalle del análisis de esa información, para todos los cursos, que se resumen en el cuadro que se presenta a continuación.

**Cuadro 3.** Análisis del Número de Horas que Demandó cada Curso a sus Participantes

Cantidad	Word	Excel	Hab Direct	Calidad ASC	MSP	WDV	Engl Basic	Engl Interm	Market	A.ILL
Cantidad de Observ.	61	16	2	11	12	20	1	1	2	15
<b>Medidas de Ubicación</b>										
Media	11,85	26,94	6	2,45	11,58	26,75	16	2	6,5	24,67
Mediana	8	28,5	6	2	11,5	27	16	2	6,5	23
Moda	7	32	N/A	2	10	23	N/A	N/A	N/A	40
<b>Medidas de Dispersión</b>										
Desvío	9,06	9,2	1,41	0,52	5	5,6	N/A	N/A	0,71	8,15
Mínimo	2	12	5	2	3	12	16	2	6	14
Máximo	37	45	7	3	20	39	16	2	7	40
Rango	35	33	2	1	17	27	0	0	1	26

Elaborado por Lasida y Pérez, a partir de información de FUP.

Como se observa, al aumentar el tiempo promedio que tardan los cursos, tiende a ser mayor la varianza de horas entre los más rápidos y los más lentos.

Los datos muestran que el proyecto de FUP con la modalidad de autoaprendizaje, que posibilitó que cada joven hiciera el curso en el tiempo que le resultaba necesario, tuvo como efectos positivos que los más rápidos no se atrasaron a causa de los más lentos y que estos tuvieron todo el tiempo que necesitaron. El riesgo de una modalidad sincrónica con un docente en aula pautando el ritmo de trabajo habría sido que los tiempos se hubieran aproximado a los promedios, con lo cual los más rápidos se habrían aburrido y sobre todo, eventualmente los más lentos podrían haber quedado excluidos.

En contraste con esta experiencia, aparece la de E.dúcate - Guayaquil - que debió abandonar la modalidad de autoaprendizaje y pasó a emplear el *software* como recurso didáctico, utilizado sincrónicamente por el docente y los alumnos. Aquí se observaron dos diferencias que pueden explicar la eficacia de la modalidad en un caso y no en el otro: la primera fue que en FUP los estudiantes partieron de mayor dominio de la informática, vinculado a su mayor utilización en la educación formal. El dato sugiere que para el autoaprendizaje se requieren puntos de partida mínimos más altos (en términos de manejo informático y probablemente también en disciplina de estudio), de parte los jóvenes.

La segunda diferencia entre los dos proyectos fue el *software*, el de FUP – que fue comprado – funcionó sin mayores dificultades, de acuerdo con lo expresado por los jóvenes y por los monitores que los apoyaban en las aulas. Mientras que el de E.dúcate – desarrollado para la organización y aplicado por primera vez en los cursos estudiados – tuvo serias dificultades de ejecución, que generaron desaliento en los jóvenes y complicaron la labor de los formadores.

Para enfrentar las dificultades, ocasionadas tanto por las menores capacidades de los jóvenes como por el funcionamiento del software, E.dúcate recurrió a la modalidad tradicional de trabajo sincrónico con el docente, que le permitió apoyar con mayor intensidad a los jóvenes en sus dificultades además de paliar los problemas de *software*.

### **Las TIC Mejoraron la Búsqueda de Trabajo por Parte de los Jóvenes: El Portafolio Virtual**

Las evidencias del aporte de las TIC a la búsqueda de empleo fueron limitadas especialmente en FUP y en los cursos digitales de E.dúcate. Al finalizar todos los proyectos de *entra21*, la mayoría de los jóvenes elaboraron e ingresaron sus propios currículos en una base electrónica, resultado que explica por qué esto no es un diferencial generado por el mayor uso informático durante la formación. La utilización de bolsas de empleo electrónicas entre los egresados tampoco era muy amplia (menos de la mitad de los egresados consultados) y, si bien no se cuenta con datos del conjunto de *entra21*, puede suponerse que los resultados no sean muy diferentes.

Sin embargo, se observaron innovaciones interesantes en la aplicación de las TIC más allá de la formación, especialmente en la etapa de inserción laboral, para la cual ha sido más excepcional y más acotada la incorporación de herramientas informáticas en la región.

Para el componente de intermediación laboral, las principales innovaciones fueron: el portafolio virtual y la utilización de las redes sociales. En principio, se hará referencia al portafolio, para luego abordar el aporte de las redes a todo el proceso formativo, incluyendo la etapa de intermediación laboral.

A los jóvenes entrevistados, que utilizaron satisfactoriamente el portafolio virtual les pareció una herramienta fácil de crear, usar y enviar; no requería mayores conocimientos en computación y les permitía anexar todo tipo de evidencias de sus capacidades, en distintos formatos. Todo el portafolio se manejaba desde Internet, lo tenían en el portal “TeOrienta” y desde allí lo modificaban. De toda la información se creaba copia de seguridad en los casos en que el acceso a Internet era limitado o fuese necesario imprimirlo desde un computador público. Otra ventaja consistió en que les permitió recibir ofertas laborales gracias a que hubo personas interesadas en sus currículos.

Dicho portafolio era fácil de administrar pues las instrucciones eran claras y sencillas de seguir. Consideraron que la manera como se les presenta al empleador tiene ventajas en cuanto que “se ve bien presentado”, “es un archivo que no tiene peso, que siempre que lo envías no llega con virus, ni como spam” en un formato más formal que mandarlo por mail o impreso en papel. Otro beneficio percibido es que el empleador pueda pasarlo a pdf e imprimirlo, impidiendo así los cambios de formato que se producen cuando lo mandan por mail en Word. Otro empleador apreció que le ahorra tiempo en la selección y le evita tener que manejar distintos documentos por separado.

Es el caso de uno de los entrevistados, quien expresó haber enviado veinte portafolios, a partir de lo cual recibió varias ofertas laborales. Los entrevistados consideraron que convendría que más empresas conozcan el sistema del portafolio virtual ya que hay muchas que siguen exigiendo el currículum vitae impreso.

Los jóvenes consultados elaboraron el portafolio virtual participando en un taller de “TeOrienta” donde se les enseñó cómo hacerlo, por lo cual se sintieron sumamente apoyados a la hora de capacitarse.

En comparación con el CV tradicional, el portafolio virtual sale ampliamente favorecido, ya que les pareció mejor la presentación, que permite agregar más evidencias y que éstas queden bien organizadas.

Los entrevistados han utilizado bolsas electrónicas para encontrar trabajo pero les resultaban más complicadas y fatigantes:

“A mí me agobiaron en general porque tú entrabas y tenías que estar actualizando; siempre y cada vez que tú querías postular a un trabajo tenías que tener tu currículum al día. Es una pérdida de tiempo tener que generar de nuevo cosas que ya estaban más que vistas. Es un tema complejo porque hay que estar agregando y ver para qué estás postulando ir cambiando de vez en cuando el tema de la experiencia laboral.”

Es relevante que los entrevistados hayan recurrido a bolsas electrónicas y también que valoren que sus prestaciones son inferiores a las del portafolio virtual. Una entrevistada declara haber creado más de un portafolio, “[...] no para todos los tipos de trabajo te sirve el mismo y las experiencias son distintas.”

Mediante estos primeros datos se reconoce la satisfacción con el uso y la percepción de la herramienta, pues impactan favorablemente en la imagen que el empresario recibe del postulante. Queda pendiente, entonces, por realizar una evaluación que recoja datos de un mayor número de jóvenes, que en este momento están en proceso de usar el portafolio y también de los empresarios que los han recibido.

Es interesante que quienes utilizaron exitosamente el portafolio lo perciben integrado al portal “TeOrienta” lo que retroalimenta ambos instrumentos. El portal sin el portafolio parece haber tenido menor efecto. Como “TeOrienta” existía desde antes de la ejecución del proyecto, se pudo utilizar desde el principio, a diferencia del portafolio, que fue desarrollado durante la ejecución. En la primera cohorte de egresados, 76% de ellos señaló haber realizado el test de habilidades (que se aplica al inicio del proyecto desde el portal), pero solo un cuarto de los egresados dice conocer el portal de acuerdo con el Informe de Evaluación de Resultados del proyecto.

### **La Red Social como Herramienta para el Acompañamiento al Proceso Formativo y a la Inserción Laboral**

Tal como se reseñó anteriormente, E.dúcate realizó una experiencia muy exitosa de utilización de una red social, más específicamente de Facebook, como acompañamiento al proceso formativo, incluyendo las fases de pasantía y de apoyo a la inserción laboral de los jóvenes.

Como primer objetivo se logró que todos los jóvenes terminaran la fase de aula de la formación siendo usuarios activos de Facebook y de correo electrónico. Al comenzar la mayoría no tenía o no usaba correo electrónico y varios tampoco Facebook.

Una vez en la pasantía Facebook y el celular se mostraron como las vías más efectivas de comunicación. En contraste, los correos electrónicos no los respondían pero demostraban haberlos leído (los jóvenes traían documentación solicitada o asistían a una actividad). Facebook se mostró como herramienta más potente que el celular para mantener comunicación entre los jóvenes y el personal del proyecto E.dúcate, debido a los cambios frecuentes de número de celular (por reemplazo pérdida, hurto o compra de un aparato). Incluso los formadores estiman que para futuras convocatorias a cursos podría utilizarse como recurso para difundir, recurriendo a los propios egresados.

Por lo tanto parece haber ventajas de costo e inmediatez en la mayor utilización primero de Facebook y en segundo lugar del celular, para las comunicaciones de los jóvenes hacia el proyecto. A la vez Facebook aporta eficacia en la información en comunicaciones del proyecto hacia los jóvenes (en relación al mail), posibilitando especialmente la incorporación de imágenes. Para las comunicaciones desde el proyecto no enfrenta la dificultad del cambio de número (que corta la comunicación con el celular) y para los jóvenes el costo es bajo, similar al de un mensaje de texto por celular.

Por otra parte, Facebook se valora por la comunicación horizontal entre los jóvenes, que tuvieron alta participación en los espacios de creados por el proyecto: muro, fotos, videos y *chat*. Más allá de informaciones precisas (y escuetas), es un espacio de participación, pertenencia y comunicación en un sentido amplio, tanto con el equipo del proyecto, como con sus pares.

También resultó muy relevante que todos los empresarios la han utilizado. La comunicación hacia ellos se ha complementado con boletines electrónicos quincenales, enviados primero por correo electrónico y luego publicados en Facebook. Facilitó que el equipo del proyecto gestionara y apoyara tanto las prácticas laborales como las inserciones laborales. En el sector gastronómico, los contratos tuvieron modalidades variables, por lo que a empleadores y trabajadores les resultó particularmente útil contar con una vía que facilitara e hiciera fluida la comunicación. Facebook facilitó los contactos, las consultas, las coordinaciones y, finalmente, las propias colocaciones, además del acompañamiento y monitoreo por parte del equipo de E.dúcate, en tanto se verificó que tanto jóvenes como empresarios la consultaban frecuentemente y respondían a los mensajes recibidos. Cada actor manifestó que, por esta vía, confiaba en que los otros recibían sus mensajes y que además podían corroborarlo a través de respuestas, que realizaban con facilidad a través del propio Facebook.

Las integrantes del equipo de seguimiento de las pasantías e inserciones entendieron que para ellas fue como un salvavidas. Lograron ubicar a jóvenes, con los que habían fracasado por otras vías. Asimismo, es de destacar que ha sido necesaria una gestión permanente, diaria durante varias horas, del Facebook, para que el instrumento funcione y sea posible regular las intervenciones.

Participaron más de 300 jóvenes y se contó con un equipo de tres técnicas que, entre otras funciones de coordinación del proceso formativo, gestionaron este espacio, cumpliendo un rol que en la actualidad se conoce como *community manager*. Es interesante que establecieron turnos de manera que en los horarios de oficina siempre los jóvenes tuvieran una respuesta rápida por parte del equipo.

En relación con la potencialidad de las redes sociales se observó una amplia cobertura en los tres proyectos; prácticamente todos los jóvenes que expresaron haber tenido acceso a Internet participaron asiduamente con las redes sociales.

En los otros proyectos se registraron incursiones en las redes sociales, pero ninguna tan sistemática, intensa ni con tan buenos resultados como la de Guayaquil. En otros proyectos fueron utilizados más acotadamente, por algunos docentes, para mantener una comunicación fluida con los jóvenes; lo cual fue evaluado como efectivo. Es interesante que en otros casos los jóvenes entrevistados manifestaron haber consultado recientemente a las redes sociales, pero no a las páginas del proyecto o la institución (que no tenían el grado de actualización y seguimiento desplegado por el equipo de E.dúcate). Este dato indica que no es suficiente con crear una página en una red social, es imprescindible realizar un trabajo sistemático y cotidiano.

En FUP y en FCH la escasa utilización de las redes obedeció, al parecer, a la falta de creación de dispositivos y mecanismos de gestión que le dieran un adecuado soporte y no a la carencia de formadores hábiles y familiarizados con esta herramienta, con los que si se contaba en los equipos.

Por último, es de resaltar que la población objetivo de E.dúcate en Guayaquil fue la perteneciente a sectores de menor nivel socioeconómico de los tres proyectos estudiados. Ello indica que la eficacia de las redes sociales no parece tener restricciones importantes en términos de los puntos de partida con los cuales los jóvenes ingresan al proceso formativo.

Las redes sociales están entre los impactos de las TIC recientes con más alcance efectivo y potencial. Pero por sus características no son una herramienta fácil de incorporar a la práctica y la cultura de la educación, especialmente en la formación profesional. Forman más bien parte de la cultura juvenil y los docentes las observan con desconfianza. Aunque, como registra Dussel (2010), entre los educadores son cada vez más comunes las incursiones que buscan incorporarlas al trabajo educativo. De hecho, el proyecto *entra21* de E.dúcate constituye uno de estos casos, llevado adelante por un equipo de formadoras jóvenes, que utilizaban las redes sociales en su vida particular y que espontáneamente (no estaba planificado hacerlo) las incorporaron para enfrentar desafíos que se le plantearon en su rol como formadoras.

La experiencia de E.dúcate tiene valor demostrativo en varios sentidos; uno muy relevante es brindar una respuesta a la pregunta que plantea la misma Dussel sobre cómo ayudar a conectar los mundos extraescolares y escolares a través de las nuevas tecnologías (2010, pág. 86). Se utilizó la red social, recursos y códigos para fortalecer los vínculos educativos. A la vez, importa subrayar que se mantuvo la intencionalidad, los objetivos y los criterios de una relación educativa, sin subsumirlos en los del grupo de pares. La relación entre el equipo formador y los jóvenes se retroalimentó con la establecida con los empleadores. Estos llegaron a Facebook también por cercanía en la edad y porque las redes sociales se identifican como un ámbito privilegiado para los objetivos comerciales.

Por otro lado, muestra que la incorporación de las redes sociales en los procesos formativos supone redefinir el rol de los educadores. En contraposición a lo que ocurre a nivel educativo, esta generación de un nuevo rol ya es reconocida a nivel empresarial, porque debido a este fenómeno de crecimiento exponencial, se ha creado un nuevo perfil profesional emergente, el de *community manager*. Este es quien se preocupa de la estrategia de interacción a utilizar en las redes sociales de un producto, marca o empresa. Actualmente ya hay varias universidades en varios países que brindan diplomados o posgrados apuntando a la formación de esta nueva carrera universitaria que busca manejar estratégicamente el uso de las redes sociales. El equipo coordinador de E.dúcate asumió el papel de *community manager*, un rol de animadores virtuales, mediados por la red social.

En términos generales la experiencia, a una escala reducida, muestra que las redes sociales posibilitaron y favorecieron la formación durante el proyecto, además de las necesidades de los jóvenes y de los empleadores (potenciales y efectivos). Se destaca la potencialidad y las condiciones para el uso de las redes sociales con un objetivo tanto educativo como de intermediación laboral. La enorme y acelerada penetración de esta herramienta y su apropiación por parte de los jóvenes, como vehículo privilegiado de comunicación entre pares, hacen que resulte muy prometedor el convertirla en recurso formativo. En términos de la estrategia de formación, se observó que contribuyen significativamente a la profundización de los vínculos entre todos los actores principales del proceso: jóvenes, formadores y empleadores. A su vez, exige gran formación docente, porque se debe construir en el proceso de interacción, a diferencia de las otras herramientas estudiadas, que requieren un gran desarrollo previo al curso. En síntesis aumentan la eficacia, en tanto cuentan con una intensa presencia y actividad de los docentes.

## La Incorporación de las TIC Supone Redefinir el Rol de los Educadores

En los puntos anteriores se observó que el uso de las tecnologías, de distintas formas, incrementó la autonomía de los jóvenes en el proceso de formación. Por ejemplo pudieron controlar los tiempos y organizarlos de acuerdo con sus posibilidades y preferencias, incrementaron la participación en la formación, en la pasantía y en la inserción laboral mediante el uso de Facebook o contaron con la posibilidad de ser más creativos al elaborar su currículo. El incremento del protagonismo de los jóvenes a través de las nuevas tecnologías supuso la redefinición del rol de los docentes.

En el caso del autoaprendizaje mediado por TIC (en los casos de Colombia y Ecuador) se creó el rol de tutores que tenían el papel de acompañar a los jóvenes en el vínculo con el computador y el manejo del curso digital, sin ser necesariamente especialistas en las diversas áreas de los cursos cuya ejecución apoyan. Tanto E.dúcate como FUP crearon esta función y buscaron a jóvenes algo mayores que los participantes con facilidad para establecer un vínculo fluido con los jóvenes. Además, se requería destrezas en informática, para, de esta manera, ayudar a resolver las dificultades que enfrentarían los jóvenes en el proceso de formación. Por ejemplo, FUP evolucionó de reclutar estudiantes del área de informática a estudiantes de profesorado en informática, que combinaran formación y vocación tanto por las TIC, como por la docencia.

En el caso de FUP, el nuevo rol requirió presencia de tiempo completo en el aula digital para apoyar a los jóvenes en los problemas operativos, de manejo de computador y de programa informático aplicado, pero sin intervenir en lo concerniente a los contenidos propios de cada curso. El apoyo fue individual, y no sólo para destrezas operativas. El rol incluyó mantener el orden y las normas de trabajo del aula digital y, eventualmente, resolver pequeños problemas técnicos que pudieran presentarse. Atendiendo a estas funciones se requirió un tutor sin conocimiento en los contenidos del curso, pero que fuese un usuario competente de los computadores, de los programas informáticos sobre los que se desarrolló el curso, con capacidad para resolver las dificultades más sencillas y con facilidad para mantener un vínculo con los jóvenes a la vez cercano y respetuoso de las reglas de juego establecidas.

FCH creó el papel del gestor laboral para orientar a los jóvenes en su búsqueda laboral, definiéndolo como capaz de hacerse cargo de pasantías, de orientar la creación del portafolio virtual y de apoyar el proceso de intermediación laboral. Para ser exitoso, el gestor requirió de un manejo fluido de los diversos instrumentos entre los que se destacan el portal “TeOrienta” y el portafolio virtual, junto con competencias de orientación de los jóvenes.

Por último, en el caso de las redes sociales las tres integrantes del equipo coordinador de E.dúcate asumieron roles (como equipo) de *community manager* y de animadores virtuales, mediados por la red social. Esta función es especialmente innovadora en la formación y la educación, en tanto la red social es básicamente un fenómeno informal, propio del grupo de pares. Por lo tanto, incorporarla a un proceso de formación, institucionalizada, manteniendo su vitalidad, sin desvirtuar sus características de comunicación espontánea e informal, exigió crear nuevos roles para el proceso formativo. Desde estos nuevos roles trabajaron de manera muy personalizada con los jóvenes y los docentes, para lograr que aquellos, al terminar los cursos, fuesen usuarios activos de Facebook. El propósito de la labor fue vincular a los empleadores, para responder a sus requerimientos mediante la incorporación de jóvenes en sus respectivas empresas y a las necesidades y dificultades que fueron encontrando. Este

nuevo rol requirió de reorganización en la rutina de quienes lo desempeñan, ya que debían alimentar y responder permanentemente a los espacios de Facebook.

De la experiencia de E.dúcate pueden identificarse algunas características del perfil requerido; el proyecto estuvo conformado por profesionales que han trabajado en formación, es decir, contaban con experiencia previa como usuarias de redes sociales y con capacidad de interactuar con los códigos de comunicación juvenil propios de esas redes, manteniéndose dentro de los objetivos y el encuadre del proceso de formación.

En conclusión, los nuevos roles en los tres proyectos, especialmente en E.dúcate y FUP, tuvieron como denominador a jóvenes formados en TIC, quienes, a su vez, contaban con facilidad y cercanía cultural con los participantes y eran competentes en el uso formativo de las TIC. El rol de los tutores de cursos digitales se ubica dentro de una tradición en la que existe mucha experiencia y acumulación de prácticas educativas, en tanto las “gestoras de redes sociales”, suponen la creación y experimentación de un nuevo rol, incorporando una herramienta hasta ahora no usada por la formación.

## **6. Costos y Condiciones para la Aplicación Intensiva de las TIC**

### **Capacidad de las Organizaciones para Invertir y Desarrollar Herramientas Formativas a partir de la Informática y para Acumular Aprendizajes Institucionales en esta área**

La incorporación intensiva de las TIC en algunos componentes de la formación supuso mayores costos de inversión (en relación a aquellos que hacen menor uso de TIC) destinados al desarrollo y la preparación de las herramientas informáticas. Los tres proyectos realizaron una importante inversión en el desarrollo o en la compra de distintas herramientas informáticas dirigidas a informar, adquirir capacidades y evaluar la formación. Esto ocurrió con todas las herramientas observadas en el estudio, con excepción de Facebook. Este fue el único caso en el que se recurrió a una plataforma de acceso libre, no desarrollada ni adquirida específicamente para el proceso de formación.

No todos los costos de estas preparaciones fueron cubiertos por *entra21*, sino que fueron inversiones que cada uno de los proyectos había realizado previamente. E.dúcate había desarrollado el programa de auto-instrucción turismo para dos cursos, que completó con tres nuevos. FUP ya había comprado el programa de auto-instrucción e instalado las aulas digitales en las que se realizaron los cursos y FCH ya tenía en funcionamiento el portal “TeOrienta” que luego, con la ejecución de *entra21*, completó con el portafolio virtual. Esto con respecto a uno de los rubros preparatorios, probablemente el más costoso, que fue el desarrollo de herramientas informáticas. Estas sumadas a los recursos desarrollados y financiados previamente, luego se integraron estrechamente a los proyectos implementados en el marco de *entra21*.

La preparación de los cursos incorporando TIC también requirió de una mayor preparación de la didáctica del proceso formativo, para todas las herramientas, incluido el uso de Facebook. En los tres proyectos se redefinieron las estrategias didácticas previas, sin uso de TIC, readecuándolas a las nuevas herramientas en soporte informático que se le incorporaron.

El análisis preciso de los costos de esas inversiones requeriría contar con los informes de ejecución financiera de varios proyectos previos a *entra21* de las tres instituciones, información de la que no se dispuso. Pero ello indica las articulaciones y acumulaciones que cada organización realizó con la experiencia, las capacidades y los recursos previamente incorporados.

Además de los recursos, la capacidad de inversión estuvo asociada a características de las tres organizaciones ejecutoras de los proyectos. Desde identidades y experiencias muy diversas, las tres instituciones en el momento de diseñar su proyecto *entra21* contaban con una fuerte experiencia previa en la utilización de TIC y en el desarrollo de herramientas educativas basadas en TIC. No son instituciones especializadas en áreas ocupacionales vinculadas a las TIC, sino con experiencia y vocación por la innovación formativa mediante TIC. En el caso de FUP, especializada en jóvenes de otros sectores sociales, se dificultó la adecuación a la población objetivo de *entra21*.

De todo lo anterior surge que las organizaciones con capacidad innovadora en esta área deben tener capacidad de invertir y de acumular en varios proyectos, a la vez que deben saber que con población objetivo más vulnerable, se requiere de más apoyos complementarios a los de las TIC, para formarse e insertarse laboralmente.

También se concluye que los mayores costos están asociados con el desarrollo de la innovación, no con su aplicación durante la ejecución de los cursos.

### **Efectividad del *Hardware* y el *Software***

En todos los casos, las aulas dispusieron de un computador por joven, en aulas bien acondicionadas a estos efectos, considerando que era lo necesario para posibilitar el aprendizaje de todos los participantes. En E.dúcate se registraron importantes dificultades con la ejecución del *software*, que interfirieron significativamente en la implementación de los cursos, generaron desmotivación y estimularon el abandono. En sucesivas cohortes se resolvieron parcialmente y también se paliaron al trabajar los grupos en conjunto, todos en el mismo tema al mismo tiempo, con un docente que lo iba exponiendo. En contraste, el *software* de FUP no presentó problemas, lo que hizo viable que cada joven siguiera el curso individualmente, de acuerdo con su capacidad, disponibilidad y ritmo de aprendizaje.

En conclusión, la experiencia muestra que la aplicación de TIC requiere de equipamiento adecuado que funcione efectivamente y que, de no disponer de este en las condiciones adecuadas, es mejor recurrir a apoyos tradicionales, como materiales impresos y el pizarrón.

### **Cambios y Requisitos en el Vínculo Educativo y en la Gestión de los Cursos**

Como se planteó anteriormente, la incorporación de estas herramientas supuso redefinir las funciones de los docentes e incorporarlos en los nuevos roles de acompañamiento y apoyo en el uso de los computadores.

Los cambios involucraron a los docentes directamente encargados del componente que utilizó más intensivamente las TIC (los nuevos roles a los que ya se hizo mención). En la FUP y E.dúcate se observó que cada docente modificó sus prácticas de aula, a partir del nuevo instrumento. En FCH la principal herramienta, el portafolio virtual, aún no ha completado su

proceso de aplicación, como para poder analizarlo, pero se puede adelantar, a partir de los criterios que se están planteando para su aplicación, que su mejor implementación será aquella en la que se apropie del portafolio todo el equipo.

La gestión de los cursos también requirió de ajustes a partir de la incorporación de TIC. La modalidad de autoaprendizaje de la FUP requirió armar un dispositivo de aulas digitales, en las que el participante elegía en qué momento asistía y por cuanto tiempo. Esto supuso poner a disposición una serie de recursos (local, computadores, tutores) que cada uno resolvía cuando los usaba. En el caso de E.dúcate, la gestión de la red social les exigió redefinir la organización de la rutina de trabajo del equipo formador.

Para una adecuada implementación de estas experiencias resulta imprescindible que cada joven pueda trabajar individualmente en un computador (no compartiéndola en el mismo momento con otro), que cuente con las condiciones técnicas necesarias y es deseable que además dispongan de horarios complementarios con cierta flexibilidad para su uso, especialmente para usos recreativos y sociales, que complementan y refuerzan la motivación y las habilidades de manejo del computador.

Como se evidenció en la experiencia de E.dúcate, especialmente con los jóvenes más pobres, que vienen de experiencias de fracaso escolar, resultó muy importante: a) que el computador no reemplazara el vínculo con los formadores, pues se ha observado que es un componente decisivo para la eficacia del proceso; y b) que tampoco afecte las actividades prácticas de taller para aquellas ocupaciones cuyo desempeño no está basado en el uso del computador como mesero o ama de llaves. Se requirió cuidar que la incorporación de TIC no afectara las buenas prácticas de la formación, que se han demostrado ampliamente en los proyectos entra21 y que no deben debilitarse por las innovaciones tecnológicas.

## **7. Sugerencias para Próximos Estudios**

El estudio deja varios temas pendientes. En primer lugar en el caso de E.dúcate sería conveniente una evaluación más precisa de los impactos, en términos de inserción laboral y continuación de los estudios, exclusivamente de aquellos jóvenes que participaron en la red social implementada por el proyecto. Sería interesante poder aislar el efecto de este componente, comparando el seguimiento de egresados con otros jóvenes que, egresados de cursos similares, no participaron de redes sociales<sup>5</sup>. Eso mismo sería interesante también para los componentes digitales de los cursos de FUP. En estos dos casos se contó con información de la ejecución de los cursos que mostró que los componentes innovadores tuvieron buenos resultados durante el mismo proceso de formación.

En el caso del Portafolio Virtual la información disponible es más parcial por problemas de calendario. En este proyecto queda pendiente recolectar datos sobre los resultados del propio proceso de implementación y también sobre el impacto de quienes lo utilizaron (ojalá comparando con otro grupo de un curso similar que no lo haya utilizado).

Queda pendiente una evaluación más precisa de los costos de estas innovaciones en dos sentidos. Uno el de las inversiones para el desarrollo de las herramientas tecnológicas; este

---

<sup>5</sup> Un futuro estudio de este tipo podría tener una limitación ética, porque la experiencia de E.dúcate sugiere que, de ser posible implementar una red social en determinados cursos, sería conveniente hacerlo en todos los posibles.

análisis no debería incluir ninguna actividad directamente con jóvenes, sino sólo el diseño y elaboración, tanto informática como didáctica, de los instrumentos. Otro el de los costos de ejecución per cápita, en relación con el número de jóvenes tanto formados como incorporados laboralmente. A partir de estos dos análisis, podría evaluarse cuántas ejecuciones y cuántos participantes se requiere para justificar la inversión inicial.

## **8. Conclusiones y Aportes a las Políticas**

En las últimas décadas se han depositado muchas expectativas sobre el aporte de las TIC a la educación y la formación. Pero las evidencias sobre el impacto del uso educativo de las TIC no son concluyentes, con lo cual la frase de Larry Cuban (1993) sobre la relación entre TIC y educación, sigue siendo una buena descripción de la situación, “las TIC en educación siguen estando sobrevendidas y subutilizadas.”

En términos generales en los tres proyectos estudiados, las TIC contribuyeron a que la formación se adecuara a las necesidades de los jóvenes y de los empleadores (potenciales y efectivos). Los cursos digitales de FUP facilitaron la adecuación de tiempos, el portafolio virtual permitió una mejor comunicación de sus logros y realizaciones, independientemente de cómo se hayan alcanzado, mientras que el uso de redes sociales respondió adecuadamente a la cultura juvenil, a la vez que mejoró la efectividad del seguimiento y la vinculación con jóvenes y empleadores, durante las fases de pasantía e inserción laboral.

Esto es relevante porque la escuela y las instituciones de formación tienen dificultades para adaptarse a las necesidades de jóvenes y empleadores, y el uso de las TIC forma parte de los códigos y los mecanismos que conforman esa brecha.

Teresa Lugo (2010, pág. 7) analiza:

“[...] las escuelas mantienen actividades y ritmos que no coinciden con las costumbres del alumno actual. Los períodos largos de atención, el desarrollo de una actividad por vez, entre otras cosas, aún continúan en las escuelas, frente a las nuevas prácticas de los estudiantes.”

Y citando a Buckingham (2008), señala que los estudiantes de hoy están acostumbrados a acceder a información de fuentes digitales no impresas, a dar prioridad a las imágenes en movimiento por encima del texto, a sentirse cómodos realizando múltiples tareas simultáneamente y a obtener conocimiento procesando información discontinua y no lineal.

Por su parte, Inés Dussel (2010, pág. 22) señala:

“[las nuevas tecnologías] se estructuran a partir del usuario y prometen acomodarse a los gustos del cliente a partir de su empatía emocional, con horizontes de plazos cortos y renovables... – y agrega – que la noción de verdad importa menos que la popularidad o la intensidad de la experiencia emocional que se propone. Prometen una gratificación inmediata, accesibilidad completa y horizontalidad en las relaciones, aún cuando sigan organizadas por jerarquías no tan visibles como las que estructuran los buscadores [...]”

En los tres proyectos se constató que la mayoría de los jóvenes acceden a las TIC aunque se encuentren en situación de exclusión. Por lo tanto, la incorporación de las TIC a la educación y la formación de estos sectores es aún más relevante para tender puentes que les faciliten acceder y completar los ciclos de formación y luego insertarse laboralmente.

Igualmente se observó una utilización muy prudente, progresiva y también con importantes dificultades. Se la caracteriza como prudente, porque tal como se observó en un estudio de OIT-CINTERFOR (2008), para otras instituciones de formación de la región, ninguno de los proyectos realizó una aplicación generalizada de las TIC a todos sus componentes y ninguna incursionó en modalidades más exigentes como la formación a distancia. Fue progresiva desde la perspectiva de la historia de las tres organizaciones, que han ido avanzando con pasos cortos en la incorporación de las TIC a los procesos formativos.

Aún con estas estrategias cautelosas registraron importantes dificultades. Las dos más importantes observadas fueron los problemas de E.dúcate con la ejecución de la herramienta informática desarrollada ad hoc para sus cursos, y la insuficiencia del acompañamiento y los apoyos brindados por FUP a los cursos. Las dificultades de E.dúcate fueron inherentes a la herramienta TIC, en tanto las FUP radicaron en las acciones complementarias a las TIC.

Las estrategias fueron cautelosas también en el sentido que los cursos no modificaron radicalmente las modalidades de formación que *entra21* ha demostrado como eficaces, sino que realizaron cambios parciales que permitieron controlar las innovaciones introducidas y evitar sus eventuales dificultades o efectos no esperados. Por ejemplo, ninguno de los cursos fue totalmente basado en herramientas informáticas, ni se exploró la modalidad de formación a distancia con los jóvenes.

Para superar las dificultades se identificaron condiciones de utilización de las TIC, que pueden comenzar a perfilarse como criterios de buenas prácticas, para disminuir los riesgos de las innovaciones con estas herramientas. Entre ellas se destacan: a) la efectividad y suficiencia de los equipos disponibles; b) contar con herramientas didácticas basada en la informática (no alcanza con los equipos), estas herramientas pueden haber sido desarrolladas por la propia organización o adaptar otras a las que puedan acceder; c) la redefinición de los roles del equipo de formadores, de acuerdo con las posibilidades y exigencias didácticas que brinda la herramienta tecnológica, para lo cual se requiere que estos cuenten con el perfil adecuado; d) no reemplazar la práctica laboral en condiciones reales; y e) que las TIC refuercen, o por lo menos que no debiliten, la calidad, intensidad y personalización de los vínculos entre formadores y jóvenes, que especialmente con aquellos vulnerables, constituye un componente clave para la eficacia de la formación. Se observó que cuando estas condiciones se cumplieron las nuevas tecnologías fortalecieron la eficacia de la formación y cuando no sucedió la afectaron críticamente a tal punto que no haberlas introducido hubiese sido mejor una mejor opción.

Entre las experiencias estudiadas la introducción de redes sociales es la que muestra más resultados y potencialidad considerando al conjunto del proceso formativo. La experiencia de E.dúcate muestra la facilidad con la que los jóvenes pasaron de usarlo con fines de comunicación entre pares y de entretenimiento, a hacerlo como parte del proceso formativo y de incorporación al mundo del trabajo.

Alejandro Piscitelli (2011) ha planteado que la educación teme el uso de redes sociales, porque considera que los jóvenes pierden tiempo en ellas y porque revelan la vida privada. Valora que esta es “una reacción tremendamente defensiva, porque se ven amenazados por las redes sociales”. En contraposición sostiene:

“Facebook no es una plataforma de encuentro de amigos, es una plataforma de convivencia y cooperación alternativa al sistema educativo. Por eso la reacción de este sistema es cerrar, cortar, negar, desvalorizar, amenazar; porque lo que ve es que le apareció un enemigo donde menos lo esperaba. [...] lo que estamos viviendo son vidas paralelas, en que el sistema educativo funciona por un riel y las redes sociales van por otro. Y ambos compiten por el tiempo de atención dentro del aula.”

En definitiva, estamos hablando del mismo desencuentro y falta de relevancia que tiene la educación media para los jóvenes, ahora mediada y profundizada por las TIC. En el mismo sentido Dussel aporta los resultados de grupos focales con docentes de tres jurisdicciones educativas argentinas, en las que se realizó una intensa aplicación de TIC. Respecto a las redes sociales varios docentes expresaron temor al descontrol y al desborde (Dussel, 2010, pág. 76).

Desde estas perspectivas la experiencia estudiada en Guayaquil muestra primero la potencialidad que tiene la red social como herramienta formativa, por su adecuación tanto a los códigos y forma de comunicación de los jóvenes, como de los empleadores. Se la evalúa como muy efectiva para la comunicación entre los tres actores entre sí: jóvenes, equipo de formadores y empleadores. En este sentido fue un instrumento formativo, a través del cual el equipo del proyecto brindó información, coordinó y también orientó y acompañó a los jóvenes. Pero su aplicación mostró potencialidades para la propia capacitación técnica, etapa en la que comenzó a utilizarse con éxito (preparando las prácticas) y en la cual su uso podría ampliarse.

En segundo término es demostrativa de las exigencias que tiene la gestión formativa de las redes sociales. Se requiere que los formadores tengan habilidad para manejarse en redes sociales y a la vez que sean capaces de interactuar con los códigos y modalidades de los jóvenes, sin perder los objetivos y el rol propios, ni mimetizarse con ellos. La experiencia estudiada mostró capacidad de reconfigurar el uso social de la red, desde una intencionalidad y un marco educativo. Se diferenció de la relación del grupo de pares, desarrollando la capacidad de dialogar con ella, a través de una de sus vías, que hoy aparece crecientemente utilizada.

Los proyectos muestran algunos aprendizajes relevantes para las políticas de educación y trabajo con jóvenes vulnerables: primero, la potencialidad y las condiciones para el uso de las redes sociales con un objetivo tanto educativo como de intermediación laboral. Segundo, la enorme y acelerada penetración de las redes sociales y su apropiación por parte de los jóvenes, como vehículo privilegiado de comunicación entre pares, hacen que resulte muy prometedor el convertirlas en herramientas no sólo de información, orientación y apoyo a la intermediación laboral, sino de ensayar su incorporación a todo el proceso formativo.

En términos de la estrategia de formación, se observó que las redes sociales contribuyen significativamente a la profundización de los vínculos entre todos los actores principales del proceso formativo: jóvenes, formadores y empleadores. Son herramientas que exigen gran formación docente, en tanto suponen una redefinición del rol tradicional del formador en el aula, dirigiendo y controlando toda la agenda de trabajo.

Las redes sociales se deben construir en el proceso de interacción, a diferencia de los programas informáticos dirigidos a la capacitación ocupacional, que requieren un gran desarrollo previo al curso. Aumentan la eficacia, pero requieren una intensa presencia y actividad de los docentes.

Los cursos de autoaprendizaje, de FUP en particular, mostraron su efectividad para adecuarse a distintos puntos de partida y ritmos de los estudiantes. Aparecen entonces como una herramienta potente con los jóvenes de menos educación formal y que son más vulnerables. Posibilitan ampliar cobertura, luego de la inversión inicial de contar con un programa elaborado y probado, en tanto lo pueden realizar muchos jóvenes. Considerando la experiencia de FUP puede estimarse que su aplicación masiva reduzca los costos. En primer término porque se requieren menos tutores que docentes (las aulas funcionaron bien con alrededor de 30 jóvenes y los cursos deberían no superar los 20 o como máximo 25 jóvenes). A ello se agrega que, dado el perfil de los tutores, sus honorarios pueden ser menores que los requeridos por los docentes. Pero, tal vez lo más importante, en términos de eficiencia, es que en muchas localidades no se cuenta con formadores en determinadas ocupaciones, para las que existe demanda del mercado laboral y trasladarlos desde otras zonas además de costoso, muchas veces es inviable.

El último factor de eficiencia recién señalado se vincula con la ventaja de pertinencia que estas modalidades ofrecen, en tanto los jóvenes que están asistiendo a un aula virtual en una determinada zona, no tienen por qué estar todos haciendo el mismo curso. Esto, especialmente en localidades pequeñas permite una mejor adecuación a la demanda existente, a costos razonables. Por ejemplo, si en una determinada zona existe demanda para dos reparadores de computadores, puede formarse a dos o tres, sin que el costo per cápita resulte alto (porque se realiza junto con otros cursos, para otras ocupaciones). Ello supondrá que la entidad disponga del curso digital (si debió adquirirlo le significará un período más largo de amortización) y que se conforme el aula digital con un tutor que acompañe jóvenes de varios cursos distintos.

Finalmente, el portafolio virtual es una herramienta que muestra gran potencialidad para sistematizar la formación y experiencia de los jóvenes en búsqueda de empleo y para brindar información de mejor calidad a los empresarios. Aporta además facilidades para su generalización, dado que es una herramienta amigable en términos de la capacidad requerida al usuario y de los requisitos del equipo informático. Incluso con jóvenes de mayor nivel educativo es posible lograr que se auto-capaciten en su utilización, por ejemplo a través de mecanismos como el portal "TeOrienta" u otros similares. Tienen potencialidad tanto para su aplicación en la formación, como en las políticas que promueven la intermediación laboral, en tanto podría ser incorporado a servicios locales de empleo, sin exigir la participación en un proceso formativo.

Las experiencias muestran que una adecuada aplicación y generalización de estas innovaciones, requiere de condiciones muy rigurosas de implementación, porque son importantes los riesgos de fracaso por problemas operativos aparentemente menores, pero con importante efectos desmotivadores de los jóvenes.

En términos de costos, estas innovaciones requirieron de fuertes inversiones iniciales<sup>6</sup>. Para las herramientas ya desarrolladas, fue posible su aplicación a escala con bajos costos, pues dicha inversión inicial ya se hizo. En todo caso es relevante tenerlo en cuenta para nuevas innovaciones a desarrollar.

## **Anexos**

- 1) Bibliografía y Referencias Citadas
- 2) Análisis de los Tiempos Requeridos para la Culminación de Cursos en FUP
- 3) El Uso de Redes Sociales en el Proceso de Formación: Las Experiencias de E.dúcate en Guayaquil

---

<sup>6</sup> La inversión se considera alta en relación con los costos habituales de un curso. No son incorporables al financiamiento de un solo curso, sino que se pueden amortizar a través de varias aplicaciones.

## Anexo 1. Bibliografía y Referencias Citadas

Buckingham, D. (2008): "Más allá de la Tecnología: Aprendizaje Infantil en la Era de la Cultura Digital." Buenos Aires: Ediciones Manantial (citado por Lugo, T., 2010).

Cabrol, M. y Severin, E. (2010): "TICS en educación, una innovación disruptiva," Serie de Aportes N°2, Washington, BID.

Chong, A. (editor) (2011): "Conexiones del Desarrollo: Impacto de las Nuevas Tecnologías de la Información," Washington, BID.

Cuban, Larry (2001): "Oversold and Underused: Computers in the Classrooms." Harvard University Press.

Domínguez, D. y Trillo, P. (2009): "Open learning based on social networks: Facebook integration in an OCW course," 2nd international on-line conference of Innovation in Training Practice, 9-10 November 2009, UNED en: <http://ocw.innova.uned.es> (bsq: 9/6/11).

Dussel, I. (2010): "Aprender y Enseñar en la Cultura Digital," documento básico. Buenos Aires, Fundación Santillana.

Fundación Pfizer (2010): "La Juventud y las Redes Sociales en Internet" en: [http://www.fundacionpfizer.org/docs/pdf/Foro\\_Debate/INFORME\\_FINAL.Sociales.pdf](http://www.fundacionpfizer.org/docs/pdf/Foro_Debate/INFORME_FINAL.Sociales.pdf) (bsq. 19/5/11).

Lasida, J., Podestá, M. y Sandoya, J. (2008): "La Calidad Educativa, Sistemas y Potencialidades" en Revista Páginas de Educación. Revista Arbitrada de la Facultad de Ciencias Humanas de la Universidad Católica del Uruguay. Año 1, N°1. Montevideo.

Lasida, J. y Rodríguez, E. (2006): "Entrando al Mundo del Trabajo: Resultado de Seis Proyectos *entra21*," Serie Aprendizaje n° 2, International Youth Foundation.

Lasida, J. (Coord) (2011): "Uso de las TICs en Procesos de Formación e Inserción Laboral de Jóvenes," Washington, *entra21*/International Youth Foundation y BID/FOMIN.

Lugo, T. (Coord.) (2007): "Las TIC: Del Aula a la Agenda Política," ponencias del Seminario internacional "Cómo las TIC Transforman las Escuelas." Buenos Aires, IPE-UNESCO.

Lugo, T. (2010): "Las Políticas TIC en la Educación de América Latina: Tendencias y Experiencias," Revista Fuentes n° 10, Universidad Virtual de Quilmes, Universidad Católica Argentina, pág. 52-68.

OECD (2010) "PISA 2009 Results: Overcoming Social Background – Equity in Learning Opportunities and Outcomes (Volume II)," en <http://dx.doi.org/10.1787/9789264091504-en>.

OIT.CINTERFOR (2008): "Las Tecnologías de la Información y la Comunicación y la Formación Profesional: Aprendizajes y Desafíos," Edit. Montevideo, OIT-CINTERFOR.

Pérez, Carlota (2009): "Una Visión para América Latina: Dinamismo Tecnológico e Inclusión Social Mediante una Estrategia Basada en los Recursos Naturales," Mecnografiado. Cambridge.

Piscitelli, A. (2011): "La Escuela después del Monopolio Cognitivo," Reunión Anual de la Red Latinoamericana de Portales Educativos (Relpe), 27-29 abril, Santiago de Chile.

Prada Montoya, Rosero (2011): "El Uso de Redes Sociales en el Proceso de Formación: La Experiencia de E.dúcate," en: Lasida, J. (Coord). Uso de las TIC en Procesos de Formación e Inserción Laboral de Jóvenes, Washington, *entra21*/International Youth Foundation.

Sarbach, A. (2010): "Carbonilla," blog sobre Filosofía, TIC y Aprendizajes, en: <http://carbonilla.net/2010/06/22/algo-mas-que-un-curso/> (bsq 19/5/11).

Siegle, D. (2011): "Facing Facebook: A Guide for Nonteens," Gifted Child Today, v.34 n° 2, pág. 14-19.

Venezky, R. (2002): "Quo Vademus? The Transformation of Schooling in a Networked World," en: <http://www.oecd.org/dataoecd/48/20/2073054.pdf> (bsq: 24/5/11).

Villatoro, P. y Silva, A. (2005): "Estrategias, Programas y Experiencias de Superación de la Brecha Digital y Universalización del Acceso a las Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC): Un Panorama Regional," en CEPAL, Serie Políticas Sociales n° 101, Santiago de Chile.

## Anexo 2. Análisis de los Tiempos Requeridos para la Culminación de Cursos en FUP

Se realizó un estudio con 141 jóvenes que aprobaron cursos de auto-instrucción ofrecidos por FUP, sobre el tiempo que le demandó a cada uno completarlos. En varios casos se incluye un mismo joven que realizó más de un curso, lo cual no afecta el análisis.

Para realizar este análisis se recurrió a información provista por el propio software, que fue procesada por el equipo a cargo del estudio. Para la obtención de la información se contó con la activa colaboración de Jonathan Alejandro Sánchez, de FUP.

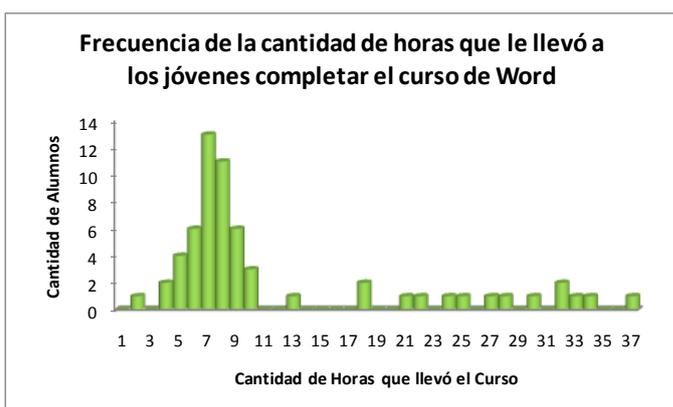
### Curso de Word

El curso de Word fue el que más alumnos tuvo, lo terminaron 40 alumnos. Puede apreciarse claramente que la distribución de frecuencias marca una concentración en torno a las 8 horas y que la cola de mayor cantidad de horas, se extiende hasta las 37. La moda está en 7 horas, y la distribución se parece bastante a una normal.

De la gráfica y las estadísticas calculadas, podría concluirse que si bien hay una concentración de alumnos que culminaron exitosamente el curso en menos de 10 horas, hay un 20% al que le llevó más, lo que demuestra que ese 20%, con una carga horaria fija para el curso igual o menor a 10 horas, no hubiera logrado completar exitosamente el curso. Esto último muestra que cada individuo tiene un ritmo diferente de aprendizaje y que la modalidad de auto-instrucción les permitió contemplar esas diferencias.

El tiempo mínimo necesario fue de 2 horas y el máximo de 37 horas, lo que confirma la conclusión antes expresada. Hay un grupo de 12 alumnos que demoran más de 20 horas, hasta llegar a las 37 y eso está distribuido de a un alumno, resultando que el 20% requiere mucho más tiempo (que llega a ser hasta 4 veces más) que el otro 80%: son ritmos de aprendizaje completamente diferentes.

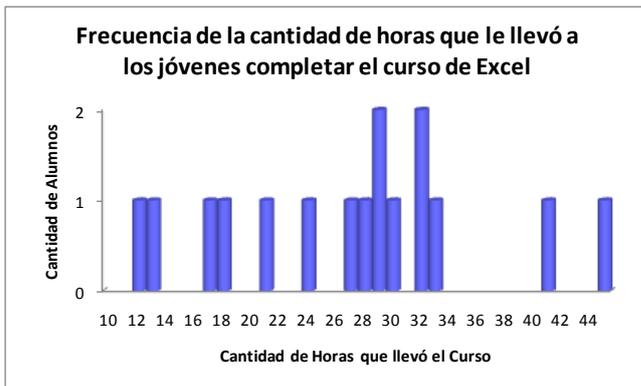
**Puede suponerse que si el mismo curso se hiciera en un formato de aula tradicional, ese 20% no llegaría a culminar el curso con éxito y en cambio, de esta forma, a un ritmo mucho más lento, pudo culminarlo.**



Cantidad	Word
Cant. de Observ.	61
<b>Medidas de Ubicación</b>	
Media	11,85
Mediana	8
Moda	7
<b>Medidas de Dispersión</b>	
Desvío	9,06
Mínimo	2
Máximo	37
Rango	35

## Curso de Excel

En este caso lo realizaron menos alumnos y la cantidad de horas que les llevó en general fue mayor que en el curso de Word. Se aprecia una mayor concentración entre las 28 y 32 horas, sin embargo en este caso a diferencia de lo que pasó con Word, hubo unos cuantos alumnos a quienes les llevó menos horas y a unos pocos que les llevó más de 32 horas. Estos últimos podrían considerarse casos extremos, ya que les llevó 10 horas más que lo que les llevó a la mayor concentración de alumnos: hay una cierta distribución hacia las puntas de la gráfica, pero son pocos casos.



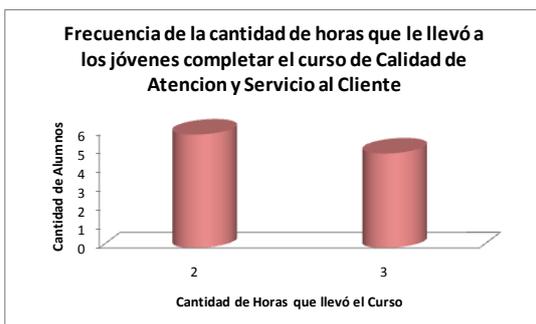
Cantidad	Excel
Cant. de Observ.	16
<b>Medidas de Ubicación</b>	
Media	26,94
Mediana	28,5
Moda	32
<b>Medidas de Dispersión</b>	
Desvío	9,2
Mínimo	12
Máximo	45
Rango	33

## Curso de Habilidades Directivas

Sólo dos alumnos realizaron el curso y a uno le llevó un 40% más de tiempo terminarlo que al otro.

## Curso de Calidad de Atención y Servicio al Cliente

En este caso hubo una concentración casi absoluta entre los once alumnos. A seis alumnos les llevó 2 horas y a cinco le llevó 3 horas, lo quiere decir que, o bien el grupo de alumnos fue muy homogéneo y respondió de forma similar, o el curso fue de un nivel que le permitió a todos seguirlo a un mismo ritmo de aprendizaje y en un tiempo relativamente corto.

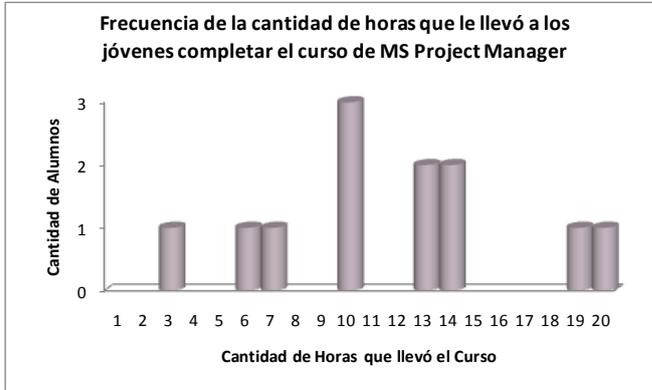


Cantidad	CASC
Cant. de Observ.	11
<b>Medidas de Ubicación</b>	
Media	2,45
Mediana	2
Moda	2
<b>Medidas de Dispersión</b>	
Desvío	0,52
Mínimo	2
Máximo	3
Rango	1

## Curso de Microsoft Project

En este caso lo que se aprecia es que, si bien fueron sólo doce alumnos, es más difícil evaluar una concentración en la cantidad de horas. La moda (dada por tres alumnos) está en 10 horas, luego hay dos alumnos que lo hicieron en 13 y dos más que lo hicieron en 14 horas. De mantenerse así, la tendencia diría que el tiempo de realización estaría alrededor de 10 y 14 horas. De todas formas hay un alumno que logró terminarlo en 3 y otro en 20 horas.

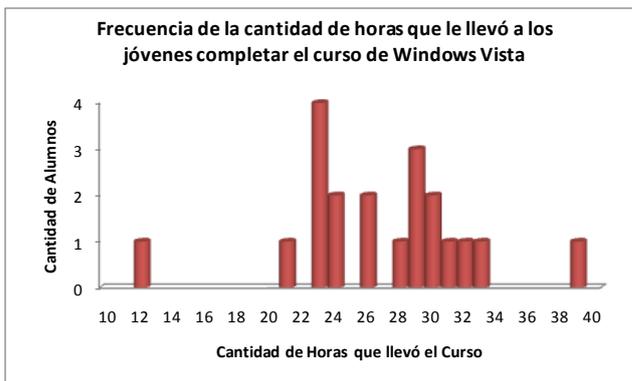
Al ser reducida la cantidad de casos resulta difícil analizarlos en forma más contundente, pero se ve una consistencia entre los valores de la mayoría de los cursos: en general hay una gran diferencia en los ritmos, comparando el alumno que lo culmina primero y el que lo culmina último, diferencias entre 6 y 8 veces más tiempo. Hay alumnos que requieren significativamente más tiempo para conocer estos programas.



Cantidad	MSP
Cant. de Observ.	12
<b>Medidas de Ubicación</b>	
Media	11,58
Mediana	11,5
Moda	10
<b>Medidas de Dispersión</b>	
Desvío	5
Mínimo	3
Máximo	20
Rango	17

### Curso de Windows Vista

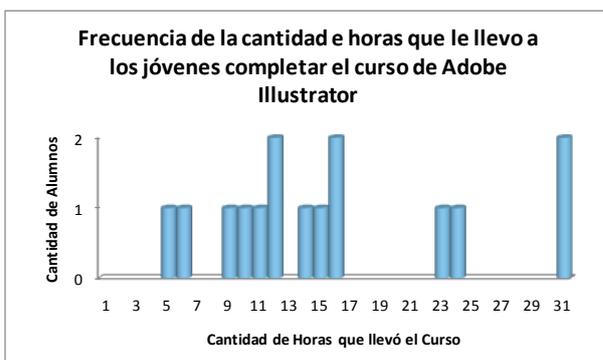
Si bien la moda está en 23 horas, son sólo cuatro los casos que se ubican allí, mientras que una mayor concentración se da entre 29 y 30 horas. Los valores extremos son solo dos casos y están en 12 horas el mínimo y 39 el máximo.



Cantidad	WDV
Cant. de Observ.	20
<b>Medidas de Ubicación</b>	
Media	26,75
Mediana	27
Moda	23
<b>Medidas de Dispersión</b>	
Desvío	5,6
Mínimo	12
Máximo	39
Rango	27

### Curso de Adobe Illustrator

En el aprendizaje del Adobe Illustrator se observa una distribución de la frecuencia prácticamente plana donde hay una mayor concentración entre las 9 y las 17 horas y con valores extremos que van desde un mínimo de 5 y un máximo 31 horas.



Cantidad	A.ILL
Cant. de Observ.	15
<b>Medidas de Ubicación</b>	
Media	24,67
Mediana	23
Moda	40
<b>Medidas de Dispersión</b>	
Desvío	8,15
Mínimo	14
Máximo	40
Rango	26

## Curso de Marketing

Sólo dos alumnos realizaron el curso y a uno le llevó un 20% más de tiempo terminarlo que al otro.

### Conclusiones generales acerca de los Ritmos de Aprendizaje de los Diferentes Programas

Cantidad	Word	Excel	Hab Direct	Calidad ASC	MSP	WDV	Engl Basic	Engl Interm	Market	A.ILL
Cantidad de Observ	61	16	2	11	12	20	1	1	2	15
<b>Medidas de Ubicación</b>										
Media	11,85	26,94	6	2,45	11,58	26,75	16	2	6,5	24,67
Mediana	8	28,5	6	2	11,5	27	16	2	6,5	23
Moda	7	32	N/A	2	10	23	N/A	N/A	N/A	40
<b>Medidas de Dispersión</b>										
Desvío	9,06	9,2	1,41	0,52	5	5,6	N/A	N/A	0,71	8,15
Mínimo	2	12	5	2	3	12	16	2	6	14
Máximo	37	45	7	3	20	39	16	2	7	40
Rango	35	33	2	1	17	27	0	0	1	26

Menos dificultad más rápidos. Son cortos y con poca duración.

El desvío está mostrando que en Word, Excel, y Adobe Illustrator es dónde hay mayor dispersión de los datos, mientras que en Calidad de Atención y Servicio al Cliente y Marketing fue donde hubo menos dispersión, si bien en Marketing hay sólo dos casos, en Calidad hay once casos: fueron mucho más homogéneos en cuanto al ritmo de los estudiantes que en Word, Excel y Adobe Illustrator, en los que el ritmo de aprendizaje fue mucho más heterogéneo.

Microsoft Project y Windows Vista, a pesar de tener rangos relativamente altos, marcan una mayor concentración en los desvíos. Cabe señalar que en Windows Vista el rango se muestra similar al de los cursos más heterogéneos.

Esto muestra en general que hay jóvenes que han necesitado mucho más tiempo que otros.

Por ejemplo, el caso más marcado es el de Word. Esto significa que si se les brinda un curso estándar de 12 horas a los jóvenes, el que requirió 2 horas, se aburrirá terriblemente y el que necesitó 37 horas, no podrá aprender prácticamente nada, o sea que esta forma de capacitación permite respetar los diferentes ritmos de aprendizaje de los jóvenes lo que representa un beneficio muy importante.

### **Anexo 3. El Uso de Redes Sociales en el Proceso de Formación: Las Experiencias de E.dúcate en Guayaquil**

Psic. Laura Prada  
*Coordinadora del proyecto en Guayaquil.*  
*Coordinadora de Intermediación Laboral*

Psic. Ed. Ivana Montoya  
*Coordinadora de Capacitación en Guayaquil*

Gina Rosero Castro.  
*Asistente de Intermediación Laboral*

#### **1. Introducción**

No podemos negar que las redes sociales ofrecen un espectro amplio de comunicación, que va desde el uso de medios escritos hasta comunicación audiovisual. Quienes hacemos uso de éstas, hemos sido testigos de su efectividad para el reencuentro con personas con las cuales hacía mucho tiempo no establecíamos contacto, hacer amigos de distintos lugares del mundo, compartir experiencias y estar juntos en un espacio virtual.

Las redes sociales son una representación electrónica de nuestras voces, sentires e ideologías dentro de las cuales, el proyecto Jóvenes Productivos *entra21* de Ecuador y todos y todas quienes participan del mismo, también han encontrado su voz. Nos interesa hablar específicamente de Facebook como una herramienta valiosa para compartir con los y las jóvenes beneficiarios/as.

Gracias a este medio, los y las jóvenes que no han compartido espacios físicos, logran conocerse y encontrarse con intereses comunes; allí se aconsejan, se preguntan, se mantienen conectados e informados de las novedades y oportunidades que están en el mercado laboral y educativo.

Este documento es un intento por recuperar la experiencia que se ha tenido en el programa con el uso de Facebook, sus ventajas, retos, dificultades y los esfuerzos necesarios para convertirla no solo en una herramienta de entretenimiento, sino también en un medio para potenciar los procesos de capacitación, inserción laboral y seguimiento de nuestros/as jóvenes.

#### **2. Conceptos Generales**

Con el fin de entender mejor el proceso desarrollado en Ecuador y hablar el mismo lenguaje, se hará una breve exposición sobre lo que es Facebook y sus diferentes servicios. De esta manera se puede conocer la utilidad para trabajos futuros con juventud o para el uso de los mismos en otros programas *entra21*.

## 2.1 ¿Qué es Facebook?

Las redes sociales virtuales como Facebook, se basan en la teoría de “Seis Grados de Separación” que afirma que cualquier persona en la tierra puede estar conectada a otra persona en el planeta a través de una cadena de conocidos que no tiene más de seis intermediarios, de esta manera existe un crecimiento exponencial de contactos agilizado por el uso de las nuevas tecnologías, que permiten la conexión con personas de cualquier parte del mundo. Existen tres criterios bajo los cuales trabajan las redes sociales y son conocidos como criterios de eficacia de las 3C, esto son: Comunicación, Comunidad, y Cooperación.

A partir de estas teorías, se diseña la red social Facebook que permite estar en contacto con personas de todo el mundo. Inicialmente esta red era un sitio para estudiantes de la Universidad Harvard, que permitía ver los perfiles y fotos de los miembros de dicha comunidad educativa; poco a poco se expandió hacia otras universidades, hasta que finalmente llegó a todo el mundo. Actualmente es la red social virtual más usada, ya que cuenta con más de 500 millones de usuarios.

## 2.2 ¿Qué se Necesita para Hacer Uso de Facebook?

Solo es necesario contar con conexión a internet y por supuesto tener un correo electrónico a partir del cual se podrán establecer los contactos con otras personas en la red. Una vez abierta una cuenta Facebook, se puede enriquecer el perfil con datos personales de contacto e intereses. El usuario puede agregar a su perfil una ubicación geográfica, una red académica, o un lugar de trabajo. De acuerdo a esto, pueden encontrar amigos o realizar búsquedas. Igualmente puede manejar el tipo de información que desea mostrar en su perfil y a quienes se les permitirá su acceso.

## 2.3 ¿Qué Servicios Ofrece Facebook?

- **Lista de Amigos:** En ella el usuario puede agregar a cualquier persona que conozca y esté registrada, siempre que acepte su invitación. Esta herramienta facilita la localización de amigos con quienes se perdió el contacto y agregar otros nuevos para intercambiar fotos, videos, mensajes y artículos de internet entre otros. Para ello, Facebook posee herramientas de búsqueda y de sugerencia de amigos basados en los conocidos de los amigos que pueden estar relacionados con el usuario.
- **Crear Grupos o Páginas:** Básicamente tiene como objetivo reunir personas con intereses comunes.
- **Chat y Correo:** El usuario al entrar al Facebook puede hacer uso de mensajería instantánea, allí encuentra a los amigos que están conectados en ese momento y puede mantener conversaciones al momento. También puede hacer uso del correo, que funciona como cualquier otro servicio de mensajería electrónica, allí se pueden añadir archivos de video, música y fotos entre otros.
- **Muro:** El muro (*wall* en inglés) es un espacio en cada perfil de usuario que permite que los amigos escriban mensajes para que el usuario los vea. Sólo es visible para usuarios registrados. Permite ingresar imágenes y poner cualquier tipo de logotipos en tu publicación.

Otros servicios están relacionados con aplicaciones que sirven para el entretenimiento de los usuarios y generalmente son tests, juegos de rol, regalos, edición de fotos y adivinación del futuro.

### **3. ¿Cómo Surgió la Idea de Utilizar Facebook para el Proyecto Jóvenes Productivos?**

La idea de usar Facebook para el proyecto surgió en febrero de 2010 cuando el grupo de jóvenes de la cohorte 3 estaba acabando su ciclo de formación en aula.

Básicamente los objetivos iniciales fueron:

- ✓ Tener una forma de comunicación más efectiva, económica y segura con los y las jóvenes durante el proceso de capacitación y luego de ella.
- ✓ Mejorar la imagen del proyecto ante los organismos que prestan el programa y el financiamiento.
- ✓ Vincular el proyecto con las empresas para abrir más plazas de pasantía y generar credibilidad por parte de los empresarios hacia el programa y hacia los y las Jóvenes Productivos.

Los propósitos iniciales de crear una página en Facebook para el proyecto también surgieron de la necesidad de reducir costos de comunicación y de mantener a los y las jóvenes juntos, así fuera en un espacio virtual.

El Facebook se fue alimentando poco a poco con información básica, fotografías de los jóvenes capacitándose y realizando pasantías, así como reportajes televisivos y de prensa escrita que se hicieron en la convocatoria.

Al mes de haberse creado se opta por diseñar un “perfil” adicional a la página. Esto se debió a las limitaciones que tenía la página de Facebook para enviar mensajes de correo interno, invitar a eventos o subir videos. De esta manera entre octubre de 2009 y febrero de 2010 fue posible complementar la información que se encontraba en la red.

A partir de entonces se mantuvieron vigentes tanto la “página” como el “perfil” de Jóvenes Productivos. Eliminar una de las dos fue imposible ya que ambas contaban con cientos de fans y amigos. Para mantener la información de manera coherente, se acordó que los contenidos que se cargaran a la página debían subirse también al perfil.

### **4. ¿Qué Información se Encuentra en el Facebook del Proyecto?**

Cómo se había mencionado anteriormente, Facebook ofrece una serie de herramientas que son de un aporte valioso a programas como Jóvenes Productivos *entra21*. A continuación se explica qué tipo de información se puede encontrar en cada una de nuestras pestañas de la red social.

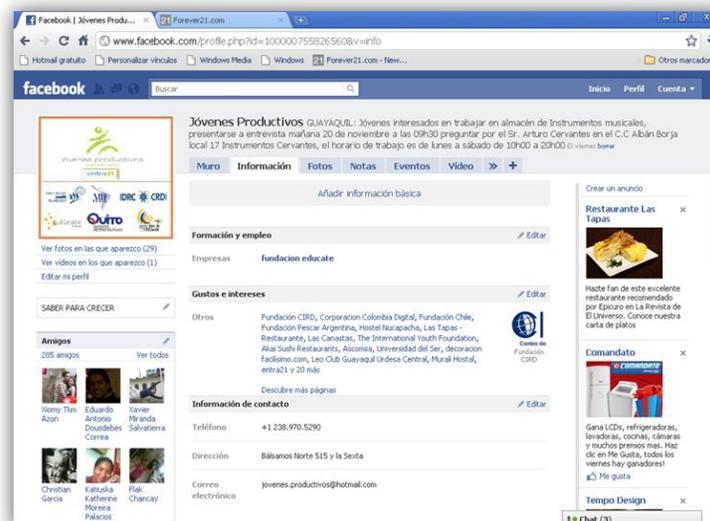
## Muro

Dentro del muro, los jóvenes pueden comentar sus experiencias del curso, hablar sobre su pasantía y ver las actualizaciones que se hacen como publicaciones de fotos, videos, convocatorias, mensajes, frases, ofertas laborales y eventos. Así mismo ellos pueden dejarnos sus mensajes o entablar conversaciones con mensajes en el muro, donde en algunos casos se pueden desarrollar foros frente a una pregunta propuesta por el proyecto.



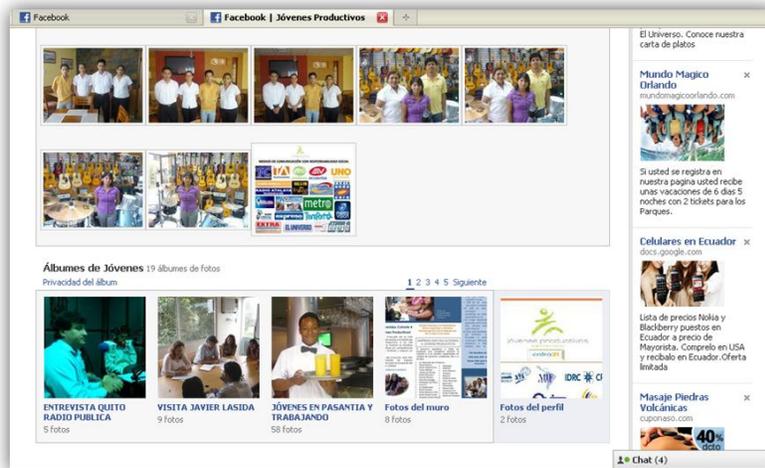
## Información

En esta pestaña, se encuentran detallados los datos de contacto y ubicación del proyecto y de E.dúcate, una breve descripción de lo que el proyecto busca, sus gustos e intereses, las organizaciones que de una u otra forma han sido enlazadas a Jóvenes por tener información de interés para los participantes y un link que lleva a la página del proyecto y de E.dúcate.



## Fotos

El tipo de imágenes que allí se suben tienen que ver con la experiencia de los y las jóvenes del programa, la idea es poder tener un archivo visual donde se de cuenta de los distintos procesos en los que han participado los y las jóvenes: talleres, visitas al proyecto, evaluaciones al mismo. Igualmente hay fotos que documentan la experiencia en pasantía, las capacitaciones, la toma de exámenes y líneas base de los y las beneficiarias, el cierre de las capacitaciones, y las entrevistas con empresarios para la vinculación a pasantía. Aparte de esta información sobre el proceso en sí mismo, se ha subido información de promoción que el proyecto ha desarrollado o gestionado como los boletines, las entrevistas en medios escritos, las visitas a radios y fotos del equipo de trabajo de Quito y Guayaquil, entre otras.



Actualmente tenemos 19 álbumes donde se recopilan un total de 273 fotos subidas entre las experiencias de cohorte 3, cohorte 4, y cohorte 5. Estas fotos evidencian la experiencia de los y las jóvenes una vez se van del salón de capacitación. En el aula permanecen juntos, experimentando y viviendo el proceso en conjunto. La idea con Facebook es que esta experiencia grupal no se pierda y la sensación de unidad perdure una vez ellos y ellas están en la pasantía. A través de las fotos, los y las jóvenes pueden verse y ver a otros en el proceso de pasantía o trabajo.

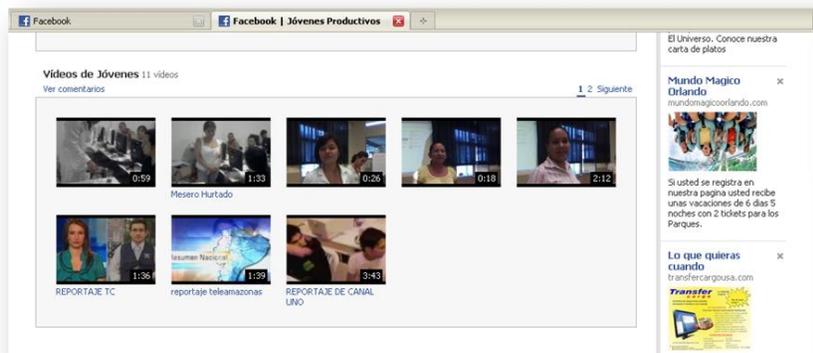
## Eventos

Los jóvenes pueden enterarse de los eventos que se van a dar en próximos días y confirmar su asistencia para así tener una lista real de las personas que van a asistir y darle el debido seguimiento a los que no contestaron.



## Videos

En la página se encuentran videos de los ejercicios prácticos durante el tiempo de capacitación, los reportajes que han salido en los canales de televisión, videos de interés para su desempeño en la práctica y en la capacitación. Estos videos tienen la opción de insertar comentarios, de tal forma que los jóvenes pueden compartir sus percepciones. Actualmente tenemos 11 videos publicados sobre los reportajes televisivos, practicas en el aula y entrevistas a empresarios.



## Enlaces

Allí podrán encontrar links de páginas con ofertas laborales, reportajes de televisión, periódico, *tips* para el trabajo y entrevistas laborales, videos educativos, charlas informativas e incluso otras páginas en Facebook de otras organizaciones a nivel mundial que trabajan con jóvenes.



## Foros

Con esta pestaña se facilita plantear temas para discusión, generalmente relacionados con las experiencias de los jóvenes, de esta manera queda evidencia de sus percepciones, sentimientos, sugerencias y necesidades, los cuales son tenidos en cuenta por el equipo para retroalimentar la labor del equipo.



## 5. ¿Cómo se Trabajó con ésta Herramienta?

La enseñanza de Facebook dentro de la capacitación fue un tema prioritario para los docentes, e incorporado como tema curricular dentro de las planificaciones sobre el uso de TIC.

Lo primero que se hizo fue crear los correos electrónicos a cada uno de los jóvenes y a partir de allí se realizó la inducción para que cada uno pudiera crear su propio perfil en Facebook.

Fue un arduo trabajo para los docentes, debido a la complejidad de esta herramienta frente al nivel de conocimientos de los y las jóvenes. Finalmente, cuando se logró que ellos manejaran la herramienta y tuvieran su propio perfil, se les indujo a ser amigos de la página de Jóvenes Productivos.

Todos los días tenían un promedio de 15 a 20 minutos antes de comenzar la clase para revisar su correo electrónico y Facebook, hasta que se habituaran al uso de los mismos y recordaran sus contraseñas con facilidad. Simultáneamente, el equipo de coordinación actualizaba el perfil y la página en Facebook para que los y las jóvenes encontraran artículos novedosos cuando accedieran desde los centros de capacitación. De esta manera se sentían identificados con el programa e ingresaban a la página de Jóvenes Productivos constantemente.

Fue un trabajo en conjunto lograr que el 100% de los jóvenes que ingresaron a cohorte 4 y un buen porcentaje de cohorte 3 pudieran aprovechar al máximo ésta herramienta.

De ésta forma los jóvenes fueron adquiriendo un sentido de pertenencia con el proyecto, al darse cuenta de que no eran los únicos que se encontraban en capacitación sino que, al mismo tiempo, habían otros jóvenes en diferentes horarios, centros de capacitación y diferentes ciudades (Quito y Guayaquil), siendo beneficiados por el programa.

Durante la fase formativa en cohorte 4, también se enviaron varios boletines a través del correo electrónico, que luego se publicaban en la página y perfil de Facebook. Esa era otra forma de mantener a los jóvenes siempre enganchados al proyecto, y de que las herramientas impartidas resultaran “útiles” para cada uno de ellos y no una forma de perder el tiempo.

Enfocar la capacitación de tal forma que pudieran usar el Facebook para la búsqueda de empleo fue una actividad compleja, puesto que generó mucha novedad y los y las jóvenes se sentían tentados a darle un uso poco efectivo. Sin embargo, la eficiente labor que realizaron los capacitadores hizo que al final se lograran los objetivos iniciales y los y las jóvenes beneficiados pudieran usar a su favor el Facebook como medio para estar conectados con sus compañeros y el equipo, además de estar al día en todas las ofertas laborales que pudieran presentarse.

Para llegar a éstos términos se realizaron varias reuniones previas tanto con los capacitadores básicos, específicos, como con los docentes, donde se le designó a cada uno tareas en el uso de los TIC, aunque con diferentes temáticas.

Así, por ejemplo:

- Los docentes tenían a cargo impartir los temas de manejo básico del computador, Office, correo electrónico, Facebook y motores de búsqueda.

- Los capacitadores básicos revisaban y enviaban tareas a través de los correos utilizando herramientas de Office para reforzar lo aprendido con los docentes. También eran los encargados de enseñar sobre las bolsas de empleo virtuales.
- Y finalmente los capacitadores específicos tenían a su cargo la plataforma virtual.

Las planificaciones de cada capacitador fueron revisadas y evaluadas por la coordinación académica, luego de las reuniones de inducción y antes de iniciar cada capacitación. Se realizaron varias observaciones y correcciones a fin de que las clases estuvieran perfiladas a los objetivos del proyecto, adicionalmente se realizaron varias visitas a los centros para verificar que se estuvieran cumpliendo las planificaciones.

Tuvimos una gran colaboración por parte de los capacitadores, fue un equipo muy preparado, que también se adaptó a las exigencias del proyecto y dieron aportes significativos en cada uno de sus grupos y en cada una de sus clases.

Los frutos del esfuerzo realizado en el aula para incorporar ésta herramienta como tema de capacitación se vieron reflejados al concluir las capacitaciones, cuando se evidenció que el vínculo más fuerte que tenían los jóvenes con sus compañeros era precisamente el Facebook.

Hubo muchos casos en que la localización telefónica para vincularlos a la pasantía fue imposible, pero pronto fueron encontrados en Facebook. De esta manera también se evitó la deserción de aquellos/as jóvenes que no podían ser ubicados rápidamente.

## **6. ¿Cómo se Integró esta Herramienta al Componente de Intermediación y Vinculación Laboral? Importante porte\***

Para el proceso de intermediación laboral era fundamental lograr el posicionamiento del proyecto para que se pudieran abrir plazas de pasantía. Una vez desarrollado el perfil y la página de Facebook, se enviaba un correo a los empresarios contactados, con un link de la información del programa, las cartas de apoyo de la cámara de turismo y las indicaciones sobre cómo buscar al programa en Facebook.

A partir de esto, las empresas tuvieron la posibilidad de conocer otras experiencias empresariales y conocer las pasantías de los jóvenes así como sus logros laborales. Facebook dio la posibilidad a los empresarios de ponerle caras a las cartas de contacto y de acercarlos a la realidad de estos jóvenes. Si en algunas ocasiones había desconfianza por los jóvenes debido a su procedencia, Facebook servía para despejar las dudas y dar cuenta de un proceso de seguimiento del equipo, lo que garantizaba de alguna manera la calidad del personal y la honestidad de los beneficiarios.

Los testimonios de otras empresas sirvieron para crear confianza en los nuevos empresarios y por supuesto para ampliar el radio de conocimiento de otros empresarios del sector y otros afines. Incluso algunos empresarios publicaron artículos de economía o *tips* para que los y las jóvenes tuvieran otros conocimientos a la hora de entrar al mundo laboral.

De la misma forma, la asesoría en la búsqueda de trabajo no se limitó a los encuentros en el aula sino se pudo complementar con links de interés para los y las jóvenes y con los boletines electrónicos emitidos quincenalmente en la página.

Una vez los y las jóvenes se vincularon a la pasantía, estar en Facebook facilitó el seguimiento de los mismos, a través del chat y el correo de Jóvenes dentro de la plataforma. Permitted conocer su situación laboral actual e incluso aconsejarlos para optimizar su desempeño y no dejarlos decaer en los momentos de mayor crisis.

La ventaja que plantea Facebook en este tipo de seguimientos es que los y las jóvenes pueden verse con sus demás amigos a través de las fotos publicadas, realizar comentarios y compartir experiencias. Los y las jóvenes se comunican con el equipo, lo que hace que el seguimiento, no solo sea iniciativa del proyecto, sino que los jóvenes tomen un papel protagónico en el mismo.

Otra de las ventajas que presenta Facebook es la posibilidad de hacer seguimiento a los empresarios respecto de sus pasantes y empleados del programa. Muchas veces es más sencillo encontrarlos en la red, ya que al ser empresas de turismo deben promover su sitio en todo el mundo. Se tiene la certeza que si bien no consultan diariamente su correo, su Facebook estará abierto las 24 horas del día.

Finalmente la herramienta también fue útil en la medida en que al estar al alcance de las y los jóvenes productivos, las oportunidades laborales se ampliaron pues los empresarios contactaron al equipo por Facebook, luego de revisar la página y conocer los objetivos del programa.

Y las ofertas que el equipo encontró en internet o las que llegaron por contacto directo con los empresarios se pudieron publicar en el muro, de tal manera que cuando los jóvenes se conectaron a Facebook pudieron visualizarlas. Si estaban interesados podían ponerse en contactos ya sea con la fundación o con el empleador directamente.

En conclusión, Facebook funcionó también como una bolsa de empleo virtual para el programa, redujo los costos de contacto del equipo con los beneficiarios y, por supuesto, redujo los mediadores que generalmente tienen las bolsas de empleo, al lograr un contacto directo con los y las jóvenes.

## **7. Monitoreo y Control de la Página**

Para el manejo de la información dentro de la página tratamos de ser coherentes con cuatro criterios fundamentales:

1. La conexión a la misma debía ser diaria y durante todo el día de la jornada laboral. Para esto, el equipo se distribuyó de acuerdo a las actividades pendientes. Lo más importante es que siempre el equipo estuviera conectado y movilizara la información que hay allí, ya fuera publicando ofertas de empleo, subiendo fotos, publicando links de interés o escribiendo a los empresarios.
2. La información que se publica debía ser de interés para el programa o para los jóvenes: información sobre empleabilidad, links de otros programas similares en Latinoamérica, otras fundaciones que pudieran dar apoyo en educación, programas del gobierno que apoyaran a la juventud, créditos de micro emprendimiento, *tips* para el trabajo, videos de expertos en búsqueda de empleo, talleres que se realizaran en Guayaquil o actividades de entretenimiento y cultura que pudieran interesar a los y las jóvenes, y ofertas de empleo.

3. Ninguna información publicada o en la que se etiquetara al Grupo o Perfil de Jóvenes Productivos debía ser discriminatoria. No se permitió información que privilegiara una u otra orientación sexual, religiosa o política. Se trató de tener una página orientada a los fines de empleabilidad y educación, que son la base del programa donde todos y todas se sientan incluidos.
4. Cualquier persona podría hacer comentarios sobre la experiencia y percepción del programa, siempre y cuando sea en términos constructivos.

## **8. Retos y Desafíos**

Algunos de los desafíos que se plantean al proyecto a través del uso de la página de Facebook son:

- ✓ Movilizar a los empresarios amigos para que cuenten sus experiencias en el muro de Jóvenes Productivos.
- ✓ Aumentar el número de amigos de la página y del perfil dentro y fuera de los y las jóvenes capacitados.
- ✓ Hacer uso de esta herramienta para posibles convocatorias futuras y así estimular la continuidad del programa.
- ✓ Seguir posicionando el proyecto entre los y las jóvenes productivos, así como entre las empresas.
- ✓ El manejo de la página, una vez se termine el proyecto, debería pasar a la Fundación E.dúcate.



La International Youth Foundation (IYF) cree e invierte en el extraordinario potencial de los jóvenes. Fundada en 1990, la IYF construye y fomenta una red mundial de empresas, gobiernos, y organizaciones de la sociedad civil comprometidas en el empoderamiento de los jóvenes para que sean ciudadanos saludables, productivos y participativos. Los programas de la IYF sirven como catalizadores del cambio para que los jóvenes puedan acceder a educación de calidad, adquirir habilidades para el empleo, tomar decisiones acertadas e involucrarse en el mejoramiento de sus comunidades. Para conocer más sobre la Fundación visite [www.iyfnet.org](http://www.iyfnet.org).

32 South Street  
Baltimore, Maryland 21202  
USA  
Tel: +1 410 951 1500  
Fax: +1 410 347 1188  
[www.iyfnet.org](http://www.iyfnet.org)