

Empleando Digital
Sinergia



Toolkit

herramientas
para desarrollar
contenidos
formativos
dirigidos
a población
vulnerable

GUÍA
03

Cuando se cruzan diversas realidades



Con la
cofinanciación de:



Con la
colaboración de:

**Fundación
Accenture**

Un proyecto de:





Este documento es el resultado del trabajo conjunto de las entidades Cruz Roja y Fundación Secretariado Gitano desarrollado en el marco del proyecto de innovación social Empleando Digital SinergIA, cofinanciado por la Fundación Accenture y el Fondo Social Europeo Plus (FSE+), dentro del Programa Estatal de Inclusión Social, Garantía Infantil y Lucha contra la Pobreza.

© Cruz Roja Española y Fundación Secretariado Gitano

No está permitida la reproducción total o parcial de esta publicación, ni su tratamiento informático, ni la transmisión de ninguna forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros métodos, ni su préstamo, alquiler o cualquier otra forma de cesión de uso del ejemplar, sin el permiso previo y por escrito de los y las titulares.

Febrero 2026

Autoría y edición: Cruz Roja Española y Fundación Secretariado Gitano

Cruz Roja Española
Reina Victoria, 26
28003 Madrid

Fundación Secretariado Gitano
C/ Ahijones, s/n
28018 Madrid

Ilustraciones: Sergio Santiago

Redacción y corrección, diseño y maquetación: Yerro Servicios Editoriales

Depósito Legal: M-4349-2026

informa@cruzroja.es
x.com/CruzRoja_Empleo
www.facebook.com/PlanEmpleoCruzRoja

fsg@gitanos.org
www.gitanos.org
[@gitanos_org](https://www.gitanos.org)



*¿Qué es la
interseccionalidad?*

04

*Antes de formar,
¡rompe estas barreras!*

08

*Prácticas
según la
modalidad
formativa*

*Formación
presencial*

*Formación
e-learning*

10

12

16

Prácticas

IA en la formación inclusiva

20

22

¿Qué es la interseccionalidad?

A lo largo de este *Toolkit*, hemos hablado de distintas vulnerabilidades, tales como ser una persona gitana, encontrarse en situación de pobreza, no contar con competencias digitales o ser mujer, entre otras. Estas circunstancias no se dan de forma aislada, sino que, a menudo, coinciden y se superponen. Este efecto multiplica las barreras que deben superarse y provoca que la educación, la trayectoria profesional y la búsqueda de empleo queden minadas.

Así, para ampliar las oportunidades reales de acceso al empleo, es necesario tener en cuenta este fenómeno. De esta forma, se podrá aplicar una visión específica fundamental a la hora de diseñar formación inclusiva. Se trata del **enfoque interseccional**, mediante el cual la misma acción formativa puede llegar a muchas más personas.

*La **interseccionalidad** explica que las vulnerabilidades no solo se suman, sino que se entrecruzan y se refuerzan. El género, el origen, la edad y otras desigualdades se entrelazan y originan una **discriminación múltiple**. Entender este concepto es clave para diseñar políticas y formaciones inclusivas eficaces, contextualizadas y justas.*

Ahmed construye un futuro estable

Ahmed es un joven de 20 años que llegó a España desde Marruecos hace poco más de un año. Desde entonces, su vida ha sido una carrera de fondo: trabajos esporádicos en la hostelería, turnos que cambian cada semana y la incertidumbre de no tener un contrato ni una situación administrativa regularizada. Aun así, Ahmed no ha dejado de pensar en el futuro. Sabe que necesita una profesión y encuentra en la instalación de placas solares una oportunidad real para formarse, trabajar y regularizar su situación.

El camino no es fácil. El idioma le supone un esfuerzo constante, su acceso a medios digitales se limita casi siempre al móvil y los horarios laborales le impiden seguir una formación rígida. Al buscar opciones de formación, ha sentido que los cursos no estaban pensados para alguien como él, hasta que al final encuentra una formación que entiende su contexto y adapta contenidos, tiempos y formatos. Por primera vez, Ahmed no siente que tenga que encajar a la fuerza: la formación se adapta a su realidad.



La vulnerabilidad es un cruce de caminos

Dimensiones que se entrecruzan en el acceso a la formación y el empleo

Diseñar acciones formativas desde una perspectiva que tenga en cuenta la interseccionalidad permite que estas sean más eficaces. Para ello, hay que empezar por identificar los factores que modifican la experiencia de aprendizaje, por ejemplo, los que condicionan la permanencia, el rendimiento o las calificaciones.

Pensemos en la interseccionalidad como un mapa de cruces en el que género, cuidados, edad, desempleo, origen o cultura, brecha digital, territorio y salud emocional se van entrelazando. Cuando los factores se cruzan, no se suman simplemente, sino que se refuerzan.



Figura 1. Mapa de la interseccionalidad.

*Situación
socioeconómica*

*Nivel educativo
y experiencia
laboral previa*

*Responsabilidades
familiares y de
cuidados*

*Territorio
y contexto
geográfico*

*Salud emocional
y bienestar
psicosocial*

Cruce habitual

Género + cuidados + precariedad

***Edad + desempleo prolongado +
brecha digital***

***Origen migrante + no
homologación + sobrecualificación***

Pobreza + salud emocional frágil

***Territorio rural + baja oferta +
conectividad limitada***

Impacto en la formación

Absentismo intermitente, cansancio, dificultad para seguir ritmos rígidos

Evitación de herramientas digitales, miedo a participar, baja autoconfianza

Desmotivación, sensación de retroceso, baja implicación aparente

Dificultad para sostener procesos largos, abandono temprano

Dificultades de acceso, dependencia del formato presencial u offline

Antes de formar, ¡rompe estas barreras!

*Los
sesgos son
inconscientes,
por eso
hay que
sensibilizar
a formadores
y formadoras
sobre ellos*

- Las personas **no conforman un bloque homogéneo**, ni siquiera dentro de un mismo colectivo.
- La vulnerabilidad **no es una categoría única**, es un entramado de circunstancias.
- Las barreras que fomentan el fracaso formativo son **múltiples y a menudo pueden estar entrelazadas**: económicas, digitales, emocionales, familiares, culturales, administrativas...
- La motivación y la confianza no pueden trabajarse sin tener en cuenta **por qué ha fracasado la educación en experiencias previas**.
- Los sesgos son inconscientes, por eso hay que sensibilizar a formadores y formadoras sobre ellos. Las ideas estereotipadas sobre que algunas personas *no quieren trabajar, no saben nada o no encajan* **siguen presentes y condicionan la práctica formativa**.

Reflexiona

- Una mujer migrante es más vulnerable que una española en lo que respecta a la pobreza severa y ambas son más vulnerables que un hombre español a este respecto.
- Un joven gitano con baja cualificación no enfrenta las mismas barreras que un joven no gitano que también cuenta con una baja cualificación.
- Una persona mayor de 45 años desempleada de larga duración debe superar, además de los prejuicios edadistas y aquellos asociados a llevar más de un año en paro, otros factores como la falta de competencias digitales.
- Una persona migrante puede tener formación superior, pero que no esté reconocida y, además, encontrarse con otras barreras, como pueden ser la lingüística o las administrativas.



Receta para elaborar una acción formativa interseccional

Ingredientes

- Una mirada atenta a la diversidad real dentro de cada colectivo.
- Contenidos adaptados a distintos ritmos, necesidades y capacidades.
- Referentes positivos y diversos que rompan estereotipos.
- Reconocimiento de competencias previas, tanto las aprendidas dentro del aula como fuera de ella.
- Lenguaje respetuoso que no estigmatice, sin etiquetas ni juicios.
- Imágenes y ejemplos que reflejen trayectorias reales y variadas.

Preparación paso a paso

1. Empieza identificando dónde está cada persona y qué necesita para aprender.
2. Ajusta los contenidos para que encajen en su realidad cotidiana.
3. Incorpora ejemplos que representen distintas experiencias vitales.
4. Diseña itinerarios flexibles: que el alumnado sepa dónde está, que aprenda lo que importa y que reconozca lo que ha aprendido.
5. Evita estándares rígidos que puedan penalizar la precariedad, los cuidados o la pobreza.
6. Crea espacios seguros donde compartir experiencias sin miedo a que sean juzgadas.

Tiempo aproximado

Cocina a fuego lento, revisa y ajusta. Una formación interseccional mejora

cuando se escucha y se adapta de forma continua.



Prácticas según la modalidad formativa

La interseccionalidad nos recuerda que las personas no aprenden en las mismas condiciones ni desde los mismos puntos de partida

La interseccionalidad nos recuerda que las personas no aprenden en las mismas condiciones ni desde los mismos puntos de partida. Este enfoque debe aplicarse tanto en la formación presencial como en la modalidad a distancia o *e-learning*. Cada formato presenta ventajas y desventajas específicas que deben contemplarse para garantizar una participación equitativa y un aprendizaje efectivo.

En el diseño de contenidos, la interseccionalidad ha de estar presente tanto en los ejemplos como en la metodología, la representación, la comunicación y el acompañamiento. Solo así podremos crear experiencias formativas que reconozcan la diversidad real de las personas, eliminen barreras visibles e invisibles, refuercen las capacidades y el potencial, y generen oportunidades auténticas de transformación personal y profesional.

Todo ello coincide con el Marco del Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA) en lo que respecta a la inclusión:

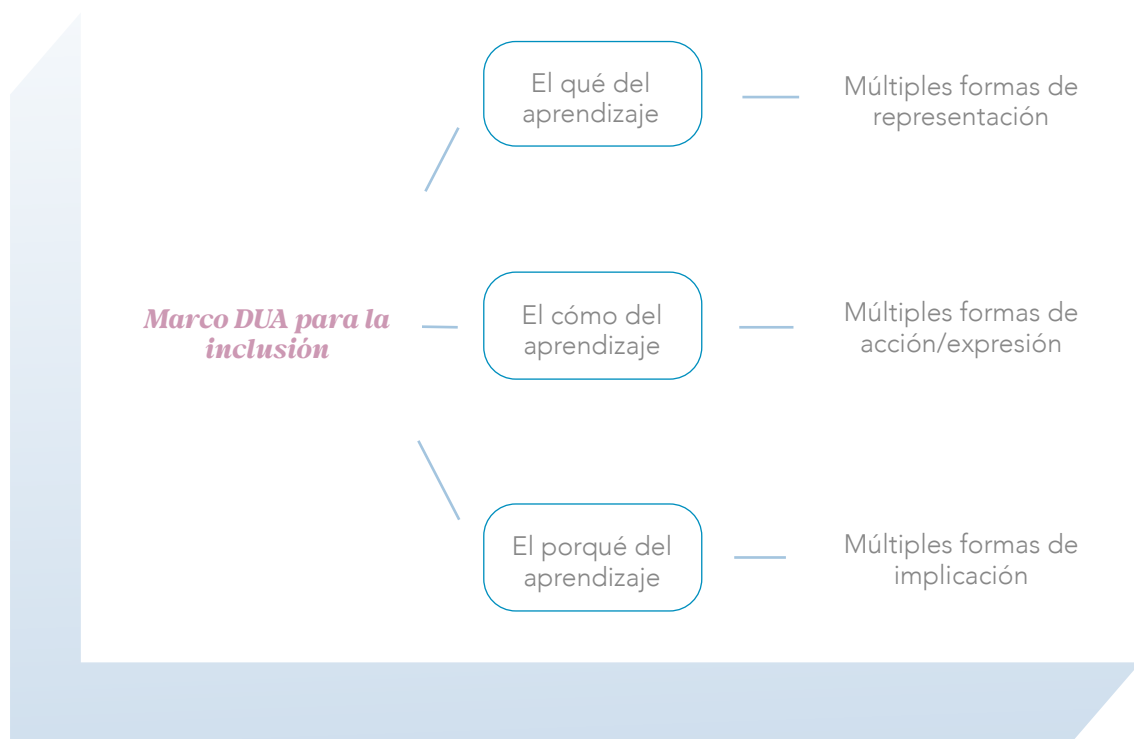
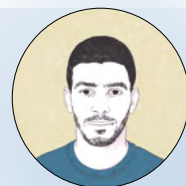


Figura 2. Marco del Diseño Universal para el Aprendizaje (DUA). El Marco DUA es un enfoque que propone diseñar la formación desde el inicio para que sea accesible y útil para todas las personas, ofreciendo múltiples formas de acceder a los contenidos, participar y demostrar el aprendizaje, sin necesidad de adaptaciones posteriores.

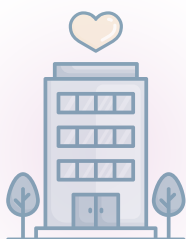
«En esta formación siento que han pensado en personas como yo. No me piden cosas que no puedo hacer ni me hacen sentir fuera de lugar. Los contenidos son claros, el ritmo es flexible y puedo seguir la formación aunque trabaje. A veces usamos vídeos, otras hablamos en grupo y, si no entiendo algo, lo repetimos. Así es más fácil aprender y no rendirse. Ahora siento que formarme puede ayudarme de verdad a construir una vida estable aquí.»





Formación presencial

En contextos de vulnerabilidad, la formación presencial es una oportunidad única para reducir el aislamiento, construir comunidad y generar confianza. Para que sea inclusiva, es necesario tener en cuenta una serie de condiciones que detallamos a continuación.



01 Crear un espacio seguro y acogedor

Las personas que sufren una o varias vulnerabilidades pueden llegar con baja confianza debido a experiencias de discriminación previas. Por ello, es necesario cuidar el ambiente para que se sientan seguras y respetadas.

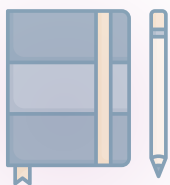
Para lograrlo, se establecerán normas de convivencia claras, como promover los turnos de palabra y moderar las dinámicas para evitar que participantes con mayor seguridad no opaquen al resto.

02 Tiempos y ritmos flexibles

Hay varias razones por las que una persona en situación de vulnerabilidad no puede seguir siempre el mismo horario o ritmo de aprendizaje. Muchas de ellas, sobre todo mujeres, asumen cargas familiares relacionadas con los cuidados. Otras, por ejemplo, han de compatibilizar cualquier formación con un empleo informal o con turnos rotatorios.

Así, ofrecer alternativas de asistencia y permitir pausas cuando sea necesario son medidas de flexibilidad que facilitan el seguimiento de la actividad formativa.





03 Aprendizaje práctico que conecte con la experiencia

Este enfoque de aprendizaje es necesario porque una parte importante de las personas con vulnerabilidades cuenta con poca experiencia educativa e incluso baja alfabetización. Además, hay que conectar con la experiencia vital porque fortalece la autoestima y da protagonismo a la voz de cada cual, mientras se aprende *haciendo*.

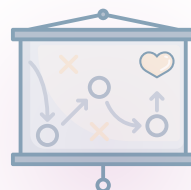
Se han de priorizar metodologías activas, como dinámicas, simulaciones, debates, trabajos en grupo o actividades que generen identificación cultural.



04 Acompañamiento emocional

En muchas ocasiones, la fase de aprendizaje puede quedar truncada a causa de miedos, ansiedades y baja auto-percepción a raíz de vivencias de fracaso escolar o periodos largos en desempleo.

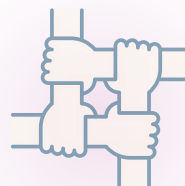
Por eso, es fundamental integrar estrategias de escucha activa, reconocimiento del progreso y refuerzo positivo que proporcionen un acompañamiento emocional.



05 Construcción de una red de apoyo

La formación también cumple una función relacional. Si se proporciona un ambiente acogedor y seguro, se crearán lazos entre las personas que asistan a la actividad que pueden llegar a ser fundamentales en sus vidas.

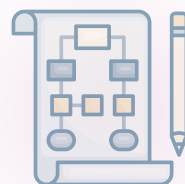
Las ventajas de este tipo de red son múltiples, sobre todo en gente con trayectorias de exclusión, ya que ayuda a reducir la soledad y genera un espacio de apoyo mutuo.



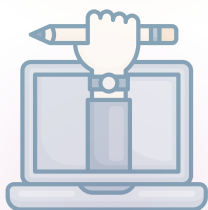
06 Evaluación del aprendizaje adaptada

Las personas pueden sufrir distintas vulnerabilidades en diferente grado. No todo el alumnado es homogéneo. Algunas barreras las compartirán y otras no, por este motivo, hay que implantar medidas adaptadas a esta diversidad y tratar de lograr una orientación cercana y constructiva que refuerce la autoestima.

Ejemplo de ello es la diversidad de formatos de evaluación, la realización de una evaluación continua que tenga en cuenta la evolución personal a lo largo del proceso formativo y el reconocimiento visible mediante certificados comprensibles, diplomas o acreditaciones entregadas en un contexto.



*La formación
'online' puede
ser una
herramienta
poderosa para
la inclusión
siempre que se
tenga en cuenta
la brecha
digital*



Formación e-learning

La formación *online* puede suponer una herramienta poderosa para la inclusión siempre que se tenga en cuenta la brecha digital, ya que los grupos afectados por desigualdades sociales son más vulnerables a esta brecha porque tienen una mayor dificultad de acceso.

Ahora bien, si se elaboran materiales que sean accesibles, que se centren en las personas y que incluyan un acompañamiento físico, sí pueden convertirse en un cauce que salve otras barreras, como la flexibilidad, la conciliación o la de territorio.

01 Minimizar la brecha digital

Lo primero que hay que tener en cuenta es que se trata de elaborar materiales que sean accesibles de verdad, es decir, que estén completamente adaptados a los móviles, porque muchas personas no disponen de ordenador. También hay que considerar las carencias de conexión estable, ya que muchas veces los datos son limitados o la zona geográfica tiene poca cobertura. Otra cuestión importante es ofrecer alternativas al texto escrito, como el audio o el vídeo, para atender a las dificultades de lectura.

Asimismo, incluir un minitutorial y ofrecer apoyos básicos si se usan plataformas o aplicaciones es esencial. Se pueden habilitar canales como el telefónico o el WhatsApp para facilitarlos. A la hora de plantear las actividades, hay que preguntarse siempre por el nivel de habilidades digitales del alumnado y adaptarlo en cada caso.



02 Lenguaje sencillo, cercano y motivador

De la misma manera que hay que atender a las dificultades digitales, no menos importante es centrarse en las de aprendizaje. Diseñar la formación con contenidos breves dará oportunidad a las personas con baja capacidad de concentración por diversas circunstancias o a las que hayan fracasado previamente en otras experiencias formativas.

Hay que tratar de abordar los tecnicismos y la jerga profesional de manera secuenciada, así como evitar los mensajes demasiado densos y las definiciones elevadas. Además, el uso de frases directas y ejemplos cotidianos en tono positivo puede ayudar mucho en este propósito.



03 Materiales dinámicos y culturalmente relevantes

Se trabaja para desligar el aprendizaje de la sensación de aburrimiento y frustración. ¿Por qué no plantear materiales y actividades más dinámicas? Existen técnicas de gamificación que se pueden implementar desde una perspectiva inclusiva, con recompensas simbólicas y un *feedback* positivo.





La técnica de *storytelling* que hemos aplicado en el propio *Toolkit* es una buena dinámica. También hay otras como el cómic, los vídeos breves, y los audios y las ilustraciones, centrados en ejemplos cercanos al contexto del alumnado, que pueden dinamizar mucho la actividad formativa.

Asimismo, serán también enriquecedores los foros moderados, los grupos pequeños y los retos conjuntos en los que no se pierda nunca de vista que las interacciones sean equitativas. Todo ello puede llevar a la promoción del sentido de pertenencia y a crear una conexión real con el aprendizaje.



04 Acompañamiento humano, adaptado y flexible

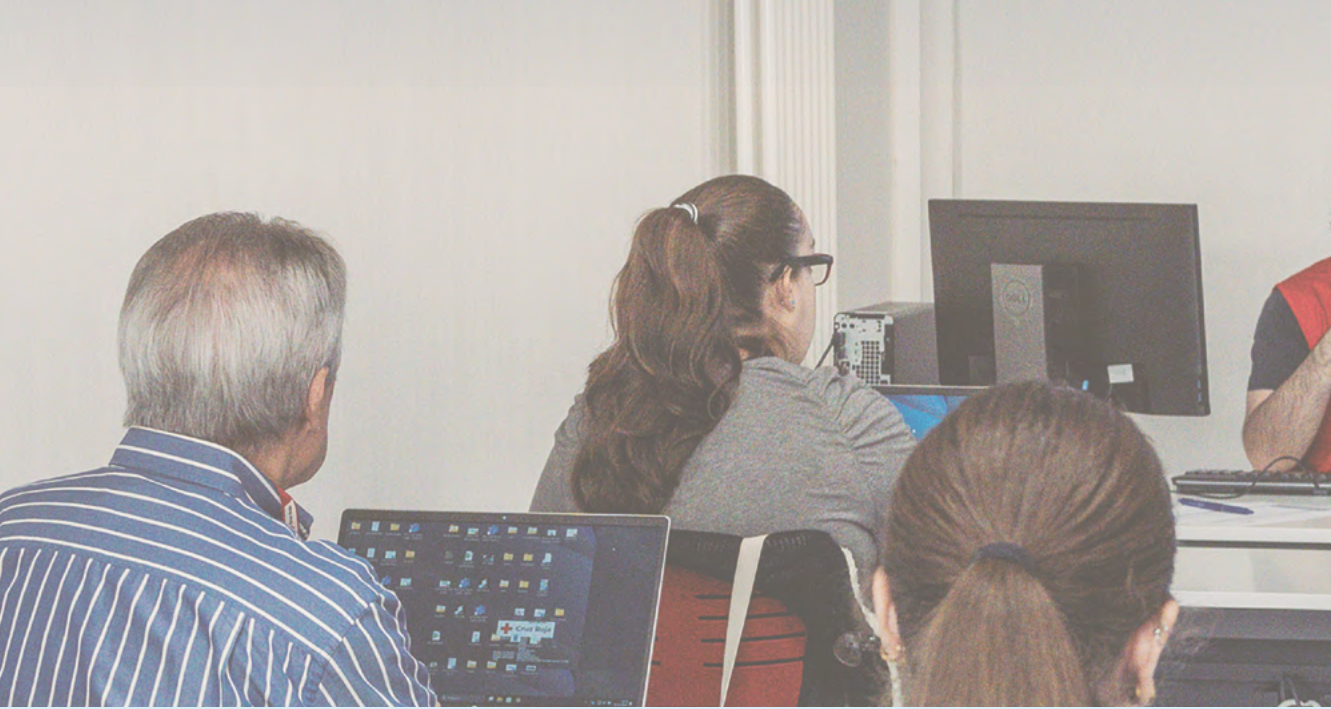
El *e-learning* no funciona sin acompañamiento, especialmente en colectivos vulnerables. Por eso, es imprescindible que se programen tutorías periódicas, que se lleve un seguimiento cercano y motivador, que haya un reconocimiento explícito del progreso y que la retroalimentación sea lo más inmediata posible.

Además, es necesario que la evaluación del aprendizaje esté adaptada mediante sistemas de evaluación flexible que no dependan exclusivamente de la expresión escrita. Es conveniente que se integre el sistema de evaluación continua para medir el progreso y no solo los resultados finales, de forma que se ofrezcan alternativas de entrega de tareas evaluables y prórrogas razonables. Además, han de reconocerse los cambios en los indicadores de impacto social, como es la autonomía, la participación o la empleabilidad.

Por último, es importante que se otorgue un reconocimiento o certificación en forma de diploma que luego pueda servir como acreditación de la formación para la inserción laboral.

El 'e-learning' no funciona sin acompañamiento, especialmente en colectivos vulnerables





Prácticas para la formación presencial

Primero pienso, luego comparto

Todas las personas elaboran su respuesta antes de hablar. Así se evitará que solo participen las más seguras.

Técnica del eco

El grupo valida todas las aportaciones y se pronuncian sin exponer a las personas que las han ideado. De esta forma se reduce el miedo al error.

Turnos de palabra estructurados

Evita monopolizar las participaciones y asegura que todas las voces tengan espacio.

Microcheck emocional

Legitimar emociones y detectar bloqueos tempranos mediante preguntas breves como *¿con qué te vas hoy?* o *¿qué ha sido lo más fácil o lo más difícil?*

Detección temprana del absentismo

Se facilita especialmente en la modalidad presencial. En cuanto se detecte, se debe prestar apoyo para evitar el abandono.

Simulación de una tarea laboral

Ha de contener una acción que la persona que se está formando deba resolver de manera autónoma.

Portavocías rotatorias

Representarán al grupo distintas personas, de forma que se distribuya la visibilidad de cada una.

Tareas cooperativas

Trabajo en parejas o pequeños grupos que se mantengan durante varias sesiones para favorecer vínculos y corresponsabilidad.



Prácticas para la formación *e-learning*

Diseño mobile first

Se diseña todo el contenido pensando primero en el móvil (pantalla pequeña, botones grandes, textos cortos) y se comprueba que cada módulo pueda completarse sin descargar archivos pesados ni mantener conexión continua.

Primera tarea cero

Esta tarea se plantea al inicio de la formación y no será evaluable. Consistirá únicamente en entrar en la plataforma, abrir un contenido y enviar un mensaje o archivo de prueba, con acompañamiento activo.

Tareas cooperativas

En la formación *e-learning* también se diseñan tareas colectivas, como retos compartidos, foros guiados con preguntas cerradas o trabajos por parejas. Todas las personas desempeñarán un rol claro y visible.

Contacto humano periódico

Cada semana o cada cierto periodo corto de tiempo, es necesario contactar con el alumnado mediante un mensaje personalizado o una breve tutoría programada.

Testear contenidos

En el momento de repasar los contenidos, es necesario preguntarse si podría entenderlos alguien cansado, con prisas y desde el móvil. Si la respuesta es que no, hay que simplificarlos.

Cuándo usar la IA en la formación inclusiva

La IA ahorra tiempo, pero la calidad solo la puede proporcionar el equipo humano

Adapta contenido a distintos niveles

Simplifica textos y los adapta a distintos grados de alfabetización. Aporta ideas para aplicar en diferentes modalidades formativas (presencial, *online*).

Propone dinámicas, ejercicios y actividades

Ofrece ideas de metodologías activas, retos, ejercicios prácticos, gamificación y herramientas didácticas adaptadas a los objetivos del curso.

Genera ideas y primeras versiones

Puede realizar borradores y contenidos formativos rápidos para que luego sean revisados. Mejora la claridad y puede producir alternativas.

Para qué
SÍ



Crea materiales visuales preliminares

Hay herramientas que pueden transformar textos en audios, esquemas, resúmenes o presentaciones, aunque siempre hay que supervisar los resultados y modificarlos si es necesario.

No comprende realidades sociales complejas

La IA no puede reflexionar a partir de su experiencia vital. Hay que revisar sus creaciones porque pueden simplificar realidades y reproducir estereotipos.

Para qué
NO

No conoce la realidad local

No sabe cómo es un barrio, un aula específica, una familia, un mercado laboral concreto ni las dinámicas culturales de un territorio. La personalización siempre requiere del trabajo humano.

No tiene capacidad crítica

Se necesita el criterio humano para validar contenidos, contextualizar ejemplos, ajustar los tonos y evitar enfoques que refuercen los estigmas.

No detecta emociones o resistencias

No percibe tensiones, miedos o dificultades no verbalizadas por los participantes, por lo que no puede improvisar con una pausa o un apoyo emocional no programado.

