



Escuela de Trabajo Social

IMPACTO DE LA ALFABETIZACIÓN DIGITAL EN ADULTOS MAYORES DIRIGENTES SOCIALES DE LA COMUNA DE INDEPENDENCIA

NOMBRES:

CLAUDIA FERREIRA OLIVEROS

JAVIERA MOYA ROMERO

PROFESORA GUIA:

SUSANA VALLEJOS SILVA

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE LICENCIADO EN TRABAJO
SOCIAL**

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE ASISTENTE SOCIAL

SANTIAGO, CHILE

2014

INDICE

INTRODUCCION	06
 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	
1.-Planteamiento del problema	15
2.-Preguntas de investigación	20
3.-Objetivos de la investigación	21
4.-Hipótesis	22
5.-Estrategia metodológica	23
6.- Variable	32
 PRIMERA PARTE:	
MARCO TEÓRICO	
CAPÍTULO I: Alfabetización digital	34
1.1.-Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs)	36
1.2.-Aproximaciones de los conceptos Alfabetización y Alfabetización Digital	39
1.3.-Componentes de la Alfabetización Digital	44
1.4.-Alfabetización Digital: Como un nuevo conocimiento	45
1.5.-Brecha Digital v/s Inclusión Social	47
1.6.-Adulto Mayor: El grupo más alejado de las (TICs)	51
1.7.-Conceptualización del Nivel de Satisfacción	54

SEGUNDA PARTE:

MARCO REFERENCIAL

CAPÍTULO II: Desarrollo Digital en Chile	62
2.1.-Trayectorias de las Agendas Digitales	63
2.2.-Subsecretaría de Telecomunicaciones	71
2.3.-Políticas Públicas relacionadas a las Telecomunicaciones	72
2.4.-Marco Legal	75
2.5.-Derechos Humanos y Educación	77
2.6.-Adulto Mayor en Chile: Proyecciones y Envejecimiento Activo	80
CAPÍTULO III: Corporación SEPADE, comuna de Independencia	89
3.1.-Corporación SEPADE (Servicio Evangélico para el Desarrollo)	90
3.2.-Programas Direcciones de la Corporación SEPADE	92
3.3.-Financiamiento de la Corporación SEPADE	93
3.4.-Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado	95
3.5.-Contenidos utilizados en el Taller de Alfabetización Digital	
Nivel Avanzado	97
3.6.-Metodología utilizada en el Taller de Alfabetización Digital	
Nivel Avanzado	98
3.7.-Perfil del usuario/a del Taller de Alfabetización Digital	
Nivel Avanzado	100

TERCERA PARTE

PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS

CAPÍTULO IV: Nivel de satisfacción de los Adultos Mayores con el Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado	103
4.1.-Caracterización de los participantes en el Taller	104
4.2.-Motivaciones de los Adultos Mayores Dirigentes Sociales, para integrarse y participar del Taller	110
4.3.-Nivel de satisfacción respecto de los contenidos impartidos en el Taller	114
4.4.- Nivel de satisfacción respecto de la Metodología implementada en el Taller	118
4.5.-Apreciación global de los Adultos Mayores asistentes al Taller	123
 CAPÍTULO V: Impacto del Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado en el rol de dirigentes sociales de los adultos mayores	 128
5.1.- Aprendizaje que obtuvieron adultos mayores dirigentes sociales a partir del Taller	129
5.2.-Uso de los aprendizajes de los Adultos Mayores, en el rol de dirigentes sociales	134

CAPÍTULO VI: Conclusiones	141
HALLAZGOS DE LA INVESTIGACION	148
APORTES AL TRABAJO SOCIAL	150
BIBLIOGRAFÍA	154
ANEXOS	172

INTRODUCCIÓN

La llegada de la globalización trajo consigo múltiples cambios en la sociedad. Algunos señalan, como Thomas Friedmam (2006), que estos cambios han sido fundamentales para el crecimiento mundial, sin embargo, hay otros como Naomi Klein (2001) que afirman que sus consecuencias han sido nefastas.

Uno de los efectos de la globalización es que en el año 1975, se introdujo el ordenador personal (computador) y es a fines de la década de los 80 cuando llega al país “internet”, en el marco del plebiscito del “SI” y “NO”. Pero es sólo a partir de los años 1994 y 1995 cuando se popularizó como medio de transmisión de información.

Estos avances llevados a cabo por el humano, como el computador y el internet han tenido efectos culturales significativos en el ámbito de las comunicaciones. De allí que en la actualidad, la urbe se encuentra totalmente interconectada, convirtiéndose tal como lo ha denominado Manuel Castell (1995) en una “aldea global”.

Este contexto actual, llamado también la “sociedad de la información”, demanda cada vez más nuevas tecnologías, avances en información y comunicación; su acceso se ha masificado, especialmente en los más jóvenes, pero al mismo tiempo, ha traído consigo una brecha de desigualdad entre los sectores de la población que acceden a las mismas y las que no.

Junto con lo ya abordado, se puede decir que esta sociedad global y moderna, se caracteriza por rasgos profundos de individualismo, un exacerbado interés por el éxito económico y un privilegio de lo “nuevo” por lo “antiguo”, de lo “joven” por lo “viejo”, generando grandes exclusiones y discriminaciones hacia las personas que quedan al margen de este concepto. En el mundo actual, quedan fuera los pobres, los no exitosos, también los adultos mayores, quienes no son valorados como en sociedades anteriores, donde eran ellos quienes poseían el conocimiento que debía ser transmitido a las nuevas generaciones.

“La ancianidad fue objeto de continua veneración en la antigüedad. Los ancianos eran considerados portadores de la más excelsa sabiduría y reserva de la memoria ancestral, al punto de poder afirmar que la vejez representaba el archivo histórico de la comunidad. Así, retrospectivamente, puede afirmarse que las culturas primitivas constituyeron el "periodo de gloria" de los ancianos.” (Trejo, citado en Lathrop; 2009: 77)

Por el contrario, hoy en la sociedad informatizada, son los jóvenes quienes enseñan a los adultos estas nuevas tecnologías de la información y comunicación debido a que nacen y crecen en la era informática, se trata de la generación del internet, del uso del PlayStation, de la Consola Wii, etc. En este ámbito, podrían tomarse las palabras de Negroponte (1995) quien señala que *“Los ricos son hoy los jóvenes y los desposeídos los viejos”*. Esto refuerza el menosprecio por los adultos mayores, quienes se sienten rechazados y marginados, ya que son verdaderos “analfabetos” de las nuevas tecnologías. De ahí que entre jóvenes y adultos mayores existe una triple ruptura comunicacional: cultural, generacional y social.

Contradictoriamente, al mismo tiempo que las personas mayores sufren de marginación en la sociedad, incluso de sus propias familias, es que uno de los rasgos más característicos de la sociedad moderna en la actualidad, es el envejecimiento de su población. De allí lo que se esperaría a futuro, es lograr un cambio cultural que propicie la valoración y trato hacia los adultos mayores, lo cual implicaría una percepción distinta sobre el envejecimiento. Ello permitirá alcanzar mejores niveles de calidad de vida para todas las personas mayores, no solo en salud, sino también en lo cotidiano que comprende la cultura, recreación y educación.

La Encuesta de Necesidades de los Ancianos, auspiciado por la Organización Panamericana de la Salud;

“Muestra que: un 66.7% de los adultos mayores se definen como funcionalmente sanos, capaces de llevar una vida independiente, el 30% se definen funcionalmente frágiles y el 3.3% funcionalmente dependientes y padecen invalidez severa.” (Cerdeira; 2005:16)

Como se señala en el párrafo anterior, la mayoría de ellos son sujetos activos y capaces de ser protagonistas de sus propios procesos, de su propia toma de decisiones y de diversas formas de participación e incidencia en la sociedad, ya que según se analiza en la cita, la mayoría está en condiciones de hacer valer sus derechos y cumplir con sus deberes sociales. Así es como muchos, son partícipes activos de diferentes instancias y organizaciones sociales.

De allí que, por las características de la sociedad actual, una de las formas de incluir o integrar a los adultos mayores, es brindándoles las posibilidades y espacios necesarios para que puedan capacitarse en el uso de las tecnologías de la información y comunicación. Generarles posibilidades de acceder a esta tecnología, lo cual implica la inclusión digital e informacional. Es así, como diferentes instituciones públicas y privadas, están impulsando diversas acciones dirigidas a este segmento etario, de tal forma de generar y/o potenciar por esta vía su integración social.

Una de estas instituciones es la Corporación SEPADE (Servicio Evangélico para el Desarrollo), la que mediante su acción, aspira contribuir a la construcción de una sociedad chilena más acogedora, solidaria e inclusiva. Una sociedad que no limite el desarrollo de las personas y comunidades, ni las discrimine arbitrariamente por motivos sociales, culturales, étnicos, religiosos, políticos, sexuales, de género, edad, salud, discapacidad física o mental.

Es así como SEPADE se plantea el desafío de superar problemas que atañen a un grupo etario como lo es la tercera edad, mediante acciones que propicien la integración social de estas personas. Es por esto que trabajan el plano de la formación e integración de la población adulta y adulto mayor, mediante el Programa de Desarrollo y Participación Ciudadana, cuyo propósito es formar personas integrales, conscientes de sus responsabilidades y derechos ciudadanos, capaces de generar iniciativas propias, siendo uno de sus objetivos transversales el siguiente:

“Buscamos que personas, grupos y comunidades en situación de vulnerabilidad y/o discriminación, adquieran competencias que les permitan incidir en los asuntos públicos de su interés, mediante el fomento de la participación y el ejercicio de sus derechos ciudadanos.” (<http://www.sepade.cl/>)

En los últimos años, la institución se ha insertado en la zona norte (Antiguo Hospital San José, región Metropolitana) y uno de sus territorios focalizados es la comuna de Independencia, la cual es una comuna con importante porcentaje de población adulta mayor, llegando al 16,9% de la población total.

Los adultos mayores, se caracterizan por participar y liderar distintas organizaciones, agrupaciones, tanto formales como territoriales. Abordan distintas temáticas, tales como: cultura, política, deporte, educación y ecología. A partir de estos antecedentes, SEPADE recoge las inquietudes de las distintas organizaciones sociales, para luego desplegar intervenciones que las fortalezcan a través de distintos programas y proyectos sociales.

Uno de estos, como se señaló anteriormente, es el Programa de Desarrollo y Participación Ciudadana que actúa desde el año 2007, el cual pretende fomentar la participación ciudadana y el control social de la acción pública, a través de distintos proyectos. En este estudio interesa conocer una iniciativa llamada:

“... alfabetización digital, es decir, transferencia de habilidades básicas para el uso de computadores y para la navegación en internet que les permita acceder a los mecanismos de "gobierno electrónico" y a información relevante para iniciativas sociales y productivas.” (SEPADE; 2009 (a): 6)

La capacitación en alfabetización digital es una actividad del Proyecto “Más poder para la gente” (Ver anexo N°1), que se desprende del Programa de Desarrollo y Participación Ciudadana, la actividad de alfabetización digital se lleva a cabo desde el año 2009 hasta la fecha y está dirigido a los adultos mayores dirigentes sociales de la comuna de Independencia.

En el año 2012, a los beneficiarios de la capacitación, se les aplicó una encuesta para medir el nivel de satisfacción sobre este Taller, sin embargo por diversas dificultades esta evaluación nunca fue tabulada ni analizada, por lo tanto no se ha efectuado evaluación alguna del trabajo realizado en este ámbito.

Es por lo anteriormente señalado, que la presente investigación tiene como finalidad realizar una evaluación ex –post, desde la perspectiva de los beneficiarios, sobre el Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, impartido por la Corporación SEPADE.

Por lo dicho, esta investigación pretendió conocer el nivel de satisfacción de los adultos mayores dirigentes sociales, que participaron del Taller realizado en los años 2011-2012 por la Corporación SEPADE. Para ello se identificaron sus motivaciones para integrarse al Taller, el nivel de satisfacción respecto a los contenidos y metodología implementada por los facilitadores del Taller, es decir, interés recoger la apreciación global de los adultos mayores, dirigentes sociales asistentes al proceso de capacitación en Alfabetización Digital Nivel Avanzado.

En segundo lugar, esta investigación evaluó el impacto de este Taller en el rol de dirigentes sociales que cumplen los adultos mayores partícipes de la capacitación, estableciendo los aprendizajes que obtuvieron e identificando el uso de los aprendizajes en su cargo de dirigentes sociales.

Esta investigación de tipo evaluativa, puede definirse como una herramienta sistemática que, en base a unos criterios y a través de técnicas, mide y analiza el impacto, sostenibilidad, pertinencia y eficacia del Taller Alfabetización Digital en los adultos mayores dirigentes sociales, con el fin de generar conocimiento útil para la toma de decisiones, la retroalimentación, la mejora de la gestión en futuros proyectos, por lo que se puede decir que sus resultados son útiles y prácticos para futuras experiencias en esta materia.

Como consecuencia de lo anterior, la evaluación debe llevarse a cabo como una actividad imprescindible de cualquier proyecto social, dado que no puede imaginarse un ciclo de gestión que no considere el tomar las mejores decisiones posibles, para que de esta manera se pueda rediseñar acciones e intervenciones.

Esta evaluación recogió la perspectiva de los beneficiarios, considerándola como eje fundamental, pues son quienes recibieron las actividades planificadas, por lo tanto su apreciación contribuirá a mejorar metodologías, contenidos, actividades, etc. este enfoque cobra mayor legitimidad, ya que ellos son escuchados e incluidos, por lo tanto su opinión enriquecerá futuras intervenciones.

Es relevante llevar a cabo este estudio ya que la corporación SEPADE, en su línea de acción de participación ciudadana, establece como compromiso la evaluación de su accionar:

“... se ha formulado un tercer componente que agrupa las actividades de seguimiento y evaluación del proyecto, para asegurar la coherencia de su ejecución con los objetivos propuestos, así como para facilitar la sistematización y difusión del modelo de intervención y sus resultados a otras comunas y regiones.” (Ibid: 6)

También es importante llevar a cabo este estudio ya que las nuevas tecnologías de la información y comunicación, se encuentran en todos los ámbitos de los seres humanos, donde han transformado las formas de comunicación, elemento esencial en la vida de toda persona.

Las TICs es un tema moderno, donde no se tiene completa claridad de su impacto en la sociedad, por tanto es fundamental conocer cuál es su efecto en un grupo etario como la tercera edad, siendo los adultos mayores quienes tienen mayor desconocimiento de las nuevas tecnologías. Como consecuencia de lo anterior, es interesante descubrir cuáles son los resultados que trae consigo el tener competencias computacionales en este grupo etario, más aun, precisar cuál es su impacto en su rol como dirigentes sociales.

Este informe de investigación presenta el planteamiento del problema, las preguntas de investigación, los objetivos de la misma, hipótesis, y la estrategia metodológica.

Luego, en la primera parte de la investigación se podrá ver el marco teórico, cuyo primer capítulo se refiere a la “Alfabetización Digital”, con subcapítulos llamados: Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs), Aproximaciones a los conceptos de Alfabetización y Alfabetización Digital, Componentes de la Alfabetización Digital, Alfabetización Digital: Como un nuevo conocimiento, Brecha Digital v/s Inclusión Digital, Adultos Mayores: El grupo etario más alejado de las TICs y por último Conceptualización de Nivel de Satisfacción.

Consecutivamente, como segunda parte, se podrá ver el marco referencial, presentando como segundo capítulo el “Desarrollo Digital en Chile”, en donde como subcapítulos se abordó; Trayectorias de las Agendas Digitales, Políticas Públicas relacionadas a las Telecomunicaciones, el Marco Legal en las que éstas se aplican, Derechos Humanos y Educación y finalmente Adultos Mayores en Chile: Proyecciones y Envejecimiento Activo en la comuna de Independencia.

Después, como tercer capítulo del marco referencial se abordó a la “Corporación SEPADE, de la comuna de Independencia”; para esto se desarrollaron como subcapítulos la Corporación SEPADE (Servicio Evangélico para el Desarrollo), Programas Direccionales de la Corporación SEPADE, Financiamiento de la Corporación SEPADE, Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, Contenidos utilizados en el Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, Metodología utilizada en el Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado y Perfil del usuario/a del Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado.

Más adelante, como tercera parte continúa la presentación y análisis de los resultados, en donde se desarrolló el cuarto capítulo llamado “Nivel de satisfacción de los adultos mayores dirigentes sociales, con el Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado” cuyos subcapítulos comprenden la Caracterización de los participantes del Taller, Motivaciones de los adultos mayores dirigentes sociales, para integrarse y participar del Taller, Nivel de satisfacción respecto a los contenidos impartidos en el Taller, Nivel de satisfacción respecto a la metodología implementada en el Taller y la Apreciación global de los adultos mayores asistentes al Taller.

Posteriormente, como quinto capítulo, se presentará el “Impacto del Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado en el rol de dirigentes sociales de los adultos mayores”, mostrando como subcapítulos el Aprendizaje que obtuvieron los adultos mayores dirigentes sociales, a partir del Taller y el Uso de esos aprendizajes en su rol de dirigentes sociales.

Finalmente se presenta el sexto capítulo con las Conclusiones del estudio, los Hallazgos de la investigación y los Aportes al Trabajo Social. Termina este informe de la tesis con la Bibliografía usada durante su desarrollo y sus respectivos Anexos.

1.- Planteamiento del problema

Cuando se escucha hablar de la modernidad, es imposible no referirse a las múltiples transformaciones que ésta ha generado en la sociedad, una que se destaca y que se encuentra en boga, es el llamado cambio demográfico, caracterizado por el envejecimiento de la población.

El envejecimiento de la población, reconocido como un fenómeno en la historia de la humanidad, encuentra explicación en los cambios económicos, sociales, políticos, culturales y epidemiológicos, que han contribuido a la disminución de las tasas de fertilidad y natalidad.

“En los últimos 30 años, la población del país ha experimentado un proceso de envejecimiento demográfico acelerado y sin precedentes históricos. Hasta 1970, las personas mayores de 60 años representaban 8% de la población, en el Censo del 2002 aumentaron a 11,4% y cuatro años después, de acuerdo a datos de la Encuesta de Caracterización Socioeconómica (CASEN) 2006, las personas mayores de 60 años alcanzaban al 13% de la población total del país. En los próximos 20 años se estima una tasa de crecimiento de 3,7% anual para este grupo etario, por lo que se proyecta una población de 3.825.000 personas de edad para el año 2025, lo que representará el 20% de los chilenos.”
(Forttes y Massad; 2009: 6)

Este creciente grupo etario se encuentra inserto en esta sociedad de la información, enfrentándose a los distintos desafíos que traen consigo las nuevas tecnologías de la información y comunicación, en desventaja respecto a los jóvenes y las nuevas generaciones que están formándose bajo la representación de una sociedad sumida en un cosmos globalizado, ya que los actuales niños, niñas y adolescentes (NNA) nacen y conviven a diario con los requerimientos que conlleva la tecnología y los nuevos patrones de información y comunicación.

Los adultos mayores son el grupo etario más alejado de las nuevas tecnologías, lo que implica quedarse al margen, ser excluidos de estas nuevas formas de relaciones a través de las telecomunicaciones, debido a que para ellos por temas generacionales es una herramienta desconocida. De este modo, es la tercera edad, el grupo social con el que habría que realizar el mayor esfuerzo por incorporarlos a las nuevas tecnologías de información y comunicación en este mundo globalizado.

En la sociedad de la información, una gran cantidad de trámites y gestiones se llevan a cabo por medio del uso de esta herramienta, de tal manera que no estar al día en esta materia supone una forma de exclusión social, y quien no tenga este conocimiento se encuentra en desventaja en comparación al resto de la población, ya que no puede realizar actividades que se han transformado en fundamentales e indispensables en este mundo globalizado. Por lo mismo, es importante e interesante conocer cuál es el impacto y efecto que trae consigo el saber cómo utilizar una herramienta tan fundamental en estos tiempos como lo es el computador y sus diversos usos por parte de un grupo etario como la tercera edad. Por lo tanto, es evidente la necesidad de incluir a los adultos mayores en el conocimiento de las tecnologías de la información y comunicación, es decir lograr su inclusión digital e informacional. Este sentido, ayuda a mejorar la calidad de vida de este grupo etario, especialmente de aquellos que se encuentran activos e interesados, pues supone crear las condiciones para que accedan al desarrollo de la ciencia y la tecnología, o bien, de modo de no estar al margen de la realidad sociocultural en que se vive.

Las políticas públicas que promueven la integración social de los adultos mayores, en general se encuentran bajo una línea de acción que apunta más a la recreación que a disminuir las fuertes exclusiones sociales, como podría ser el analfabetismo digital, por lo cual los adultos mayores no se incorporan a los desafíos actuales. La integración social implica ser parte del desarrollo de la sociedad que crece y avanza a pasos agigantados por los avances de la tecnología.

“Las tecnologías de la información pueden ser usadas para ayudar a las personas a aprender a comunicarse más eficientemente con los demás, integrarse a la cultura en la cual están inmersas y participar así en la toma de decisiones que afectarán sus vidas.”
(Sánchez; 2000: 46)

Ahora bien, cuando se habla de adultos mayores, se refiere a personas de 60 años y más, según criterio de Naciones Unidas y asumido por el Gobierno de Chile, el cual está establecido en la Ley 19.828 que crea el Servicio Nacional del Adulto Mayor, SENAMA. Cabe mencionar que desde SENAMA, con el objetivo de ir propiciando un cambio cultural hacia las personas mayores, se ha promovido la utilización del término adulto mayor, como también persona mayor, en reemplazo de anciano, abuelo, viejo, cuyo sentido peyorativo se asocia a una imagen negativa, discriminatoria y sesgada de la vejez.

No cabe duda que la edad que cada uno posee, hace diferentes a unos de otros, teniendo distintas formas de pensar y actuar, lo que se debe en gran parte al momento de la vida en que se nace. El contexto no da lo mismo, influye de sobremanera en la socialización de cada individuo y como los sujetos van adaptándose a la sociedad que les toca vivir. De allí que en esta época, es una necesidad y requerimiento de integración, el tener la capacidad de manejar las tecnologías de la información y comunicación. Así, el celular cada día se hace más indispensable, el mismo computador, se ha transformado en una herramienta fundamental que se utiliza para los diversos ámbitos de la vida, como trabajar, estudiar, divertirse, pagar cuentas, transferencias de dinero, buscar información, participar en redes sociales, conversar a distancia, ver a un familiar que se encuentra lejos, entre tantas otras actividades que se pueden llevar a cabo con el hecho de saber utilizar y tener acceso a las telecomunicaciones.

Debido a la trascendencia que ha alcanzado esta tecnología, la tercera edad tiene el derecho de adquirir este nuevo conocimiento, sobre todo si quiere vivir en una sociedad que se preocupa de integrarlos. En este sentido, la capacitación y formación respecto al tema comienza a ser un requerimiento que hay que satisfacer. De ahí que sea de suma importancia el que cada uno de los habitantes del país, tengan las mismas oportunidades de incorporar este conocimiento, con el fin de que todas y todos tenga la posibilidad de tener una participación activa en la sociedad actual, a la cual todos deben contribuir.

“El mundo de la información. Un mundo rodeado de máquinas y artefactos electrónicos. Un mundo donde computadores, televisores, videos, fotocopidora y juguetes electrónicos son herramientas que facilitan la vida, el bienestar del hombre. Un mundo donde la información significa poder y éxito.” (Ibid: 34-35)

Para los adultos mayores es un desafío el adquirir este nuevo conocimiento, de allí que es importante facilitarles el aprendizaje de la alfabetización digital; la alfabetización digital es entregar una herramienta fundamental para el desarrollo personal y social de las personas mayores, este conocimiento permite su inserción en la sociedad de manera más inclusiva, ya que esta vía les facilitará que accedan a los procesos de información y formación en los distintos niveles en que se relacionan y participan.

Al mismo tiempo, se constata que un alto porcentaje de la población adulta mayor, participa activamente en organizaciones sociales, por lo tanto se evidencia la importancia de la capacitación en lo referente a las telecomunicaciones, ya que este conocimiento facilitará los procesos de participación social, debido a que se pueden realizar diversas actividades en la red, como buscar información, postular a becas, proyectos y beneficios sociales, contactar organizaciones sociales, etc.

Cabe destacar que, según el PNUD (Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo), la participación social es un indicador de calidad de vida en cualquier etapa de la vida, y lo es especialmente en la tercera edad, ya que la jubilación o la independencia de los hijos conlleva la disminución de la interacción y actividades sociales, tal vez por ello, las cifras muestran que existe un aumento en la participación social activa de los adultos mayores. Pero las personas mayores, incluso aquel activo/a socialmente, encuentran dificultades en el uso y acceso a esta tecnología.

Integrar al adulto mayor en las telecomunicaciones, es un desafío que se debe asumir, debido a que es un derecho ciudadano el que ellos tengan las mismas oportunidades de acceder a este conocimiento, y si bien existen muchos adultos mayores que no les interesa adquirir esta nueva competencia, hay quienes desean incorporar estos conocimientos para integrarse a la sociedad actual. Este es el caso de los adultos mayores dirigentes sociales que participaron en la Corporación SEPADE, que se motivaron por incorporarse al Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, como una forma de potenciar su trabajo como dirigente social.

Como se menciona en la introducción, desde el año 2009 se lleva a cabo el Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado; una actividad que se desprende del Programa de Desarrollo y Participación Ciudadana existente desde el año 2007, en donde se transfieren habilidades básicas para el uso de computadores y para la navegación en internet, que les permita acceder a los mecanismos de "gobierno electrónico" y a información relevante para iniciativas sociales. Hasta la fecha, se han impartido cinco Talleres de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, formando y potenciando el trabajo de aproximadamente ochenta adultos mayores dirigentes sociales en la comuna de Independencia. Este Taller debería haber sido evaluado, desde la percepción de los beneficiarios, sin embargo hasta ahora la institución no lo ha podido realizar.

El instrumento de evaluación del Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado que existe, fue aplicado durante el año 2012, esta encuesta fue anónima, cuyo objetivo era evaluar la utilidad de los contenidos abordados, metodología utilizada, grado de motivación y/o compromiso del facilitador, nivel de compromiso personal

con los temas abordados, nivel de aprendizaje, calidad del material entregado, infraestructura e implementación del lugar en donde se lleva a cabo el Taller, además se realizaron preguntas abiertas referentes a los aprendizajes, sugerencias y comentarios para el mejoramiento de los futuros Talleres, pero como ya se dijo en páginas anteriores, los datos nunca fueron tabulados para su análisis.

Es por esto la importancia de la siguiente investigación, cuyo propósito fue evaluar los siguientes indicadores: nivel de satisfacción de los adultos mayores dirigentes sociales con el Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, realizado durante los años 2011 y 2012, identificando las motivaciones de los adultos mayores dirigentes sociales para integrarse y participar del Taller, determinando el nivel de satisfacción obtenido a través del conocimiento impartido en el Taller, además determinando el nivel de satisfacción respecto de la metodología utilizada por los encargados del Taller y recogiendo la apreciación global de los adultos mayores asistentes al proceso de capacitación de alfabetización digital.

También, interesó describir el impacto del Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, en el rol de dirigentes sociales de los adultos mayores partícipes activos de la Corporación SEPADE en los años 2011 y 2012, estableciendo los aprendizajes que obtuvieron los adultos mayores a partir del Taller e identificando el uso de esos aprendizajes en su rol de dirigentes sociales.

Es así como se desprenden las siguientes preguntas de investigación:

2.-Preguntas de Investigación

- 1- ¿Cuál es el nivel de satisfacción de los adultos mayores dirigentes sociales, partícipes del Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado impartido por la Corporación SEPADE, durante los años 2011 y 2012?
- 2- ¿Cuál fue el impacto de la Alfabetización Digital, en su rol de dirigentes sociales, de los adultos mayores que participaron en el Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado de la Corporación SEPADE, en los años 2011 y 2012?

3.-Objetivos de la Investigación

Objetivo General N°1

Evaluar el nivel de satisfacción de los adultos mayores, dirigentes sociales, que participaron en el Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, realizado por la Corporación SEPADE durante los años 2011 y 2012.

Objetivos Específicos

Identificar las motivaciones de los adultos mayores dirigentes sociales, para integrarse y participar en el Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, impartido por la Corporación SEPADE los años 2011 y 2012.

Determinar el nivel de satisfacción obtenido a través del contenido impartido en el Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, en la Corporación SEPADE durante los años 2011 y 2012.

Delimitar el nivel de satisfacción respecto de la metodología utilizada por los encargados de los Talleres de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, en la Corporación SEPADE durante los años 2011 y 2012.

Recoger la apreciación global de los adultos mayores asistentes al proceso de capacitación en Alfabetización Digital Nivel Avanzado por la Corporación SEPADE, durante los años 2011 y 2012.

Objetivo General N°2

Describir el impacto del Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, en el rol de dirigentes sociales de los adultos mayores partícipes de la Corporación SEPADE comuna de Independencia, en los años 2011 y 2012.

Objetivos Específicos

Establecer el aprendizaje que obtuvieron los adultos mayores dirigentes sociales, a partir del Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, impartido por la Corporación SEPADE en los años 2011 y 2012.

Identificar el uso de los aprendizajes obtenidos por los adultos mayores, en su rol de dirigentes sociales, a partir de los conocimientos adquiridos en el Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado de la Corporación SEPADE en los años 2011 y 2012.

4.- Hipótesis

H.1. Los adultos mayores dirigentes sociales, manifiestan satisfacción con el Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado impartido por SEPADE, debido a que obtuvieron nuevos conocimientos que les han sido útiles tanto en sus vidas personales como en su rol de dirigentes sociales.

H.2. El Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado impartido por SEPADE, fue un facilitador en el rol de dirigentes sociales de los adultos mayores, ya que desde su percepción, obtuvieron nuevos conocimientos necesarios en esta era de la información, logrando realizar actividades en el computador como: acceder a información online, realizar presentaciones en Power Point, elaborar trípticos informativos, generar redes, etc.

5.-Estrategia Metodológica

5.1-Tipo de Estudio

La presente, es una investigación evaluativa, de tipo descriptivo debido a que *“Busca especificar propiedades, características y rasgos importantes de cualquier fenómeno que se analice.”* (Hernández, Fernández y Baptista; 2003 (a):116). Cuyo propósito fue realizar una evaluación ex –post, con el objeto de evaluar los resultados e impactos del Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado en los adultos mayores dirigentes sociales de la comuna de Independencia.

En la actualidad se puede visualizar que una gran cantidad de problemas sociales son atacados desde el gobierno central a través de diversos proyectos concursables. Estos proyectos son puestos a disposición de la sociedad, en donde las organizaciones sin fines de lucro, corporaciones, municipios, que cumplan con las normas y los requerimientos solicitados, pueden concursar para adjudicarse diferentes proyectos para la realización de diversas iniciativas sociales.

Es así que dentro de este modelo político se han terciarizado garantías públicas, y de esta manera se busca generar procesos que soslayen o ataquen de manera directa las situaciones problemas que se presentan en la realidad social.

Por lo mismo, diferentes organizaciones territoriales se financian y trabajan en base a proyectos sociales, en donde la evaluación juega un rol fundamental para todo proceso de intervención y más aún cuando éste se da por medio de un proyecto concursable.

En este sentido, es de suma importancia generar espacios de sistematización que permita dar continuidad a las intervenciones que se realizan y al mismo tiempo que se utilice para identificar las fortalezas y debilidades en los procesos de intervención que se llevan a cabo.

Es así como este estudio se trata de una evaluación de finalización de una capacitación computacional derivada del proyecto llamado “Más poder para la gente”, del cual se desprende el Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado de los años 2011 y 2012.

De esta manera es importante entonces, que se logre realizar una evaluación del Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, lo que se concretó en cuatro de cinco criterios existentes, siendo componentes sustantivos en todo proceso de evaluación: la eficacia y pertinencia del Taller impartido, la sostenibilidad de los aprendizajes sobre alfabetización digital adquiridos en el Taller por parte de sus participantes y por último, el impacto del mismo proceso, en el rol de dirigentes sociales de los adultos mayores.

Según la organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (O.E.I. 2001) la eficacia es una medida, la cual se relaciona directamente con los objetivos específicos del proyecto y con sus resultados, centrando la importancia en el grado de los cumplimientos de ambos. Es así que la eficacia tiene que ver con la interrogante, en qué grado los resultados que se obtengan con el proyecto, contribuyen al logro de los objetivos específicos planteados.

La pertinencia tiene relación con la adecuación de los resultados y los objetivos del programa al contexto en el que se ejecuta. Para analizar la pertinencia es preciso considerar las demandas de los beneficiarios y las capacidades técnicas con las que se cuenta.

La sostenibilidad se refiere al grado en el cual los efectos positivos del propio proyecto perduran en el tiempo, aunque ya no existan los apoyos externos que en algún momento estuvieron presentes, tales como los facilitadores o equipos computadores. De esta forma se analiza la sostenibilidad como las consecuencias en los sujetos de atención y si los aprendizajes adquiridos perduran en el mediano y largo plazo.

Por último el impacto hace referencia directa a los efectos o consecuencias del programa o proyecto sobre una población en particular incluso más allá de los objetivos propuestos originalmente. El impacto incluye las consecuencias y efectos tanto positivos como negativos, previstos y no previstos.

Se hace relevante entonces, tener claridad de algunos aspectos claves en torno a la evaluación de proyectos sociales.

“Un proyecto social es una unidad mínima de asignación de recursos, que a través de un conjunto integrado de procesos y actividades pretende transformar una parcela de la realidad, disminuyendo o eliminando un déficit, o solucionando un problema.” (Análisis y Desarrollo Social Consultores; n/d: 10)

En este sentido, se apunta a que cualquier iniciativa social que se lleve a cabo a través de un proyecto concursable, tiene por definición el buscar solucionar un problema social determinado.

Luego, en torno a lo que se busca con la ejecución de un proyecto social, se puede decir que:

“Los proyectos sociales producen y/o distribuyen bienes o servicios (productos), para satisfacer las necesidades de aquellos grupos que no poseen recursos para solventarlas autónomamente, con una caracterización y localización espacio-temporal precisa y acotada.” (Ibid: 10)

La cita anterior apunta que una intervención social por medio de proyectos sociales genera una contribución hacia la comunidad, ya que se visualiza como un ente facilitador hacia las personas beneficiarias del mismo.

Por tanto, la evaluación es visiblemente la forma que se tiene para analizar los resultados que se obtienen en el proceso de intervención. Con lo anterior, se podría dar continuidad a una intervención con la misma entidad, o en caso de no tener los resultados esperados, no adjudicarle otras iniciativas a esas instituciones puntuales, ya que cada proceso debiera tener evaluaciones que permitan el mejoramiento o transformación para los proyectos futuros.

Es así, como se puede visualizar que la evaluación es clave en todo proceso de intervención, puesto que se puede realizar en diferentes momentos de la misma, entregando claridad de lo que se está haciendo en el ejercicio profesional.

Es entonces que se puede observar distintos tipos de evaluación, desde la evaluación ex -ante y el diagnóstico en un comienzo, hasta la evaluación ex -post, que refiere a los resultados e impactos de la intervención realizada.

De esta manera se busca mejorar el proceso de intervención, con el fin de generar reajustes o replanteamientos en un tiempo pertinente, que permita mejorar el trabajo realizado.

Cuando se habla de evaluación ex -ante, refiere a una valoración previa a la ejecución del proyecto, donde se establecen criterios e indicadores objetivos para evaluar si el proyecto debe implementarse o no. Se miden los objetivos planteados versus; pertinencia, coherencia interna, factibilidad, eficiencia, eficacia y sustentabilidad

“Evaluación de la planificación de un proyecto, implica la indagación o valoración de todos los aspectos vinculados directamente con los procesos de definición, formulación y establecimiento de la viabilidad inicial del mismo.” (Tonranzost; 2001: 1)

Luego, en torno a la evaluación de proceso, es aquella se realiza durante la ejecución o implementación de un proyecto social, su propósito es determinar en qué medida los componentes y/o actividades contribuyen al logro de los objetivos. También busca detectar; problemas, dificultades, nudos críticos, fortalezas y aciertos en la programación. Lo que aporta información importante en la toma de decisiones para las acciones correctivas pertinentes.

“... implica la indagación y valoración sobre cómo se están ejecutando las acciones del programa o proyecto, todos sus componentes, tareas, recursos, presupuesto, etc... El objetivo de esta evaluación es garantizar la información permanente sobre esta ejecución que alimente así la toma de decisiones respecto a la eficiencia de los recursos previstos y la efectividad de las actividades desarrolladas.” (Ibid: 2)

De este modo la ejecución del proyecto tiene que responder a una línea tanto de eficiencia de los recursos como en la pertinencia de las actividades que se han realizado en torno a los objetivos propuestos, en función de que todo apunte a contrarrestar una situación problema y propiciar un contexto que aporte en la solución de él.

En cuanto a la evaluación ex -post, es aquella que se realiza una vez finalizado el proyecto y tiene por objeto; decidir si el proyecto posee continuidad o no, determinar si la intervención generó cambios en la población donde se implementó, evaluar el nivel de impacto producido, como también si existió sustentabilidad o sostenibilidad, es decir, el grado de permanencia de los resultados del proyecto en la unidad intervenida.

“...esta es la denominación que recibe genéricamente la evaluación que tiene por objeto de resultados y los impactos de los programas o proyectos. (...) Por otra parte la indagación sobre los resultados en un principio los impactos luego pueden ser objeto de evaluación en un término considerable en una de ejecución.” (Ibid: 3)

El documento emitido por el Ministerio de Sanidad Política Social e Igualdad de España, elaborado por el equipo técnico Grupo Análisis y Desarrollo Social Consultores, afirman que existen distintos factores y momentos de evaluación que la condicionan; en la ubicación temporal se pueden visualizar cuatro tipos: Evaluación Previa, Evaluación Simultánea, Evaluación Final y Evaluación Posterior. También se puede evaluar en función de quién la hace: Evaluación Externa, Evaluación Interna, Evaluación Mixta. Finalmente se clasifica por el tipo de instrumentos utilizado: Evaluación de Instrumentos Cuantitativos y la Evaluación de Instrumentos Cualitativos.

En ese sentido, la presente investigación, buscó realizar una Evaluación Posterior del Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, compuesto por un universo de 20 adultos mayores que participaron de esta capacitación durante los años 2011 y 2012. Por otro lado, se puede afirmar que es una Evaluación Mixta, ya que una de las integrantes de la investigación, tuvo participación como facilitadora del Taller durante el año 2012, pero no así en la ejecución del proyecto con el cual se lleva a cabo la capacitación, mientras que la otra integrante no tiene relación contractual con la Corporación SEPADE que está a cargo del proyecto. Finalmente es Mixta en instrumentos porque tiene componentes cuantitativos y cualitativos.

Este estudio es no experimental, debido a que no se manipularon las variables, lo que se realizó es indagar el fenómeno en estudio tal y como dió en su entorno natural, en su realidad, para luego analizarlo.

“En un estudio no experimental no se construye ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes. No provocadas intencionalmente por el investigador.” (Hernández, Fernández y Baptista; 2003 (a): 267)

Además esta investigación es transaccional o transversal ya que se recolectaron los datos en un tiempo único. El objetivo era describir las dos variables o indicadores: nivel de satisfacción del Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado e impacto de los conocimientos adquiridos en el rol como dirigentes sociales, para luego analizarlas en un momento determinado. *“Se debe observar variables o relaciones entre éstas, en su ambiente natural y en un momento en el tiempo.”* (Hernández et al; 1998 (b): 191)

El carácter de la investigación es en base al modelo mixto, este modelo representa un alto grado de integración entre los enfoques cuantitativos y cualitativos. Ambos enfoques se entrelazan en el proceso de investigación, debido a que en un primer momento se aplicó un instrumento estandarizado o cuestionario (Ver anexo N°2), con preguntas abiertas y cerradas a toda la población objetivo, vale decir, se realizó un censo, entendido éste como el *“Método de recolección de datos mediante el cual la información se obtiene del estudio de todos los elementos que componen a la población o universo bajo estudio”*. El censo permitió obtener los primeros indicios y resultados del estudio en cuestión. Este ámbito evaluativo representa el enfoque cuantitativo, cuyo resultado se representa a través del análisis estadístico, bajo un esquema deductivo y lógico. Sin embargo, esta medición no dio cuenta en profundidad de los objetivos propuestos en este estudio, por tanto se diseñó y aplicó una segunda técnica de carácter cualitativa, el focus group (Ver anexo N°3).

El enfoque cualitativo se basa en un esquema inductivo, utiliza un análisis interpretativo y se preocupa de capturar experiencias desde el propio lenguaje de los individuos objetos de estudio.

“Estos dos enfoques son formas que han demostrado ser muy útiles para el desarrollo del conocimiento científico y ninguno es intrínsecamente mejor que el otro. Ambos llegan a mezclarse y a incluirse en un mismo estudio, lo cual lejos de empobrecer la investigación, la enriquece; son visiones complementarias.”
(Hernández, et al, op. cit (a): 24)

5.2- Universo

El universo de esta investigación son 20 adultos mayores dirigentes sociales que participaron en la Corporación SEPADE en los años 2011-2012, en la línea del Programa de Desarrollo y Participación Ciudadana de esta institución, en la Comuna de Independencia. El Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, se desprende del Proyecto “Más poder para la gente”, y acceden aproximadamente cuarenta dirigentes sociales por año, con el perfil de ser adultos mayores y líderes sociales de la comuna de Independencia.

5.3- Unidad de Análisis

La unidad de análisis de este estudio son adultos mayores hombres y mujeres, dirigentes sociales que participaron del Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado de la Corporación SEPADE de la comuna de Independencia, durante los años 2011 y 2012.

5.4- Muestra

La muestra estuvo constituida por el 30% del universo, vale decir, 9 adultas mayores dirigentas sociales, pertenecientes a la Corporación SEPADE en los años 2011-2012. Lo que se realizó fue una invitación a participar de un focus group evaluativo del Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, a todo el universo del estudio, a tal instancia asistieron 9 personas.

5.5-Técnicas de recolección de la información

En primer lugar, se utilizó un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas, como técnica de recolección de información de carácter cuantitativo. A grandes rasgos, el cuestionario es un instrumento que tiene como propósito recabar información a través de un conjunto de preguntas sobre una o más variables a medir.

“... el cuestionario es muy común en todas las áreas de estudio porque resulta ser una forma no costosa de investigación, que permite llegar a un mayor número de participantes y facilita el análisis de la información.” (<http://www.udlap.mx/intranetWeb/>)

Posteriormente se diseñó y aplicó un focus group, con el fin de complementar la información recabada a través del cuestionario. Esta técnica es un tipo de entrevista grupal cuya función es obtener información sobre opiniones, actitudes, experiencia y expectativa respecto a un determinado tema. Se trata de un método de carácter cualitativo donde se consiguen distintas opiniones de un tema, en un solo momento.

“El focus group resulta interesante para la evaluación de proyectos o de programas, sobre todo para los estudios de terreno entre beneficiarios y actores intermedios. Utilizándolo al término de un programa para evaluar su impacto, permite comprender, analizar y diseccionar el fundamento de las opiniones expresadas por los participantes.”(<http://ec.europa.eu/europeaid/evaluation/methodol>)

5.6-Técnicas de análisis de la información

Para analizar los datos recolectados, éstos fueron estudiados a través de dos técnicas, la primera es la estadística descriptiva que permite *“... describir los datos, los valores o las puntuaciones obtenidas para cada variable.”* (Hernández, et al; 2003 (a): 496) a través del programa SPSS; la información fue ordenada mediante la distribución de frecuencia y porcentaje, de acuerdo a las categorías de análisis, utilizando las medidas de tendencia central: moda, mediana y media, para una descripción más rigurosa.

La segunda técnica de análisis fue el análisis de contenido; el procedimiento en este segundo sistema fue a través de una matriz de registro de los contenidos del focus group, para luego realizar el análisis e interpretación de los mismos. Krippendorff (1980) afirma que el análisis de contenido es una *“... técnica de investigación para hacer inferencias válidas y confiables de datos con respecto a su contexto.”* (Ibid: 412)

6.-Variables

Nivel de satisfacción con el Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado.

Impacto de los conocimientos computacionales adquiridos en el rol como dirigente social.

PRIMERA PARTE

MARCO TEÓRICO

CAPITULO I

ALFABETIZACION DIGITAL

En la actualidad, el mundo se encuentra bajo una revolución tecnológica de proporciones históricas, donde las tecnologías de la información y comunicación son parte de la vida cotidiana. La denominada “sociedad de la información” es una manera de referirse a la realidad que se ha creado pos era industrial.

Esta nueva época ha traído consigo múltiples cambios en la sociedad, como los nuevos modelos de relaciones sociales y culturales que están sustentando una sociedad en red. Las nuevas herramientas de la comunicación, están transformando las esferas de la vida humana. Estos avances científicos y los descubrimientos tecnológicos, han modificado el tiempo y el espacio, permitiendo relacionarse sin importar el espacio geográfico o temporal; de allí que se ha logrado romper con las barreras tempo-espaciales, ya que la información se expande a cualquier parte del mundo simultánea e instantáneamente.

“La sociedad de la información constituye la mutación más importante que están experimentando las sociedades occidentales desde la Revolución Industrial. Como entonces, los cambios afectan a la manera de trabajar de la mayoría de la población y el objeto de producción, y, simultáneamente, a cómo nos relacionamos entre nosotros, cómo aprendemos y qué aprendemos, cómo accedemos a la cultura y a qué cultura accedemos. En resumen, lo que está variando es nuestra manera de vivir.” (Ortoll, Casacuberta, Collado; 2007: 18)

En los últimos años, con la irrupción de las nuevas tecnologías se creó el término “alfabetización digital”, instalándose en las vidas de diversos actores, independiente de la edad, trabajo o labor que lleven a cabo en la sociedad; la alfabetización digital en el contexto societal actual, se asume como una necesidad.

Por lo mismo es significativo comprender a qué se refiere el término “alfabetización digital”, o de qué modo se concibe desde su diversidad de comprensiones, ya que este es un concepto polisémico. Sin duda que es importante la discusión y el conocimiento de lo que este término implica, pero además es relevante visualizar cómo impactan los procesos de alfabetización digital en las diversas realidades de las personas, que viven y conviven en esta época de nuevos avances tecnológicos. Parece importante considerar que así como los avances tecnológicos a través de estudios científicos han ido disminuyendo el contacto y relaciones cara a cara entre las personas, a su vez han facilitado la comunicación a distancia y la adquisición de información oportuna y pertinente a todos quienes tengan acceso a estos medios.

A partir de esta breve introducción del marco teórico, se continúa en los siguientes acápite explicando el tema de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, y de cómo éstas han impactado en la sociedad moderna; posteriormente se describirán y analizarán los conceptos de alfabetización y alfabetización digital y los componentes de dicho concepto, también se describe la alfabetización digital como un nuevo conocimiento necesario en esta época, además se presenta un análisis crítico sobre las desigualdades de acceso que trae consigo las TICs, que se ha conceptualizado como la “brecha digital”. Luego continúa un subcapítulo referentes a los adultos mayores: el grupo etario más alejado de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, para finalmente terminar este primer capítulo con la conceptualización de nivel de satisfacción, una variable a medir en este estudio.

1.1.- Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs)

Este contexto está determinado por los adelantos científicos y avances tecnológicos, lo que Sánchez (2000) ha denominado como la “tercera era del hombre”, la “segunda revolución industrial”, “era informática”, o la “era de la información”. *“En este sentido, las autopistas de la comunicación son a la era actual lo que los ferrocarriles fueron en la era industrial: vigorosos factores de impulso e intensificación de intercambios.”* (Ramonet; 2000:22)

Es interesante recordar que en las eras agrícolas e industrial los avances tecnológicos eran implementos físicos que simulaban extensiones del cuerpo humano, mientras que en la actualidad el implemento físico más importante es el computador, el cual es una herramienta intelectual y mental, que representa una extensión, pero una extensión de la mente humana.

Este escenario está marcado por dos hitos fundamentales: en el año 1942, Berry Atanasoff crea el computador electrónico y entre 1971 y 1975 es la aparición del microcomputador, o más conocido como computador personal, creación de John Blankenbaker. Ambos inventos marcaron el inicio de la era de la información, cuya característica principal es el transporte instantáneo de datos inmateriales y la extensión de relaciones socio-afectivas, como también, de redes electrónicas. En el caso de los avances del computador, estos han sido a una velocidad impensada; Sánchez (2000) plantea que el avance de su tecnología, en tan solo 58 años de vida, excede a los logrados en la agricultura en diez mil años, o bien a los avances tecnológicos de la era industrial lograda en trescientos años.

“La era de la información es consecuencia de la capacidad del hombre de realizar creaciones maravillosas, como lo son los Chips, unidades de memoria de microelectrónica, y con ello la capacidad de diseñar y construir circuitos electrónicos en miniatura, que permiten realizar tareas que van desde meros cálculos matemáticos hasta el procesamiento de información compleja.” (Sánchez; 2000:11)

Producto de estos avances, se generan nuevos procesos políticos, sociales, económicos y culturales, además surgen diferentes valores, necesidades e intereses en las personas, como también nuevas formas de producción. Es decir que el impacto de esta nueva tecnología es para la sociedad humana en su totalidad. Así, parte importante de los empleos en la actualidad, están relacionados con la obtención, almacenamiento, elaboración y difusión de información. Esto hace que existan nuevos requerimientos de capacidades y destrezas como es por ejemplo, tener conocimientos informáticos cada vez más avanzados. La adquisición de estos nuevos conocimientos son fundamentales para integrarse a las actuales exigencias del sistema socio-económico y laboral, caracterizado como se decía, por la incorporación de los avances científico-tecnológicos.

En el campo educativo, internet permite el acceso a gran cantidad de información y de todo tipo, facilitando dichos procesos. También se posibilita la comunicación a distancia economizando costo. Así, tanto las personas como las organizaciones tienen la oportunidad de la obtención y difusión de información a escala mundial, a través de correos electrónicos y acceso o creación de páginas web, permitiendo mayor capacidad de expresión y comunicación. Otra consecuencia positiva de ello es la apertura a otras culturas, con las cuales no se tendría cercanía si no fuera por este medio. En los años 90, el entonces vicepresidente norteamericano, Albert Gore, se refiere a internet como:

“... un servicio universal que puede ser accesible a todos los miembros de nuestras sociedades y, así, permitirá una especie de conversación global en la que cada persona que lo desee podrá decir su palabra. La infraestructura global de la comunicación no será solamente una metáfora de la democracia en su funcionamiento, animará realmente el funcionamiento de la democracia al realzar la participación de los ciudadanos en la toma de decisiones. Favorecerá la capacidad de las naciones para cooperar entre ellas. Veo en ellos una nueva edad ateniense de la democracia.” (Gore, citado en Sfez; 1999: 79)

Si bien la globalización ha permitido conocer nuevas culturas y democratizar la información que transcurre a nivel mundial tal como señala Gore, otros autores señalan que también ha traído la fragmentación de las comunidades y el alejamiento de los referentes culturales, es decir, de los orígenes de la propia cultura, y por lo tanto se genera un empobrecimiento de la identidad. Como se puede observar, diariamente se convive con vestuarios, música, juegos, tradiciones, entre otras, que son extranjeras, especialmente norteamericanas. Además gran parte de las relaciones socio-afectivas, son llevadas a cabo a través de internet. Las relaciones sociales que se establecen en la actualidad, se generan frecuentemente sin el contacto físico, no en una relación real, directa, de persona a persona, por lo tanto la noción de comunicación que hemos tenido hasta ahora, pierde el sentido de comunión, con el riesgo de provocar una disminución de los lazos socio-afectivos, tal como lo hemos conocido hasta ahora.

“El principal problema del futuro no será ya la expresión, sino la capacidad de salir de la comunicación mediatizada para ensayar una comunicación directa, humana y social.” (Wolton; 2000: 56)

No obstante, junto a la simplicidad y velocidad de la comunicación, que se ha transformado para muchos en algo cotidiano e indispensable, no hay que olvidar que existe gran cantidad de población dispersa en el mundo que no tiene acceso a estos adelantos de la era de la información y comunicación, ya sea por no tener los recursos económicos necesarios o bien por su ubicación geográfica. *“Según el más reciente informe arrojado por la Organización de Naciones Unidas (ONU), actualmente solo el 32,5% por ciento de la población mundial tiene acceso a internet.”* (<http://24con.infonews.com/conurbano/nota/74560-mundo-cuantas-pers>)

Por lo dicho anteriormente, quienes desconocen el manejo de la tecnología de los computadores se transforman en analfabetos en informática, quedando marginados de la información y sistema de comunicación actual. De ahí que es necesario transferir a los contemporáneos este conocimiento para integrarlos a la nueva cultura informática.

“Los individuos necesitan tener un conocimiento científico más amplio y desarrollar destrezas de información para participar integralmente en la vida social, política y cultural de una sociedad informatizada. Ninguna sociedad puede permanecer libre y democrática si las destrezas básicas y el conocimiento que posee no tienen el ritmo de la creciente complejidad de los problemas que enfrenta.” (Sánchez; 2000: 21-22)

Actualmente, en la “era de la información”, la información adquiere más que nunca su connotación de poder, pues ésta es la que vehiculiza la participación y las relaciones sociales del mundo de hoy.

1.2.- Aproximaciones a los conceptos de Alfabetización y Alfabetización Digital

La UNESCO (2008) plantea que uno de sus objetivos para los años 2003-2012, es lograr una educación para todos, debido a que aún existen personas analfabetas en todo el mundo. La alfabetización es fundamental en la vida de toda persona, para poder enfrentar la vida cotidiana y sus conflictos. La alfabetización ha sido un medio indispensable para la participación eficaz en la sociedad y la economía del siglo XX y con mayor razón en el siglo XXI.

“La alfabetización es la habilidad para identificar, comprender, interpretar, crear, comunicarse y calcular, usando materiales impresos y escritos asociados con diversos contextos. La alfabetización involucra un continuo aprendizaje que capacita a las personas para alcanzar sus metas, desarrollar su conocimiento y potenciar y participar plenamente en la comunidad y en la sociedad ampliada.” (UNESCO; 2008: 18)

Las definiciones en torno a la alfabetización, apuntan a la capacidad de las personas para “leer y escribir”. Sin embargo, el concepto de alfabetización ha evolucionado en los últimos 20 años, producto de la incorporación de las nuevas tecnologías y los patrones de la información y comunicación. Más aun cuando las personas están bajo un nuevo modelo de sociedad, la sociedad de la información, una sociedad donde el conocimiento es el factor fundamental para enfrentarse a la vida. Por lo cual es evidente que ya no basta con saber leer y escribir puesto que la informática y la alfabetización digital se han incorporado a la vida cotidiana de los sujetos.

La llegada del computador permitió que las personas realicen actividades del diario vivir, incluso sin tener la necesidad de salir del hogar. Desde un punto de vista crítico se podría decir que el ser humano o el trabajo humano está siendo reemplazado por una máquina electrónica, la cual permite establecer relaciones sociales a distancia y sin importar el lugar geográfico en que se encuentren los sujetos, realizar compras y ventas online, buscar copiosa información a nivel nacional y mundial, buscar trabajo, transacciones en dinero, pago de cuentas, entre tanta otras diligencias, que se pueden realizar con el manejo de este medio.

“Hay quienes postulan que éste es el mundo de los artefactos. El computador es un artefacto. Es una nueva mente. Una nueva mente que no es aún una mente. Una máquina que nos puede ayudar a entender quiénes somos y cómo estamos contruidos. Quiénes somos y qué podremos llegar a crear. Quiénes somos y qué podremos llegar a ser.” (Sánchez op.cit: 69)

En este escenario, tener cultura informática o alfabetización computacional significa tener los conocimientos y las habilidades básicas que debe tener todo sujeto para desempeñarse en la sociedad informatizada, caracterizada por el uso del computador. De ahí surge la necesidad de comprender qué son los computadores, cuál es su funcionamiento, qué capacidades poseen, cuáles son sus efectos positivos y negativos en la vida de los seres humanos, interrogantes que se plantean actualmente diversos intelectuales.

En el marco de este estudio es relevante revisar el concepto de alfabetización informática; al respecto, Kanter, (citado en Silvera; 2005:2) afirma que la alfabetización informática *"Normalmente implica la habilidad para utilizar una computadora personal."* Mientras que, Oxbrow, (citado en Silvera; 2005:2), señala que es *"... el desarrollo de destrezas para el uso de las tecnologías."* Cuando se habla de destrezas, se refiere a la capacidad de manejo que entrega la misma práctica y conocimiento de un computador.

Otras definiciones señalan que la alfabetización digital va más allá del hecho de poder utilizar un computador, sino también incluye una preocupación sobre la importancia y los beneficios de los computadores y de saber utilizarlas en un contexto social. Se conceptualiza el término "cyberalfabetización" el cual apunta al conocimiento y manejo de las herramientas digitales, enfatizando las ventajas que ésta trae consigo, afirmando que:

"... las habilidades para orientarse satisfactoriamente en la red ayudarán también a las personas a descubrir, usar y evaluar las fuentes de información que posibiliten su desarrollo, tanto profesional como humano." (Bernal; 2003:11)

En Chile, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE), hace hincapié en que la alfabetización digital requiere asegurar que todos los trabajadores y trabajadoras de Chile, estén capacitados para desempeñarse en este nuevo contexto mundial. La alfabetización digital se establece como un

requerimiento básico de competencias laborales, pues son habilidades para apropiarse de modo activo y funcional de las nuevas tecnologías.

Ferreira y Didziak (2004) sostienen que comúnmente la alfabetización digital es conceptualizada a partir de la utilización de los componentes del software, los programas y aplicaciones, las formas de búsqueda y por lo tanto la información disponible online, como una finalidad en sí misma. Por esto, señalan que este tipo de definición en torno a la alfabetización digital, carece de profundidad. Los autores afirman que se necesita apuntar desde las perspectivas del análisis de los contenidos que se encuentran en red y el pensamiento crítico, porque el foco de la atención se ubica en la adquisición de habilidades y conocimientos prácticamente mecánicos. Por otro lado, señalan que la ciudadanía requiere de capacitación en las herramientas digitales, ya que es fundamental una inclusión digital e informacional, que se basa en el alcance y apropiación de los medios de comunicación, así como también, a las herramientas e instrumentos de acceso intelectual a la información y al conocimiento.

Así es como puede afirmarse que actualmente, el término alfabetización digital constituye y se considera como una parte fundamental para el desarrollo de cualquier individuo, porque permite su inserción en la sociedad de manera más participativa mediante el conocimiento de herramientas o medios para informarse y comunicarse.

“A diferencia de lo que ocurre con la alfabetización tradicional (la lecto-escritura verbal), que suele asociarse a las más tempranas edades, o a quienes en su día no pudieron aprender a leer y a escribir, la alfabetización digital tiene dos grandes tipos de destinatarios: Por una parte los niños, que la reciben como su primera alfabetización, la más propia de su tiempo; y por otra parte, los adultos que, aunque “alfabetizados”, han de adquirir nuevos conocimientos y destrezas relacionados con las nuevas formas de crear, gestionar, transmitir, presentar y comprender la información. Podríamos en este caso hablar de una “realfabetización”, consecuencia de la necesidad cada vez más evidente de un aprendizaje continuo.” (<http://www.educaweb.com>)

El valor de la alfabetización digital, vista como el conocimiento para manejar las TICs, se aborda en el libro publicado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) titulado "Los caminos hacia una sociedad de la información en América Latina y el Caribe". En aquel documento, se plantea que los crecientes flujos de información y comunicación en la sociedad, así como el surgimiento de nuevas formas de coordinación digitalizadas, se traducen en nuevas formas de organización social y productiva. Por ello que los países requieren de una actualización en sus medios de vida, organización y producción, para no quedar en una situación marginal frente a este nuevo paradigma.

Frente a esta irrupción tecnológica y el acceso a ella, se discute la existencia de una brecha digital internacional entre los países y a una brecha digital doméstica o local entre los grupos de ciudadanos en una misma nación. Y se afirma que:

"... aunque los mecanismos del mercado sean capaces de garantizar el progreso de un segmento de la población integrado en la sociedad de la información, persistirá el hecho de que el resto de los ciudadanos se enfrentarán a grandes dificultades para integrarse al proceso y ello abre la posibilidad cierta de que se consolide una nueva forma de exclusión en las sociedades de la región más allá de las muchas existentes." (CEPAL; 2003: 16)

Los autores del referido libro afirman que las TICs, tema que se abordó anteriormente, pueden estar al servicio de una gran variedad de metas de desarrollo, y que los países de América Latina tienen que formar parte de la sociedad de la información, para que se aseguren los canales de participación social y por tanto de amplitud de la democracia. También hace alusión a que el primer paso para construir capital humano en la sociedad de la información es la "sensibilización electrónica", entendida como propiciar la familiarización de las telecomunicaciones a la población, así como también, una alfabetización electrónica donde se haga posible el manejo consciente del flujo excesivo de información disponible.

1.3.- Componentes de la Alfabetización Digital

Como ya se ha visto, las nuevas tecnologías se hacen inseparables de la vida cotidiana, por lo que utilizar un computador permite realizar infinitas actividades, no solo relacionadas con la entretención y el pasatiempo, sino también ligados a la información, comunicación laboral y cotidiana.

La Alfabetización Digital está sustentada bajo dos componentes que se centran en la capacitación tecnológica y la capacitación informacional;

“La capacitación tecnológica entendida como el conocimiento sobre lo que es la tecnología, cómo funciona, para qué sirve y cómo se puede utilizar para conseguir objetivos específicos.”
(Ortoll, et al: 43)

La cita anterior se refiere al conocimiento de todo lo que la alfabetización digital implica, desde saber cómo prender un computador, hasta comprender su uso en general, utilizándola como una herramienta para obtener lo que se desee y visualizando la tecnología como algo ya establecido que forma parte del sistema y sociedad en la que se participa, Luego, el segundo punto se refiere a la información:

“La capacitación informacional entendida como la habilidad de reconocer una necesidad de información y saber localizar, evaluar, seleccionar, sintetizar y utilizar la información de manera efectiva.”
(Ibid: 43)

En este sentido, esta capacitación refiere a una comprensión crítica de la información disponible en la web, ya que internet posee un sinfín de datos de todo tipo y procedencia, sin saber si es real o no, además el mal uso de esta herramienta puede generar diversos problemas tales como: filtración de datos personales, estafas, bullying, aislamiento social, entre otros.

Tomando en cuenta que la discusión sobre la alfabetización digital se centra en el componente tecnológico, es que se hace necesario no tan solo generar instancias de capacitación tecnológica, sino que también se debe realizar una capacitación informacional, sobre todo a las personas consideradas con vulnerabilidad social.

1.4.- Alfabetización Digital: Como un nuevo conocimiento

En el actual mundo globalizado, con los modelos de producción y los cambios socioculturales que se han desarrollado, se presenta la necesidad y se exige un modelo educativo que forme individuos con las habilidades que la sociedad moderna aborda como requisito.

Es así como la sociedad industrial buscaba formar modelos de ciudadanos que únicamente estuviesen preparados para producir mecánicamente, por ende, desempeñar una labor, empleo, o profesión, basado en la transmisión de conocimiento como forma de depósito de información y sin cuestionamiento alguno.

De allí que, en la década de los 70 con el avance tecnológico, se genera la sociedad de la información que no busca crear modelos de personas para el desarrollo mecánico de un empleo, sino que prioriza el dominio de diferentes habilidades. A través de este ideal, la educación debe facilitar el acceso a todo medio de información basado en la adquisición de conocimientos.

El desarrollo de las habilidades necesarias en la sociedad de la información, requiere además una educación integral para dar las mismas oportunidades para todos, de tal manera que la utilización de las destrezas comunicativas permita formar al individuo más partícipe, reflexivo y crítico.

El término “sociedades del conocimiento”, es entendido como una sociedad basada en el saber y la especialización, cuya importancia del conocimiento es creciente, pues es el motor de la prosperidad económica y la mejora de la calidad de vida. Educación, investigación, desarrollo e innovación serían los pilares de esta nueva sociedad. Las personas que no cuentan con competencias de alfabetización digital se ven excluidas de estos circuitos de conocimiento, e incluso de la más básica información necesaria para la vida cotidiana.

En este sentido, uno de los propósitos centrales de la alfabetización digital es que faculte a los sujetos a buscar, evaluar, utilizar y crear información para que logran sus objetivos personales, sociales, laborales y/o de educación. Las personas que dominan el uso de un computador y las bases de la información, son también capaces de acceder a información relativa a su salud, su entorno, su educación y trabajo, así como de tomar decisiones críticas sobre sus vidas.

La alfabetización digital observada como un nuevo conocimiento, tal como cualquier aprendizaje, posee fortalezas y debilidades que hay que reconocer y evaluar sus posibles impactos. Se visualiza, lo que podrían ser sus fortalezas:

“Como objetivo prioritario de la alfabetización digital podemos señalar la capacitación para a) transformar la información en conocimiento y b) hacer del conocimiento un elemento de colaboración y transformación de la sociedad.” (Gutiérrez; 2003: 18)

Al mismo tiempo, se ha evidenciado que, si la alfabetización digital comprende el manejo y utilización del computador, esto puede ser considerado como una herramienta democrática, puesto que si las personas poseen conectividad y desean obtener datos e información podrían hacerlo, ya que en la web se encuentra un sinnúmero de información y conocimientos.

Es así que utilizar un computador en el ámbito educativo, potencia nuevas habilidades y destrezas en los sujetos, *“la interacción con el computador le permite cambiar su rol de receptor a constructor, de espectador a participante activo.”* (Sánchez; 2000: 38)

Una de las debilidades y críticas centrales, es el reemplazo de las relaciones interpersonales cara a cara, en lo referente a la expresión y comunicación, ya que las relaciones dependerían de estar o no alfabetizado digitalmente. Una segunda crítica es que las tecnologías de la información han aumentado las desigualdades sociales, que es lo que se ha denominado como la brecha digital.

1.5.- Brecha Digital v/s Inclusión Digital

La brecha digital es un concepto que refiere al desigual acceso a las tecnologías de la información y comunicación, por lo que sus beneficios no son compartidos por todos quienes habitan en la urbe, generándose diferencias significativas entre distintos grupos de la población. La llamada brecha digital, como concepto aparece a fines de la década de los 90, cuando naciones como Estados Unidos, Francia y Reino Unido, iniciaron la discusión sobre la nueva sociedad de la información, analizando una agenda política social integradora y reflexionando acerca de cómo las TICs pueden aportar al cese de las exclusiones sociales.

En Estados Unidos durante el gobierno de Bill Clinton, en la década de los noventa, se realizó una investigación acerca del acceso a internet, ejecutada por la Administración Nacional de Telecomunicaciones e Información (NTIA). Los resultados de la investigación apuntaron a que el acceso a internet varía según sexo, raza y el origen socioeconómico de las personas. Este acceso desigual es lo que se entiende por brecha digital, el cual se define como:

“...la separación que existe entre las personas (Comunidades, estados, países) que utilizan las Tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) como parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las mismas y aunque las tengan no saben cómo utilizarlas.” (<http://www.ecured.cu/index.php/Brech>)

Este concepto, también se utiliza para señalar las diferencias entre aquellos grupos y personas que tienen acceso a contenidos digitales de calidad y aquellos que no. Esto se genera a partir de la capacidad y habilidad que poseen las personas para la búsqueda de información online, capacidad que se adquiere a partir de la práctica en el uso de esta herramienta, ya que mientras más acceso a internet se posea, se incrementa la capacidad para la búsqueda de conocimiento que se encuentra en la red.

Norris (citado en Silvera; 2001) afirma que el término “brecha digital”, no es una nueva división social, sino más bien, que ella es un espejo de las desigualdades sociales ya existentes en la sociedad. Esta afirmación dejaría en evidencia las grandes desigualdades que existen en la actualidad, un tema que muchos analizan, pero que pocas medidas se han generado en torno a su solución.

Coincidiendo con Norris, Castells (1996) dice que “... *la brecha digital, es una manifestación de la brecha social*”, que refleja una situación de diferencia de acceso, de desigualdad de oportunidades de participación y de comunicación.

Por otro lado, existe el término “desigualdad digital”, dicho concepto apunta a que a pesar de que personas tienen acceso a internet, acceden a la red de forma precaria. Este concepto tiene relación con el hecho que internet posee distintas capacidades (medidas en megas) según sea el valor del servicio que se compre, o bien la calidad del computador que determina su rapidez y la capacidad para almacenar información. Por tanto, la condición socioeconómica generaría esta desigualdad digital.

Dado que la discusión sobre la brecha digital es una problemática a nivel mundial, Neil Selwyn, sociólogo inglés que trabaja en London Knowledge

Laboratory, en el año 2004 aporta con una reorganización y clasificación del concepto. El autor propone estudiar la brecha digital como una jerarquía de acceso a diversas formas de la tecnología y en diversos contextos, dando lugar a distintos niveles de participación y sus consecuencias. Es así como los elementos que propone Selwyn (citado en Olivares; 2010) define los niveles, tal como se aprecia en el siguiente cuadro:

Cuadro N°1
Etapas de la Brecha Digital
Londres, 2004

Acceso Formal y Teórico de las TIC y los contenidos.	Disposición formal de las TIC en la casa, la comunidad y ambientes de trabajo que esté teóricamente disponible para los sujetos.
Acceso Efectivo a las TIC y los contenidos	Acceder a las TIC en la casa, la comunidad y los ambientes de trabajo, donde los sujetos se sientan capaces de utilizarlas.
Uso de TIC	Uso de las TIC, sin o con sentido. Puede o no, tener consecuencias a mediano y largo plazo.
Compromiso con las TIC y sus contenidos	“Uso con sentido” de las TIC. Uso cuando el usuario ejerce un grado de control y posibilidad de elegir la tecnología y contenidos. El uso, cuando es útil, provechoso, significativo y de importancia para el usuario.
Resultados- reales y percibidos	Consecuencias de la utilización de las TIC en el inmediato o corto plazo.
Consecuencias- reales y percibidos	Consecuencias de la utilización de las TIC a mediano y largo plazo, con impacto en términos de: -La actividad en la producción. -La actividad política. -La actividad social. -La actividad de consumo y el ahorro.

Fuente: Olivares, (2010:37)

Como se puede apreciar en el cuadro, la brecha digital se categoriza en seis niveles, los cuales tienen relación con el acceso que poseen las personas a las TICs, al uso que se tiene, la utilidad que se le asigna y el impacto en su uso. Cada categoría permite determinar en qué posición se encuentra una persona y así poder medir el nivel de brecha digital.

La brecha digital es un fenómeno que se da en muchos países, y Chile, uno de los países con mayor desigualdad social, no ha sido la excepción, es por esto que se ha considerado necesario preocuparse de promover el acceso a estas tecnologías. Así es como en los últimos años, la discusión en torno al acceso a las TICs se ha centrado en el diseño de un subsidio a la demanda, política que lleva implícita el supuesto de que el problema central del acceso es el precio del servicio, y por lo tanto se hace el cuestionamiento del por qué una herramienta tan fundamental y esencial en estos tiempos no es accesible para todas las personas que la deseen utilizar. Es por aquello que se han tomado algunas medidas como la creación de la red Enlaces, cuyo objetivo es que todas las escuelas públicas tengan acceso a esta tecnología, e Infocentros en diversas comunas de Chile.

A partir de lo ya abordado en este capítulo, se puede concluir que las nuevas tecnologías son una verdadera revolución de la comunicación y de la información, y su impacto positivo solo será posible si todos los individuos como ciudadanos con derechos y deberes, tienen la posibilidad de participar plenamente de esta sociedad digital. Por lo mismo, es indispensable que el acceso a las nuevas tecnologías sea universal, rompiendo con la brecha digital existente en los países de la urbe, no solo entre clases y generaciones sino también entre territorios.

Como se ha descrito, los motivos de la brecha son multifactoriales, y son desde la existencia de carencia en la conectividad física en el hogar, como ocurre en zonas alejadas y rurales, como también en barrios periféricos y marginados de las grandes urbe, hasta las barreras mentales que hace que determinadas personas se autoexcluyan de la sociedad de la información; en el caso de las personas de avanzada edad se suman ambos factores: por un lado que se

restan a adquirir este nuevo conocimiento, y por otro, en muchos casos presentan una precaria situación económica.

Ahora bien, lo visto hasta aquí como soporte teórico de este tema, queda claro que con sus aspectos positivos y negativos, la tecnología de la información es un mecanismo de integración social en tanto permite interactuar en el escenario social, en su amplio aspecto actual. De allí que es necesario que estos conocimientos lleguen a todos los individuos para superar la brecha digital, y en este sentido, uno de los grupos de población más excluidos de este conocimiento es el de los adultos mayores, sobre el cual se referirá en el siguiente subcapítulo.

1.6.- Adulto Mayor: El grupo etario más alejado de las TICs

Cuando se habla de adulto mayor, el término refiere a toda persona que sea mayor de 60 años de edad. Es así como en diversas culturas, tribus antiguas del mundo y precolombinas de América, los adultos mayores, como se les denomina en el mundo moderno, eran parte fundamental de sus sociedades, pues los aprendizajes y las experiencias se transmitían a través de su socialización.

Más allá del rol y funciones que impone la sociedad moderna a las personas que envejecen, se evidencia el resultado de actitudes y creencias arraigadas que se traducen en prejuicios contra los adultos mayores, lo cual tiene implicancia en los cambios que se generaron en el contexto de las estructuras sociales actuales.

En la actualidad, los estereotipos impuestos por la sociedad a este grupo etario, afectan en la concepción de la vejez, incluso en el autoconcepto y comportamiento de estos sujetos, ya que se genera un aislamiento y marginalidad social, debido a que en la era moderna, la vejez es un asunto de pobreza, de fragilidad, objeto de caridad y pasividad social, ya que lo nuevo, lo joven es lo que se promueve y privilegia.

“... permanecen en la sociedad ciertos prejuicios en torno a la vejez, como la idea de que son un grupo de minusválidos o ancianos no valentes, pese a que la realidad muestra un rostro mucho más activo.” (Arnold, citado en Bastos; 2009:33)

Las personas adultas mayores en el siglo XXI, tienen nuevos desafíos y aspiraciones, su calidad de vida cobra especial relevancia, considerando que se trata de un grupo poblacional cada vez más significativo, que en diversas ocasiones están expuestos a escenarios de inequidad, asimetría y exclusión social. El envejecimiento está directamente relacionado con la manera de cómo las personas satisfacen sus necesidades a través de todo el ciclo vital. En la actualidad, las personas están alcanzando edades más avanzadas y en mejor estado de salud, lucidez y energías para realizar diversas actividades en sus vidas.

Es por ello que se ha generado el concepto de “envejecimiento activo”, el cual es propiciado por distintos organismos tanto públicos como privados. El geriatra Juan Carlos Molina lo define como *“El Envejecimiento Activo es el proceso de optimización de las oportunidades de salud del adulto mayor, y comprende aspectos de participación y seguridad, con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas a medida que envejecen.”* (<http://www.envejecimientoactivo.cl/>)

Ante esta situación, se hace relevante reflexionar sobre la calidad de vida que poseen los adultos mayores, considerando que la esperanza de vida ha aumentado. Es así como los autores Mora, Villalobos, Araya y Ozols (2004), desarrollan la idea de Leturia (1998) y Hernández (2000), abordando que la calidad de vida está relacionada con el bienestar y las necesidades humanas. La forma de establecer una medición, es a través de una evaluación objetiva y subjetiva de sus condiciones de vida, en términos de integración social.

Cuando se habla de que la población está envejeciendo, se debe a que la pirámide poblacional indica una alteración en su composición por edades, que se genera debido al aumento sostenido del número de personas ubicadas en el tramo de 60 y más. La transición demográfica actual, es un proceso de envejecimiento poblacional que se desarrolla por etapas, se entiende como un evento de larga duración que se inicia con bajas tasas de natalidad y de mortalidad, lo que se traduce en bajo crecimiento demográfico.

“Los cambios en la fecundidad y la mortalidad, principalmente, traen como consecuencia una tasa de crecimiento de la población en descenso y una estructura por edades cada vez más envejecida. Se presentan los rasgos más característicos del envejecimiento y los nuevos desafíos que ello implica para la sociedad. Entre ellos, la necesaria reconversión de recursos que estaban destinados para atender la importante demanda materno infantil, y que ahora debe preocuparse de una población creciente de adultos mayores.” (Chackiel; 2004: 8)

Así, la vejez adquiere mayor preocupación, dadas las condiciones en que se proyecta la sociedad. Como se visualiza en la cita, el crecimiento de este grupo etario genera inquietud por parte de las autoridades, ya que se deben crear nuevas políticas públicas, que tomen en cuenta todas las consecuencias de tener una sociedad caracterizada por el envejecimiento de la población. A su vez, se debe transformar la percepción de la vejez como objeto no valiente y de caridad, sino más bien aspirar a su inclusión social. Para ello, es que los adultos mayores del siglo XXI, requieren entre otras cosas, ser involucrados en el uso y manejo de las TICs, para mejorar su calidad vida y afrontar el envejecimiento de forma activa en esta sociedad de la información.

1.7.- Conceptualización de Nivel de Satisfacción

A lo largo de la historia y el desarrollo humano, en numerosos contextos se manifiestan situaciones de descontento y diversos niveles de satisfacción, lo que implica que en diferentes etapas de la vida, el ser humano experimenta constantes necesidades, que a la vez, inspiran y condicionan las metas y acciones que se propone alcanzar.

“Es así que Solberg, Diener, Wirtz, Lucas & Oishi, (2002), plantean que la satisfacción es predicha por el grado de discrepancia entre lo que las personas tienen y las que ellos desean, por lo que la posibilidad de alcanzar los bienes deseados desempeña un papel fundamental en la determinación de la satisfacción.”
(<C:\Users\Pablo\Desktop\Textos Nivel de Satisfacción\Terapia psi>)

En el año 1970 aparece la frase “satisfacción de usuarios”, y son pocos los estudios realizados sobre este concepto, por lo que para ahondar en el tema se debe investigar sobre los estudios de mercado que existen, los que podrán proporcionar material que defina y guíe el desarrollo adecuado del concepto; éste considera al cliente, beneficiario o usuario como el indicado para realizar opiniones y evaluar su satisfacción, siendo además concebido como una de las formas básicas de evaluación general de las unidades de información.

La satisfacción se conoce por uno lado como: el bienestar que adquiere un individuo al cubrir una necesidad o demanda en cualquier ámbito de la vida, ya sea en lo cotidiano o meta que se proponga realizar, lo cual produce seguridad y confianza personal. Así mismo, se puede manifestar en su aspecto contrario, concebido como negativo por el incumplimiento de las proyecciones o cuando no se logra cubrir una necesidad por completo, de esta forma se denomina comúnmente como insatisfacción.

Es así que en esta investigación evaluativa sobre la capacitación en alfabetización digital de los adultos mayores dirigentes sociales, se consideró pertinente evaluar el nivel de satisfacción de quienes fueron partícipes del proceso.

Entonces, para conocer más acerca del nivel de satisfacción de los adultos mayores dirigentes sociales que participaron del Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, es necesario comprender qué se entiende sobre este concepto. Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE): *“Satisfacción es el sentimiento de bienestar que se obtiene cuando se ha cubierto una necesidad.”* La necesidad en el caso del objeto de estudio de la investigación, es aprender a utilizar un computador, vale decir, ser alfabetizados digitalmente.

“Se considera que los métodos para abordar este fenómeno de la satisfacción deberían tender hacia lo cualitativo, pues existen muchos aspectos que es difícil describir cuantitativamente.”
(Hernández; 2011: 352)

Considerando que la capacitación que en esta investigación se aborda, brinda apoyo y fortalecimiento para el rol que llevan a cabo los adultos mayores dirigentes sociales en el ámbito comunitario y social, la Corporación SEPADE cumple la función de generar oportunidades de capacitación y desarrollo, posibilitando una mejor calidad de vida para este grupo etario, en tanto se realizan actividades, talleres y capacitaciones, propiciando que los beneficiarios presenten mayores habilidades sociales, permitiendo adaptarse a las transformaciones propias de lo que implica envejecer de forma activa e inclusiva. Lo que experimentan los partícipes de la capacitación, son distintos niveles de satisfacción a partir de la experiencia en el Taller, según sus propias necesidades y expectativas.

Es así que el nivel de satisfacción se analiza como fundamental, tal como se señala en el ámbito de los servicios de salud:

“... la variable satisfacción del usuario resulta particularmente importante, ya que se traduce como el resumen o conclusión total de las acciones que integraron el proceso de atención.” (Sánchez; 2005: 5)

Debido a lo anterior, la satisfacción está relacionada con la “calidad”, la cual se convierte en un elemento fundamental para la evaluación de algún servicio que se entregue, según Catalina Rey-Martin cuando existe calidad;

“Supone un máximo nivel de satisfacción, el juicio es netamente positivo por lo que se otorga una máxima confianza en la repetición del servicio. Por tanto, hemos conseguido un elemento que nos proporciona algo más que satisfacción es decir, confianza.” (Rey-Martin; 2000:142)

Así, se puede analizar que aquellos servicios que no logran satisfacer las necesidades, no se considerarán de calidad, ya que si el beneficiario no se encuentra satisfecho respecto de sus expectativas, entonces percibirá que la atención o servicio no fue el apropiado.

Es así como resulta fundamental que el servicio que se entregue sea evaluado por el beneficiario, ya que de esta manera se conoce si éste es de calidad o no. Po tanto, la opinión de los usuarios sobre la satisfacción o insatisfacción de un servicio, da cuenta del fracaso o éxito alcanzado.

En el ámbito de la salud existen tres niveles de satisfacción que los pacientes y/o usuarios experimentan:

“Insatisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente”.

“Satisfacción: se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente”.

“Complacencia: se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente.” (Sánchez op.cit: 14-15)

De esta manera se puede categorizar el nivel de aceptación o rechazo con la institución que presta servicios a los usuarios en el ámbito de la salud.

En el caso de este estudio, el nivel de satisfacción será clasificado de la siguiente manera; si los participantes de la capacitación, consideran el Taller como “muy bueno” o “bueno”, quiere decir que los asistentes se encuentran muy satisfechos/as con capacitación. Si los resultados apuntan a la opción “regular”, esto será evaluado como; medianamente satisfechos/as, y si las respuestas recaen en “malo” o “muy malo”, será visualizado como insatisfechos/as.

Philip Kotler 1989, define la satisfacción como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas."
<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/sat>

Junto con esta temática se desarrollarán otros conceptos que de igual forma fueron adquiriendo importancia en este proceso investigativo, tales como: aprendizaje, motivación, impacto y metodología, ya que cuando se habla de satisfacción en los procesos de capacitación, se desagrega en otros aspectos y/o conceptos que proporcionan información relevante para la realización de una evaluación.

Por lo dicho anteriormente, es importante indicar que en la capacitación evaluada en el presente estudio, uno de los objetivos es conocer las “motivaciones” que las personas presentaron para realizar dicha capacitación, es por ello la importancia de tener claridad de lo que el concepto refiere:

“Una motivación se basa en aquellas cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta lograr cumplir todos los objetivos planteados. La noción, además, está asociada a la voluntad y al interés. En otras palabras, puede definirse a la motivación como la voluntad que estimula a hacer un esfuerzo con el propósito de alcanzar ciertas metas.” (<http://definicion.de/motivacion/>)

El concepto anterior tiene directa relación con el interés que un sujeto posee para alcanzar algún fin, en este caso, acceder e integrarse para capacitarse en torno a la alfabetización digital y lograr culminar un proceso de forma exitosa, con el fin de fortalecer sus condiciones como actor social en la comunidad a través del aprendizaje de nuevas aptitudes. Marta Manterola, precisa que en prácticamente todas las definiciones sobre aprendizaje hay tres elementos fundamentales:

“El aprendizaje es un proceso, una serie de pasos progresivos que conducen a algún resultado.

El aprendizaje involucra cambio o transformación en la persona, ya sea en su comportamiento, en sus estructuras mentales, en sus sentimientos, en sus representaciones, en el significado de la experiencia, etc.

El aprendizaje se produce como resultado de la experiencia.”
(<http://www.educativo.otalca.cl/medios/educativo/profesores/bas>)

De este modo, se puede visualizar que el aprendizaje, como se plantea anteriormente, conlleva a un desarrollo personal de las personas al adquirir nuevos conocimientos. Por otro lado, se entiende que el aprendizaje tiene que ver con las expectativas y motivaciones que se presentan en las personas al comenzar un nuevo proceso de formación.

La forma en que se generó el proceso, las técnicas que se aplicaron o la forma en que se entregaron los contenidos, también afecta directamente en la percepción de satisfacción de los beneficiarios, es entonces que el conjunto de esas técnicas se denomina metodología, la cual se define a continuación:

“Se entiende por metodología el conjunto coherente de técnicas y acciones lógicamente coordinadas para dirigir el aprendizaje hacia determinados objetivos.”(<http://www.uctemuco.cl/cedid/arc>)

De allí que una de las dimensiones de análisis de esta investigación es la metodología empleada por los facilitadores durante la capacitación de los adultos mayores dirigentes sociales. Esto quiere decir la forma como se distribuyó el conocimiento, las técnicas usadas por los facilitadores, el ejercicio realizado por los asistentes al curso, entre otros. Todos estos aspectos conformaron el aprendizaje del curso.

Finalmente se desea conocer el impacto que produjo la capacitación en el rol de dirigentes sociales de los adultos mayores, definiéndolo de tal forma:

“El impacto hace referencia directa a los efectos o consecuencias del programa o proyecto sobre una población en particular incluso más allá de los objetivos propuestos originalmente. El impacto incluye las consecuencias y efectos tanto positivos como negativos, previstos y no previstos. Este resulta ser el criterio más amplio y difícil de medir dada la amplitud de su horizonte temporal.” (Toranzost; 2001: 5)

Entonces, se puede ver que el impacto es la última medición que se puede hacer respecto de un proceso de intervención o de modificación de alguna conducta. Si bien hay otros momentos para generar mediciones, en el caso de una evaluación, es de suma importancia esta medición, ya que es a través del tiempo donde se puede visualizar si los cambios o aportes que se adquirieron en la capacitación, fueron los suficientes o cubrieron la necesidad que presentó la población beneficiaria del mismo.

Así, se puede visualizar en qué medida, todos y cada uno de estos aspectos, afectaron positiva o negativamente el nivel de satisfacción que los beneficiarios tuvieron del proceso de capacitación del que fueron parte.

SEGUNDA PARTE

MARCO REFERENCIAL

CAPÍTULO II

DESARROLLO DIGITAL EN CHILE

En el año 1999 se creó la primera agenda digital en Chile que estableció los primeros lineamientos de acción en lo referente a las Telecomunicaciones. Las TICs llegaron para quedarse por un largo periodo en la urbe, por lo tanto el Estado ha tomado cartas en el asunto y comenzó a discutir con los diversos actores sociales como el empresariado, el universitario y las distintas instituciones gubernamentales, con el fin de generar las mejores estrategias para que Chile se desarrolle internacionalmente de forma apropiada y competitiva, con el propósito de ser un país competente en este nivel.

Por lo tanto, se han creado diversas iniciativas para poder llegar a este objetivo, como ha sido regular tanto el acceso como la capacitación en torno a las telecomunicaciones. Además se tomó en cuenta la importancia de contar con un marco legislativo acorde a las necesidades de la época; también el ir avanzando hacia un estado moderno, que digitalice su información e integre a las pequeñas, medianas y grandes empresas a las tecnologías de la información y comunicación, con el propósito de que Chile crezca y mantenga un desarrollo social y económico lo más exitoso posible. Es por esto que la alfabetización digital, como parte de las telecomunicaciones y de las TICs, es fundamental en esta época de la sociedad del conocimiento.

A continuación se expone lo que ha hecho el Estado chileno respecto al tema, explicando las Trayectorias de las Agendas Digitales, describiendo a la Subsecretaría de Telecomunicaciones organismo a cargo del tema, las Políticas Públicas y el Marco Legal referente al área, el marco ético de los Derechos Humanos que avala la importancia de la educación y capacitación de todas las personas en lo referente a las TICs, y finalmente un subcapítulo sobre los Adultos Mayores en Chile: Proyecciones y Envejecimiento activo.

2.1 Trayectorias de las Agendas Digitales

En Chile, han existido diversas estrategias y acciones que han realizado las autoridades en relación a las nuevas tecnologías de la información y comunicación. Estas estrategias se consolidan con la creación de cuatro agendas digitales: la primera fue creada en el año 1999 y la última fue el año 2013.

A continuación se presenta un resumen con lo más significativo de cada una de ellas:

En 1999, se creó la Comisión Presidencial de Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, la cual presentó un documento llamado “Chile: hacia la sociedad de la información”, en donde se proponía un plan de acción de corto plazo, durante los años 1999 y 2000.

Este documento se realizó con el fin de generar diversos debates en torno a la revolución tecnológica que llegaba con fuerza a Chile y a la urbe en general. Mencionando tanto el impacto como lo importante y fundamental que era el tema para el futuro económico y social del país. El documento proponía once iniciativas que propiciaran un camino para la construcción de un plan estratégico para el desarrollo nacional, en las cuales se destacan:

- 1- *“Consolidar el Programa Enlaces y proyectarlo hacia una Segunda Fase que incluya todos los establecimientos educacionales de Chile, robusteciendo la formación de profesores y el desarrollo de contenidos.*
- 2- *Impulsar el Programa Nacional de Quioscos de Información y Telecentros Comunitarios en Internet, con la meta de que hacia el 2006 todas las comunas dispongan de estos medios públicos de acceso.*

- 3- *Impulsar el desarrollo de un marco jurídico que valide el uso del documento y la firma digital, tanto para el Estado como para el desarrollo del comercio electrónico.*
- 4- *La consolidación de una red nacional digital de capacitación, para apoyar el desarrollo de una fuerza de trabajo de calidad mundial.*
- 5- *Desarrollar la intranet del Estado chileno y asegurar la calidad de la información pública vía Internet orientada a todos los chilenos.” (Comisión Presidencial “Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación”; 1999: 17)*

Según la Comisión Presidencial “Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación” (1999), los objetivos generados en aquella época, tenían relación con el acceso a las TICs, si bien la conectividad ha aumentado significativamente, existe como se ha señalado en esta investigación, una brecha digital, que en gran medida refleja las desigualdades del ingreso por parte de las familias chilenas; hasta el año 2003, las cifras de acceso a internet eran evidentemente desigual en familias con mayores ingresos, la cual llegaba a que un 50% de estas familias tenía acceso a internet, mientras que solo un 0,7% de las familias con menores ingresos percibían este servicio.

Por otro lado, se encontraba un objetivo que apuntaba a establecer un marco regulatorio en relación a las TICs, lo que en la actualidad aun es un tema en boga, ya que si bien se ha legislado respecto al tema, aún falta camino por recorrer; Así es como en Enero del año 2014 se discutió en el Senado el Proyecto de Ley que crea la Superintendencia de Telecomunicaciones, el proyecto es aprobado y seguirá su tramitación en la Comisión de Hacienda, con el fin de tener una mayor focalización en lo referente a las telecomunicaciones.

También dentro de estas iniciativas se encontraba la modernización del Estado, o bien la digitalización de los servicios públicos. Este objetivo ha sido llevado a cabo en el Gobierno Central, debido a que se puede encontrar información online de los aparatos e instituciones públicas centrales, como también realizar numerosos trámites por internet lo que conlleva un ahorro de tiempo y costos en general. Sin embargo se puede apreciar que los Gobiernos Locales o Municipios han tenido un lento desarrollo digital, lo que se evidencia por ejemplo en que la información que tienen en red, no está actualizada.

Posteriormente, en el año 2003 se inicia un trabajo por parte del Grupo de Acción Digital (GAD), con representantes del empresariado, instituciones gubernamentales y el sector académico, lo que culminó con un informe llamado “La Agenda Digital (AD)”. Este informe fue un acuerdo entre el sector público y privado, en relación a una estrategia que debía tener el país para el periodo 2004 y 2006 cuyo plan de acción, se agrupaba en seis áreas: acceso; educación y capacitación; gobierno electrónico; empresas; industria TIC y marco jurídico-normativo. De un conjunto de 34 iniciativas destacan las siguientes:

- 1- *“Una sólida y segura infraestructura de información en banda ancha, disponible en todo el país.*
- 2- *Tener una población activa, alfabetizada digitalmente y una fuerza de trabajo, mayoritariamente calificada en el manejo usuario de TIC e Internet. Lo que se espera lograr es que al menos un millón de personas realicen cursos de formación en tecnologías digitales. Esta meta se espera alcanzar durante el período 2004-2006 y se realizaría mediante el aporte de universidades, organismos técnicos de capacitación, la Red Enlaces y el programa de Alfabetización Digital. El propósito mínimo es habilitar a las personas para utilizar Internet, en especial para los diversos trámites electrónicos que dispone el sector público. En este contexto, se promoverá la certificación de competencias en TIC.*

3- *Disponer de un Estado en línea al servicio del ciudadano.*

4- *Ampliar la conectividad de las empresas a la Red.*

5- *Alcanzar una masa crítica de empresas TIC, capaz de competir internacionalmente.*

6- *Contar con un marco jurídico-normativo moderno que facilite el desarrollo de la sociedad de la información.” (Grupo de Acción Digital; 2004:11)*

Los objetivos propuestos para los años 2004 y 2006 coinciden con las iniciativas de la primera agenda digital “Chile: Hacia la sociedad de la información” descrita anteriormente, en cuanto a ejes tales como el acceso a las TICs; ambas iniciativas se preocuparon de aumentar el acceso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación a la mayor cantidad de población posible. Como también concuerdan en aumentar el acceso a internet, tanto en la capital como en regiones.

En relación a la capacitación y educación respecto de las TICs, ambas agendas digitales comparten el mismo fin de tener una población activa digitalmente, generando estrategias de alfabetización digital en colegios, institutos y universidades, como también apoyando el desarrollo de una fuerza de trabajo que debe ser alfabetizada digitalmente con fines competitivos.

También coinciden en tener un Estado moderno, que tenga sus prestaciones e información online al servicio de la población, pero para que este objetivo sea logrado, requiere que se aborde el problema de la brecha digital, debido a que por las diferencias de ingresos, como también por ubicación geográfica, los habitantes del territorio nacional no tienen el mismo acceso a las telecomunicaciones.

El último objetivo en que coinciden ambas agendas digitales, es en la importancia de establecer un marco regulatorio en relación a las nuevas tecnologías de la información y comunicación que permitan regular y fiscalizar a los organismos que propician esta nueva tecnología, como también para mejorar la gestión de las mismas, con el propósito de facilitar el desarrollo de la sociedad de la información, legislando en relación a la libertad de expresión y transparencia.

Existen dos objetivos nuevos que no fueron abordados en la primera agenda, pero si fueron pensados en la segunda agenda digital, estos objetivos guardan relación con la incorporación de las empresas a las tecnologías de la información y comunicación. Por una parte se da la importancia de que las empresas se encuentren en red, como también que las mismas, sean capaces de competir internacionalmente.

Posteriormente, durante el periodo de gobierno de Michelle Bachelet, se creó el Comité de Ministros para el desarrollo digital (2007), quienes fueron los responsables de diseñar y ejecutar una política pública que permitiera desarrollar un uso profundo e intensivo de las nuevas tecnologías de la información y comunicación por parte de la ciudadanía, las empresas y el aparato estatal. Este Comité con la colaboración del empresariado, el mundo universitario y la sociedad civil, crearon la tercera agenda digital llamada “Estrategia Digital”.

Esta nueva agenda tiene cuatro ejes centrales que guían la estrategia de acción para los años 2007 y 2012:

- 1- *“Aumentar la competitividad de las empresas mediante el uso más profundo e intensivo de tecnologías de la información y comunicación.*
- 2- *Crear y fomentar una nueva cultura en TIC para incrementar la transparencia y la participación ciudadana.*

3- *Promover el desarrollo de un gobierno digital de calidad.*

4- *Aumentar la intensidad y profundidad de uso de TIC por estudiantes y sociedad civil.”* (Comité de Ministros Desarrollo Digital; 2007:16-17-18)

El primer objetivo apunta a que las empresas chilenas incorporen las nuevas tecnologías de la información y comunicación, mejorando las capacidades, funciones y productos, con el fin de generar mejores ofertas, convirtiéndose en atractivas plataformas de inversión.

Un segundo objetivo pretende generar que los ciudadanos obtengan el mayor provecho a las TICs, como herramienta fundamental en estos tiempos. Además, apunta a que las instituciones públicas y privadas modernicen sus plataformas de información y gestión, digitalizando las instituciones y que por lo tanto la ciudadanía interactúe con los aparatos públicos y privados, aumentando la transparencia, mejorando los índices de confianza y participación de la población alfabetizada digitalmente. Lo anterior puede ahorrar tiempo y dinero en trámites, tal como las postulaciones a beneficios sociales de forma online. Si bien esto es un facilitador para los ciudadanos, también es un gran problema para quienes no han accedido al conocimiento de la utilización de las TICs.

De ahí que un tercer objetivo ha sido abordado en todas las agendas digitales revisadas hasta el momento. El Estado debe tener una plataforma virtual con la información de sus diversas instituciones gubernamentales al servicio de la ciudadanía, logrando tener atención y servicios desde el escritorio. Además apunta a tener funcionarios capacitados de acuerdo a las demandas de digitalización y atención de usuarios a través de internet. También tiene relación con que el Estado debe tener un marco jurídico acorde a las necesidades que se generen referente a las TICs, dándole importancia a la protección de datos personales, propiedad intelectual, delito informático, entre otros. Este último tema también ha sido tratado en toda las agendas digitales.

El último punto se relaciona con la necesidad de aumentar el acceso a las TICs por parte de la ciudadanía, con el fin de que logren desarrollar diversas actividades que se pueden llevar a cabo con las telecomunicaciones. También hace hincapié en la importancia de que las personas tengan las competencias necesarias para la utilización de las TICs para una inserción social satisfactoria.

Finalmente, la última agenda creada en el país es llamada “Agenda Digital Imagina Chile” para el año 2013-2020. Este es un documento creado con el fin de impulsar el desarrollo digital y tecnológico en Chile, estableciendo cinco ejes estratégicos; cada uno de ellos cuenta con un plan de acción, metas e indicadores de logros, con el fin de evaluar el trabajo realizado. En esta oportunidad se hace alusión a los siguientes ejes:

- 1) *“Eje Conectividad e Inclusión Digital*
- 2) *Eje Innovación y Emprendimiento*
- 3) *Educación y Capacitación*
- 4) *Servicios y Aplicaciones*
- 5) *Entorno para el Desarrollo Digital.”* (Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Digital; 2013: 19)

El primer eje “Conectividad e inclusión digital” ha sido un objetivo propuesto durante más de una década, debido al aumento y la masificación del uso de las telecomunicaciones, y por su importancia en la actualidad. Este eje apunta a facilitar el acceso a las redes y servicios a la mayor cantidad de personas en el territorio nacional. Como ya se decía, este es un problema que ha estado presente desde la creación de la primera agenda digital, debido a que no todos los ciudadanos tienen acceso a las nuevas tecnologías de la información y comunicación, un problema que aun no ha podido ser superado.

En relación a los avances respecto al tema, cabe señalar que se han ejecutado políticas públicas subsidiarias para la inclusión digital, a través del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones. *“Dentro del rol subsidiario del Estado destaca el proyecto “Todo Chile Comunicado”, que mediante subsidios a la oferta dotaron el 2012 de banda ancha móvil 3G a 1.474 localidades rurales.”* (Ibid: 22)

Respecto al segundo eje, “Innovación y emprendimiento” el objetivo central es que el emprendimiento chileno se genere a través de una innovación, actuando como facilitador de las telecomunicaciones. Se pretende impulsar una economía digital basada en la promoción del uso de las tecnologías como ejes claves para una mayor competitividad, productividad y eficiencia, como también una inclusión digital hacia los emprendedores y PYMES.

En las agendas anteriores existía un objetivo que planteaba la inclusión de las telecomunicaciones por parte del empresariado, sin embargo este eje apunta más bien a las microempresas que a los grandes empresarios, debido a que son las PYMES quienes necesitan mayor apoyo estatal.

El tercer eje, “Educación y capacitación”, que es el que se relaciona con esta investigación, ha sido un objetivo que se ha planteado desde la llegada de las TICs, sin embargo aun existe un gran número de ciudadanos que requiere de una educación y capacitación en esta materia. Como se planteaba, los adultos y adultos mayores, son los que están más distantes de este conocimiento. Las nuevas generaciones nacen y viven a diario con las actuales tecnologías de la información y comunicación, aunque existen niños y jóvenes que no tienen acceso por razones económicas, la mayor cantidad de población que requiere de capacitación y alfabetización en esta materia, son las personas adultas y adultas mayores y dentro de aquellas, la de sectores rurales.

Respecto a los ejes, “Servicios y aplicaciones” y “Entorno para el desarrollo digital”, son objetivos que han estado considerados también en las agendas anteriormente señaladas; el primero refiere a la modernización del Estado. Y el segundo eje guarda relación a la necesidad vigente que tienen las autoridades por tener un marco legal que permita el funcionamiento eficaz de las nuevas tecnologías de la información y comunicación y todo lo que implica aquello, si bien se ha avanzado, aun queda terreno por recorrer.

Como se puede apreciar, las cuatro agendas digitales creadas como acciones estratégicas para lograr un Chile conectado y moderno, han coincidido en la mayoría de sus planes de acción; siempre ha estado presente la importancia de la conectividad y disminución de la brecha digital, la necesidad de capacitar a las población en relación a la utilización de las nuevas tecnologías de la información y comunicación. Así como también coinciden en establecer un marco legal propicio para esta nueva era, además la modernización del Estado, mediante su digitalización, y finalmente la integración de las TICs a las grandes, medianas y pequeñas empresas, con el fin de que ellas tengan mayor competitividad. Todos estos objetivos se han repetido en las agendas descritas, si bien se aprecia que cada una ha aportado al logro de tales metas, aun existe mucho trabajo por realizar para lograr a cabalidad los ejes descritos.

2.2.- La Subsecretaría de Telecomunicaciones

La Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL), es una entidad que depende del Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones. Su objetivo general se centra en la promoción, el fomento y la coordinación de las telecomunicaciones con los distintos organismos involucrados a nivel nacional e internacional. Por lo tanto es esta institución la que vela por el desarrollo económico y social del país, en relación a las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

Las funciones que lleva a cabo la SUBTEL, son proponer y ejecutar las políticas sociales en materia de telecomunicaciones. Además cumple un rol de fiscalizador de aquellas entidades tanto públicas como privadas que tengan relación a las telecomunicaciones, así como también controlan el cumplimiento de las leyes y normativas vigentes en concordancia a la materia.

La Subsecretaria de Telecomunicaciones señala que tiene como misión institucional:

“Promover el acceso equitativo a las telecomunicaciones, reduciendo la brecha digital el otorgamiento de subsidios, concesiones y permisos; profundizar la competencia en el mercado, actualizando el marco normativo del sector y reformulando la institucionalidad, para asegurar la debida protección de los usuarios, fiscalizando el cumplimiento de las normas, en el contexto del rol subsidiario del Estado, permitiendo mayor igualdad de oportunidades y el incremento de la calidad de vida para todos los habitantes del país.” (<http://www.subtel.gob.cl/>)

Esta cita deja en evidencia que la brecha digital es una preocupación por parte de las autoridades. Las agendas digitales analizadas anteriormente siempre han tratado este problema, sin embargo, aun no se ha podido combatir en su totalidad debido a diversos factores, entre ellos, las desigualdades de ingreso que son estructurales en el país.

2.3.- Políticas Públicas relacionadas a las Telecomunicaciones.

En la actualidad existen cuatro ejes fundamentales que estructuran las políticas ministeriales en materia de telecomunicaciones, ejecutadas a través de la Subsecretaria de Telecomunicaciones, a saber:

a. Reducción de la brecha digital

Este eje apunta a la reducción de la brecha digital, que como ya se ha reiterado es un problema latente en el país.

“Como primer eje del Programa de Gobierno en materia de telecomunicaciones, destaca la reducción de la brecha digital existente actualmente en nuestro país, logro que se alcanzará mediante la implementación de una Banda Ancha para Todos en el Chile desarrollado.” (ibid)

Este primer eje se preocupará específicamente por mejorar el acceso a internet a los distintos colegios de Chile, como también se preocupará por llegar a las zonas aisladas del país.

b. Profundización de la competencia en el mercado

“Un segundo eje fundamental de la política sectorial guarda relación con las comunicaciones del futuro y cómo éstas se hacen tangibles en variedad y calidad para las personas. Esto se logrará mediante un fomento de la competencia en el mercado de las telecomunicaciones, lo que tendrá por propósito asegurar que los consumidores accedan a mejores precios y a una mayor diversidad, calidad y acceso.” (ibid)

Este eje se relaciona por un lado con generar y exigir mayor eficiencia de los distintos servicios que entregan tecnologías de la información y comunicación, y por otro lado, generar mayor competitividad entre las mismas, con el fin de entregar mejores servicios y reducir el costo para los consumidores.

c. Rol subsidiario del Estado

“El tercer eje clave del Programa de Gobierno para las telecomunicaciones está basado en el desarrollo equilibrado del rol subsidiario del Estado. En este sentido, resulta necesario redefinir el objetivo del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones a fin de que los sectores más aislados y vulnerables del país accedan a los servicios integrados a la banda ancha en establecimientos educacionales y en los hogares en condiciones asequibles.” (ibid)

El eje mencionado guarda relación con la reducción de la brecha digital en Chile, entre aquellos ciudadanos que tienen acceso a las tecnologías de la información y comunicación y quienes no la tienen por factores tales como; el costo que este posee, accesibilidad a las TICs, debido a que se encuentran aisladas del territorio nacional y finalmente existen aquellas personas que no tienen conocimientos de cómo utilizar las TICs por razones generacionales.

d. Reformulación de la institucionalidad

El cuarto eje programático, apunta a una necesidad vigente y que se ha generado a lo largo de todas las agendas digitales, que es la regulación y fiscalización de los organismos e instituciones que entregan servicios de telecomunicaciones.

“Es tarea de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, SUBTEL, proteger los derechos de los usuarios, realizando acciones que permitan el acceso libre e informado a los actuales y nuevos servicios de telecomunicaciones disponibles en el país, y fiscalizando el fiel cumplimiento de las normas, estándares y contratos para una correcta operación de las empresas proveedoras.” (ibid)

Por lo tanto se hace necesario un marco legal que propicie el desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación.

2.4.- Marco Legal

Las tecnologías de la información y comunicación son un tema que se ha instalado en la palestra nacional, debido a la importancia que tienen para el desarrollo social y económico del país. Es por esta razón, que desde la creación de la primera agenda digital en el año 1999, se ha considerado la importancia de crear un marco jurídico-normativo en esta área. Actualmente existe una legislación en torno a esta materia, que será explicada brevemente a continuación.

En el año 1977 a través del Decreto N° 1.762 se crea la Subsecretaría de Telecomunicaciones como una entidad dependiente del ministerio de Transporte y Telecomunicaciones.

Luego en Octubre del año 1978, con el Decreto Supremo N° 423 se aprueba la “Política Nacional de Telecomunicaciones” que posee los lineamientos en materia de telecomunicaciones, las que rigen al Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, instituciones, servicios y empresas relacionadas con el Estado.

Posteriormente, en el 1982, se dictó la Ley N° 18.168, Ley General de Telecomunicaciones, la cual reguló el área de las telecomunicaciones, permitiendo el acceso de nuevas empresas e impulsando la competencia.

“Esta Ley estableció una completa separación entre las funciones de regulación y las funciones operativas. Dentro de las diversas modificaciones introducidas a este cuerpo legal, se cuentan el Decreto con fuerza de Ley N°1, de 21 de febrero de 1987, que incorporó el actual título V denominado “de las Tarifas”; las leyes

19.277 y 19.302, de 20 de enero y 10 de marzo de 1994, que establecieron el procedimiento para el otorgamiento de las concesiones de radiodifusión sonora o de libre recepción y la operación del sistema multiportador, respectivamente.” (ibid)

El 11 de Marzo del año 2001 se aplicó una modificación a la Ley N° 19.724, introduciendo cambios referidos al Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, ya que se posibilitó la creación de subsidios por parte del Estado, referidos a los diferentes servicios de telecomunicaciones que se puedan instalar en aquellas zonas aisladas, rurales y urbanas que perciban escasos recursos económicos.

Otras leyes referentes a la materia, pero que no están directamente relacionadas al objeto de estudio, pero son importantes de señalar; Ley N° 20.453, la cual consagra el Principio de Neutralidad en red para los consumidores y usuarios de internet. En el año 2002 se publicó en el Diario Oficial la Ley 19.799 sobre documentos electrónicos, firma electrónica y la certificación de dicha firma. Con esta ley se facilitó la tramitación de certificados que pueden ser obtenidos a través de internet, sin tener la necesidad de asistir a las instituciones que emiten dicha documentación.

Existe un proyecto de Ley dispuesto en Enero del 2012 sobre la Protección de datos personales, Boletín N° 8143-03, que introduce modificaciones a la Ley N° 19.628 sobre protección de la vida privada y protección de datos de carácter personal. Esta modificación intenta mejorar la ley debido a que en la actualidad existe información de carácter personal con uso público, como son por ejemplo información de salud, afiliación sindical, afiliación política, entre otros.

Finalmente, cabe señalar que durante el gobierno de Sebastián Piñera se impulsó un proyecto de Ley para la creación de la Superintendencia de Telecomunicaciones, aprobada en Junio del año 2013, por la Cámara de Diputados. La iniciativa responde a la necesidad de tener una entidad especializada en las TIC, para enfrentar los desafíos de Chile en materia de Telecomunicaciones. En la actualidad la ley debe ser discutida en la Comisión de Hacienda de la Cámara del Senado.

2.5.- Derechos Humanos y Educación

Los derechos humanos están clasificados en generaciones; los considerados de primera generación son aquellos aludidos a los derechos civiles y políticos, los de segunda generación fueron originados a partir del pensamiento humanista y socialista y son de naturaleza económica y social, donde el Estado debe garantizar salud, educación, vivienda, a sus ciudadanos. Una tercera generación dice relación con el concepto de solidaridad, el cual se concretizó en la segunda mitad del siglo XX.

Ahora bien, en la actualidad, existe un nuevo movimiento encabezado por diversos expertos en educación y en tecnologías de la información y comunicación, los cuales están generando debates en torno a cómo aplicar los derechos humanos en un contexto donde la tecnología juega un rol fundamental en las vidas de los ciudadanos. Graciano González (1999), plantea que debe existir una forma de hacer efectivos los derechos establecidos en la Ley, una reformulación de los valores de razón, dignidad, libertad, igualdad, solidaridad y paz, los cuales sean llevados a cabo al contexto social actual, caracterizado por el desvanecimiento de lo material y tangible, donde se modificó el tiempo y espacio.

Es por ello que Javier Bustamante (2001), en base a las ideas de González propone una Declaración de los Derechos Humanos en el ciberespacio, compuesto por 22 artículos aludidos a las nuevas tecnologías de la información y comunicación. A continuación se destaca el artículo 19, por su relación con esta investigación:

“Toda persona tiene derecho a la educación en las nuevas tecnologías. Las instituciones públicas deben ofrecer cursos sobre aplicaciones básicas, así como comunicaciones en línea para todos. La educación debe estar orientada a la capacitación del individuo, al fortalecimiento de su autoestima y a la promoción de su independencia.” (<http://www.oei.es/revistactsi/numero1/bustam>)

No se puede desconocer el contexto social actual, el impacto de la tecnología ha modificado las relaciones humanas, por tanto, se hace fundamental generar debates y nuevos conocimientos que permitan proveer las consecuencias que tienen las TICs en los seres humanos, con el fin de evitar problemas sociales, como también para mejorar la calidad de vida de todas las personas del planeta.

Si se pasa al plano de las ratificaciones que tiene Chile, se debe destacar el derecho que tienen todas las personas a la educación, el cual se encuentra establecido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, Pactos Internacionales, Convención de los Derechos del Niño, entre otros tratados y declaraciones universales.

"Toda persona tiene derecho a la educación... La educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana y el fortalecimiento del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales..." (<http://www.pdhre.org>)

En dicho sentido, la alfabetización digital es una herramienta fundamental en esta época, que debe ser enseñada a cada uno de los sujetos que lo deseen, es por esto que es fundamental generar instancias de capacitación en esta área, ya que como se señala en la cita, la educación es un derecho fundamental para el desarrollo personal de todos los sujetos. Más aún, en la actualidad la alfabetización digital es una herramienta educativa y de poder, ya que a través de ella se tiene acceso a un sinnúmero de información que se encuentra en el ciberespacio, así como también para poder realizar diversas actividades a través de la red.

Otro aspecto importante a señalar es que además del derecho a la educación, también existe una convención que apunta a la eliminación de toda discriminación contra la mujer, en lo referente al ámbito formativo, educativo y en capacitación. Es fundamental que en el proceso de formación en alfabetización digital sea dirigido tanto para hombres y mujeres, ofreciendo las mismas

oportunidades de participación, tomando en cuenta qué días y horarios les acomoda a cada género, considerando además que muchas mujeres son dueñas de casa, trabajadoras y madres. Es por ello que la difusión de la misma capacitación debe ser realizada en espacios ocupados tanto por hombres como por mujeres.

"Los Estados Partes adoptarán todas las medidas apropiadas para eliminar la discriminación contra la mujer, a fin de asegurarle la igualdad de derechos con el hombre en la esfera de la educación... Las mismas condiciones de orientación en materia de carreras y capacitación profesional... Acceso a los mismos programas de estudios, a los mismos exámenes, a personal docente del mismo nivel profesional y a locales... Las mismas oportunidades de acceso a los programas de educación permanente, incluidos los programas de alfabetización funcional y de adultos..." (ibid)

De esta manera se propone que el acceso hacia las nuevas tecnologías de la información y comunicación Tics, permitan la constante capacitación a estas nuevas formas de comunicación, permitiendo que tanto hombres como mujeres se sientan parte de esta nueva era tecnológica, sin importar género, edad, origen socioeconómico, raza, entre otros, de modo de generar inclusión en el ámbito social y personal de todos los sujetos.

Además, considerando los grandes avances en este ámbito, los derechos humanos en el ciberespacio deben generar conciencia en cuanto al impacto que produce las Tics en todos quienes acceden a ellas, por lo mismo se debe destacar el derecho que tienen todas las personas a la educación, el cual se encuentra establecido en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, ya que tener acceso a capacitarse y manejar esta herramienta tecnológica, enriquece y complementa la propia educación.

2.6.- Adulto Mayor en Chile: Proyecciones y Envejecimiento Activo

Actualmente, las sociedades modernas y globalizadas, se encuentran en un proceso de envejecimiento de su población, este suceso se está dando en todo el mundo, más fuertemente en algunos países de Europa.

En la década de los ochenta (1982) se realizó la Asamblea Mundial sobre el envejecimiento, la cual se llevó a cabo en Viena y donde se aprobó un Plan de Acción Internacional sobre envejecimiento, siendo éste el primer instrumento como base para la generación de políticas y programas sociales sobre el envejecimiento en el mundo. Dicho documento contiene 62 recomendaciones en relación a la vejez, tales como: investigación, recolección de datos, proyecciones, etc. para ser utilizadas en áreas como salud, vivienda, familia, seguridad social, entre otros.

El incremento de la esperanza de vida y la disminución de la fecundidad en las sociedades más desarrolladas, derivada de la estabilidad y el bienestar alcanzado, lo que ha producido cambios significativos en las pirámides demográficas en el mundo, ocasionando una importante transformación global, la cual genera que los países presenten preocupación por el proceso de envejecimiento poblacional.

“En el siglo XX se produjo una revolución de la longevidad. La esperanza media de vida al nacer ha aumentado 20 años desde 1950 y llega ahora a 66 años, y se prevé que para 2050 haya aumentado 10 años más. Este triunfo demográfico y el rápido crecimiento de la población en la primera mitad del siglo XXI significan que el número de personas de más de 60 años, que era de alrededor de 600 millones en el año 2000, llegará a casi 2.000 millones en el 2050, mientras que se proyecta un incremento mundial de la proporción del grupo de población definido como personas de edad del 10% en 1998 al 15% en 2025.” (Naciones Unidas; 2002: 13)

En Chile el envejecimiento de la ciudadanía va creciendo sistemáticamente, tal como lo señala INE:

“En Chile, según información del Instituto Nacional de Estadísticas (INE), el 2010 los mayores de 60 años sobrepasaron los dos millones de personas y representan alrededor del 13% de la población del país, y se espera que para el 2020 sean cerca 3,2 millones de personas, representando el 20% de la población. Para esta misma fecha, los menores de 15 años no superarían los 3,8 millones de personas.” (Herrera, Rojas, Campos, Fernández; 2010: 8)

La cita anterior, describe el aumento en el envejecimiento de la población de Chile: al mismo tiempo, se proyecta que al año 2020, la población adulta mayor alcanzará el 20% de la población del país, es decir, en 10 años existirá un aumento de más de tres millones de personas mayores en el territorio nacional, mientras que los menores de 15 años representaran el 16% de la población chilena aproximadamente. Si se toma en cuenta que el sistema previsional no está tomando los resguardos necesarios, se podría enfrentar en un mediano y largo plazo, un problema social significativo.

El país está presentando una transición demográfica sin precedentes, se plantea que la esperanza de vida va en aumento, mientras que las tasas de natalidad han disminuido considerablemente, situación que se verá en las siguientes páginas.

A continuación se presentará un cuadro que indica la esperanza de vida en Chile, graficada en porcentajes según sexo, que data del año 1950 y con una proyección al año 2025.

Cuadro N° 2
Esperanza de vida al nacer (en años) por periodo
y sexo. Chile, 2004

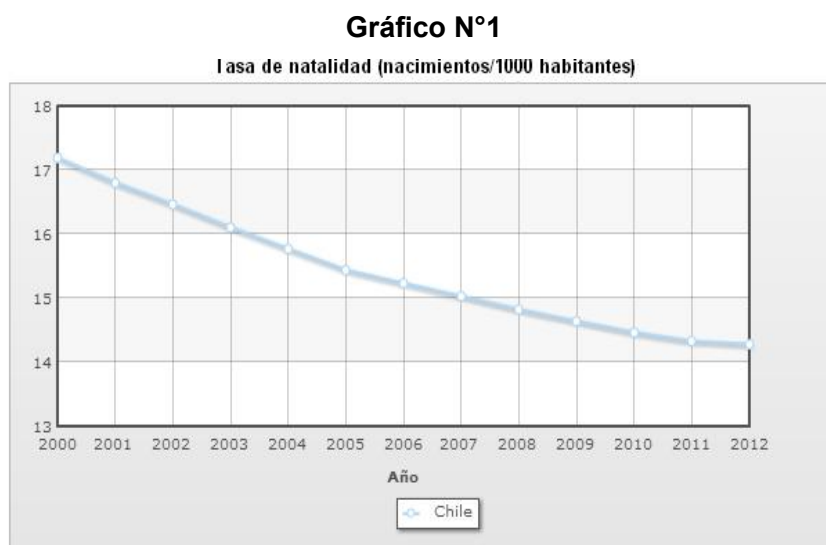
Periodo	Sexo		
	Ambos Sexos	Hombres	Mujeres
1950-1955	54,80	52,91	56,77
1955-1960	56,20	53,81	58,69
1960-1965	58,05	55,27	60,95
1965-1970	60,64	57,64	63,75
1970-1975	63,57	60,46	66,80
1975-1980	67,19	63,94	70,57
1980-1985	70,70	67,38	74,16
1985-1990	72,68	69,59	75,89
1990-1995	74,34	71,45	77,35
1995-2000	75,71	72,75	78,78
2000-2005	77,74	74,80	80,80
2005-2010	78,45	75,49	81,53
2010-2015	79,10	76,12	82,20
2015-2020	79,68	76,68	82,81
2020-2025	80,21	77,19	83,36

Fuente: Instituto Nacional de Estadísticas, (2004)

Se puede visualizar en el cuadro anterior, que desde 1950 a la actualidad, ha subido 24,3 años la esperanza de vida en general, en el caso de la mujer ha sido mayor subiendo 25,43 años y al proyectarlo al 2025 subiría 1,16 años más. Esto reafirma la tendencia histórica de que las mujeres son las que tienen una mayor esperanza de vida en relación a los hombres.

Esta situación amerita una preocupación para las autoridades. Según lo que plantea Macarena Rojas, Subdirectora del Programa de Adulto Mayor de la Pontificia Universidad Católica de Chile, el país es considerado por la CEPAL como una nación con un envejecimiento acelerado, en donde se espera que para el año 2025 sea el país con el envejecimiento más alto en la región. Se plantea que para aquel año habrá la misma cantidad de adultos mayores, que niños menores de 15 años.

En cuanto a la tasa de natalidad, ésta ha ido en disminución constante, como se puede visualizar en el siguiente cuadro:



Country	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Chile	17,19	16,8	16,46	16,1	15,77	15,44	15,23	15,03	14,82	14,64	14,46	14,33	14,28

Fuente: www.indexmundi.com

Como se puede visualizar en la tabla anterior, el descenso de la fecundidad o natalidad ha bajado casi tres puntos, en 10 años; la tasa de natalidad suele ser un componente decisivo para establecer la tasa de crecimiento de la población, la que depende tanto del nivel de fertilidad, como de la estructura de la población.

Por otro lado, cabe señalar que se debe tener una percepción de la vejez, la cual considera a los adultos mayores como sujetos de derechos, y no como objeto de asistencia y caridad. Las personas mayores deben gozar de plenos derechos, civiles (derecho a la privacidad, a la libertad personal, de movimiento, protección igualitarias, entre otros), políticos (derecho a voto, a asociarse con fines políticos, de organización, asociación y reunión política, etc.), sociales (derecho

laboral, a la seguridad social, derecho migratorio, entre otros), así como también derechos denominados de cuarta generación (los cuales están referidos a la igualdad de acceso a las nuevas tecnologías de la información y comunicación).

En este sentido, el envejecimiento debe brindar nuevas oportunidades para la participación activa de las personas mayores en la sociedad en general. Los adultos mayores como sujetos de derecho, utilizan estrategias asociativas para integrarse a la sociedad, son así como surgen las organizaciones de adultos mayores, ya que como cuentan con más tiempo para participar de actividades de su interés, se puede apreciar que existe una participación activa de los adultos mayores en organizaciones formales y claramente en agrupaciones de adulto mayor.

A continuación se mostrará una tabla la cual indica el número de organizaciones de adultos mayores, números de miembros por organización, promedio de socios por organización y el número de uniones comunales de adultos mayores (UCAM) a nivel nacional:

Cuadro N°3

Adultos Mayores en Organizaciones Sociales

Santiago, 2008

REGION		Nº ORGANIZACIONES DE ADULTOS MAYORES	Nº MIEMBROS DE ORGANIZACIONES DE ADULTOS MAYORES	PROMEDIO DE SOCIOS POR ORGANIZACIÓN	Nº DE UNIONES COMUNALES DE ADULTOS MAYORES (UCAM)
X V	ARICA-PARINACOTA	145	4.528	31	3
I	TARAPACA	169	4.465	26	0
II	ANTOFAGASTA	160	5.800	36	2
II I	ATACAMA	181	6.387	35	2
I V	COQUIMBO	601	25.313	42	8
V	VALPARAISO	849	47.261	56	33
V I	O'HIGGINS	648	29.715	46	29
V II	MAULE	772	22.825	30	23
V II I	BIO-BIO	1.076	50.141	47	42
I X	ARAUCANIA	590	27.000	46	25
X I V	DE LOS RIOS	223	6.565	29	7
X	DE LOS LAGOS	445	14.788	33	17
X I	AISEN	82	2.401	29	7
X II	MAGALLANES	106	2.537	24	3
R M	METROPOLITANA	3.473	119.693	34	49
TOTAL GENERAL		9.520	369.419	39	248

Fuente: SENAMA, (2008:4)

Según los resultados de la Segunda Encuesta Nacional de Calidad de Vida en la Vejez (2011), un 25% de los encuestados participa en alguna organización religiosa, un 18.1% participa en una organización de adulto mayor, un 17.4% en una organización de barrio o JJVV (Junta de Vecino), un 6.3% en una organización deportiva, un 4.7% en grupos de salud, otro tipo de organización 4.5%, en organización de voluntariado 4.3% y en grupos culturales o folclóricos un 3.5%. Como se puede visualizar, los adultos mayores son claramente activos y buscan insertarse en espacios de socialización por diferentes razones, ya sea por credos, o porque le dan la importancia a participar en espacios de toma de decisiones en sus barrios.

La comuna de Independencia posee altos porcentajes de adultos mayores residentes, es así como según el Censo 2002, se proyectó que el índice de adultos mayores en la comuna para el año 2012 corresponde a 108.270, considerando un notorio aumento de este grupo etario comparado con el número de personas mayores del año 2002, la que fue de 75.870.

Sobre participación a nivel territorial y organizativo formal en esta comuna; existen 79 organizaciones de adultos mayores, siendo ocho personas el promedio de miembros por organizaciones. A nivel local en la comuna de Independencia también velan por una mejor calidad de vida para el adulto mayor, cuyo objetivo central es satisfacer necesidades de entretenimientos, salud, pasatiempos y actividades lúdicas. Otras de las instancias locales de la comuna que también realiza este tipo de actividades, son los estamentos de salud, el cual ejecuta actividades deportivas, preventivas y se enfatiza en la promoción de salud del adulto mayor.

En síntesis, se puede decir que la participación de los adultos mayores en organizaciones sociales a nivel nacional, ha tenido un aumento explosivo en los últimos años, tal como lo indican los catastros realizados por SENAMA; entre los años 2003 y 2008 se duplicó el número de personas mayores asociadas, aumentando en más de tres veces el número de clubes y otras organizaciones de adultos mayores, que actualmente suman más de doce mil, y creció ocho veces el número de uniones comunales de adultos mayores, permitiendo el desarrollo y empoderamiento de este grupo etario.

Es de suma importancia indicar que la participación de adultos mayores es liderada por las mujeres, quienes en una generalidad doblan a los hombres en las organizaciones, tal como se puede ver en el siguiente cuadro:

Cuadro N°4

Integrantes de Organizaciones Sociales según Género

REGION	Nº MUJERES	Nº HOMBRES	TOTAL
ARICA-PARINACOTA	2.942	982	3.924
TARAPACA	2.873	1.310	4.183
ANTOFAGASTA	4.495	1.283	5.778
ATACAMA	3.526	1.514	5.040
COQUIMBO	14.514	8.211	22.725
VALPARAISO	30.770	15.174	45.944
O'HIGGINS	19.931	9.287	29.218
MAULE	14.479	6.883	21.362
BIO-BIO	34.280	14.496	48.776
ARAUCANIA	16.101	8.013	24.114
DE LOS RIOS	4.163	1.632	5.768
DE LOS LAGOS	4.163	1.632	5.795
AISEN	1.393	815	2.208
MAGALLANES	1.933	538	2.471
METROPOLITANA	50.259	11.770	62.029
TOTAL	210.205	85.370	295.575

Fuente: SEMANA, (2008:6)

Para una mayor caracterización de los adultos mayores en Chile, cabe señalar que según el estudio SABE (2007) los principales resultados fueron los siguientes:

a) Más de la mitad de los adultos mayores, vale decir el 66%, presenta menos de 6 años de educación básica, mientras que un 10% no posee ninguna escolaridad y solamente un 7% curso estudios superiores.

b) El 65% de las personas mayores pertenece al nivel socioeconómico medio, seguido por un 21% de nivel socioeconómico alto y un 14% corresponde a un nivel socioeconómico bajo.

c) La mayoría de los partícipes del estudio (76%) señala no tener trabajo efectivo, sea por jubilación o por ausencia de oportunidad laboral.

d) En relación a la auto-percepción de su propio estado de salud, un 42% de los adultos mayores la considera regular, mientras que un 20% afirma que es mala.

e) Un 68% del total de las personas mayores, de nivel socioeconómico bajo, presenta una auto-percepción de una salud no buena. Existe una relación directa entre el ingreso y la auto-percepción de la salud, es decir, cuanto más bajo el nivel socioeconómico, menor será la auto-percepción de una salud buena.

Finalmente se puede asegurar en base a los datos descritos, que en Chile si bien se ha mostrado preocupación por el envejecimiento poblacional, aun el Estado no tiene la capacidad de generar políticas públicas que garanticen a los adultos mayores los derechos de segunda generación, referidos a: derechos económicos, sociales y culturales, vale decir, aquellos que deben asegurar que los distintos integrantes de la ciudadanía, tengan igualdad de condiciones y de trato, en los ámbitos de empleo, vivienda, salud, educación, seguridad social, entre otros.

CAPÍTULO III

CORPORACION SEPADE, COMUNA DE INDEPENDENCIA

La Corporación SEPADE (Servicio Evangélico para el Desarrollo) cumplió un rol fundamental en la década de los 70 en el país, puesto que por su origen ecuménico prestó apoyo a la comunidad trabajando en sectores populares, además, se suma su participación en el trabajo que se realizó en el invierno del año 1975, mediante pequeños proyectos apoyados por la oficina latinoamericana del Consejo Mundial de Iglesias. Es así como comienza el trabajo de esta ONG, su labor se concentró en barrios populares de la zona central del país, así como también colaboró con los primeros pasos del Programa Agrícola en la ciudad de Los Ángeles

En el año 2015, SEPADE cumplirá cuatro décadas de trabajo en la construcción de una sociedad más justa, acogedora, solidaria e inclusiva. Su intervención social se financia con recursos locales y de cooperación internacional, desplegando su accionar en las regiones del Bío Bío, la Araucanía y Metropolitana.

También interviene en el ámbito educacional, particularmente en el técnico-profesional, la Corporación ha alcanzado gran reconocimiento en la VIII Región por su trabajo en este campo.

Por otro lado, brinda apoyo a las organizaciones sociales y al desarrollo cultural del mundo evangélico, por aquello, es valorado por diversos dirigentes sociales, pastores y líderes de las iglesias evangélicas de las regiones y comunas donde la Corporación SEPADE mantiene presencia institucional a través de sus programas y proyectos sociales.

“Esta situación consolidada, no es fruto de un milagro ni del azar, es el resultado de una historia de más de treinta años, en la que han convergido el compromiso de iglesias locales y la solidaridad ecuménica internacional, el compromiso de fe de creyentes y el compromiso social de no creyentes, la opción de profesionales de diversas disciplinas y la disposición de cientos de voluntarios y voluntarias.” (Proyecto "Más poder para la gente", resultados preliminares del componente de Participación Ciudadana; 2010: 2)

3.1. – Corporación SEPADE (Servicio Evangélico para el Desarrollo)

La Corporación SEPADE, se posiciona en la sociedad chilena como una institución privada, de interés público y sin fines de lucro. El apogeo de esta Corporación se dio mayoritariamente en la dictadura militar, ya que el Estado cambió su rol benefactor respecto de los problemas sociales. En ese contexto surgieron diversas instancias para desarrollar medidas y propuestas para enfrentar aquellas problemáticas que no eran asumidas por el aparato estatal, debido al contexto socio-cultural en el que se encontraban.

En la actualidad, SEPADE tiene por objetivo contribuir a la construcción de una sociedad más justa, con mejores oportunidades para todos los sujetos.

“Mediante su acción, aspira a contribuir a la construcción de una sociedad chilena más acogedora, solidaria e inclusiva. Una sociedad que no limite el desarrollo de las personas y comunidades, ni las discrimine arbitrariamente por motivos sociales, culturales, étnicos, religiosos, políticos, sexuales, de género, edad, salud, discapacidad física o mental.”
(<http://www.sepade.cl/>)

Esta institución tiene origen cristiano, pero actualmente realiza pocas actividades de carácter religioso dentro de sus espacios, incluyendo y respetando a personas con diversos pensamientos políticos y religiosos, fortaleciendo en cualquier aspecto la participación de los sujetos y potenciando el rol no solo como actores locales, sino también como dirigentes sociales principalmente de la zona Norte de la Región Metropolitana.

Dentro del actuar de la Corporación SEPADE, existe una constante preocupación de parte del equipo profesional por posicionarse como gestores de redes sociales sólidas y potentes, a través de contactar a los diversos actores que ejercen liderazgo en sus respectivas organizaciones, con el fin de generar un proceso de construcción social en conjunto, donde los esfuerzos colectivos pueden prosperar más que los individuales.

“En este contexto, la intervención de SEPADE enfatiza la construcción de confianzas sociales para facilitar la generación de articulaciones sólidas entre distintos actores sociales, los que tradicionalmente actúan por separado. Por lo tanto, actúa como garante de procesos de mediación, movilización de recursos y diseño de políticas a nivel local.” (ibid)

De este modo y por la cercanía que tiene SEPADE con la educación, es que el objetivo estratégico de la Corporación para el periodo de 2011-2015 es el siguiente:

“Ampliar las oportunidades de acceso a una formación de calidad, de participación en el desarrollo, y de incidencia en la toma de decisiones públicas, para los sectores que viven en situación de pobreza y los grupos afectados por diversas formas de discriminación, en los territorios de intervención institucional.” (ibid)

Es así, como algunas de las acciones con que contribuye a la sociedad la Corporación SEPADE en la Región Metropolitana, es a través de talleres, asesorías, capacitaciones, seminarios y apoyo directo a las organizaciones sociales, puesto que en esa medida se favorece al mejoramiento de sus condiciones de vida. Estas acciones le permiten tener contacto directo con los sujetos que componen las juntas de vecinos, club de adultos mayores, centros de madres, entre otras, que son los beneficiarios de las actividades anteriormente mencionadas.

3.2.- Programas Direccionales de la Corporación SEPADE

Actualmente la Corporación SEPADE implementa iniciativas sociales, educativas y productivas en las regiones antes mencionadas, lo cual tiene como fin la generación de iniciativas sociales en tres lineamientos fundamentales:

a) Programa Desarrollo y Participación Ciudadana, b) Programa Desarrollo e Innovación Educativa, c) Programa Desarrollo y Fomento Productivo, que se explican brevemente a continuación:

- a) Programa de Desarrollo y Participación Ciudadana: busca potenciar la participación y el ejercicio de los derechos ciudadanos, enfocada en personas, grupos o comunidades en situación de vulnerabilidad y/o discriminación, para la adquisición de competencias que permitan su incidencia en asuntos públicos de su interés. Esta línea apunta a dirigentes sociales de los territorios anteriormente señalados.
- b) Programa Desarrollo e Innovación Educativa: tiene por objeto que niños, niñas, jóvenes y personas adultas en situación de vulnerabilidad cuenten con las habilidades para generar proyectos de vida y también para el proceso de inserción laboral, por otro lado, empoderarlos para su ejercicio de derechos como ciudadanos, todo esto por medio de un proyecto educacional inclusivo, pertinente, innovador y no discriminador.

- c) Programa Desarrollo y Fomento Productivo: busca que personas, grupos o comunidades que vivan en situación de vulnerabilidad mejoren dicha situación por medio del desarrollo de competencias laborales, acceso a la información, conocimiento y financiamiento de iniciativas económicas autónomas.

Estos tres programas, permiten que el desarrollo de las actividades a lo largo del país, sean de utilidad para diversos actores sociales, de diferentes edades y género, con temáticas contingentes que buscan el bienestar del beneficiario, esto debido a los diferentes proyectos que constantemente participa la Corporación SEPADE.

En el sector Norte de la Región Metropolitana, la Corporación SEPADE despliega su trabajo principalmente en las comunas de Independencia, Huechuraba, Conchalí y Recoleta, aunque en ocasiones de mayor convocatoria, como seminarios y/o capacitaciones se incluye también a otras comunas cercanas, como Quilicura, Lampa, Renca, etc.

En los comienzos de la existencia de la Corporación SEPADE, desplegaba un trabajo también en el sector Sur de la Región Metropolitana, específicamente en las comunas de: El Bosque, Lo Espejo y Pedro Aguirre Cerda.

3.3.-Financiamiento de la Corporación SEPADE

El financiamiento con el cual se llevan a cabo los diversos trabajos que realiza la Corporación SEPADE, deben ser gestionados y justificados a las diversas entidades que prestan apoyo para su vigencia, además de la obtención de licitaciones y proyectos que permiten desplegar de mejor manera y con mayores recursos la labor que espera cumplir en la sociedad chilena.

“El financiamiento de los programas y proyectos institucionales se obtiene a través de convenios de cooperación con agencias extranjeras y nacionales, y contratos de servicios con entidades gubernamentales. Las principales contrapartes extranjeras de SEPADE son la Agencia de Cooperación Alemana "Evangelischer Entwicklungsdienst" (EZE/EED) y la Unión Europea, a través de la Comisión Europea en Chile.” (ibid)

En el ámbito nacional, SEPADE postula a proyectos que cuentan con financiamiento estatal y/o privado, mediante concursos públicos que convocan organismos como: Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (SENDA), Corporación Nacional de Medio Ambiente, (CONAMA), CORFO (Corporación de Fomento de la Producción), la División de Organizaciones Sociales (DOS), entre otros, en el caso de los establecimientos educacionales que administra y sostiene la Corporación, es el Ministerio de Educación de Chile, quien los financia para su completo funcionamiento.

“Los recursos financieros que administra la Institución son auditados en períodos semestrales por la empresa ACCESS, Auditores y Asesores. Independiente a este procedimiento, SEPADE rinde cuentas mensuales al Ministerio de Educación y a los otros organismos estatales que financian proyectos educativos. Del mismo modo, rinde cuentas periódicas a las agencias de cooperación y semestralmente al Ministerio de Justicia de Chile, de quien depende la entrega y mantención de la personalidad jurídica de la Corporación. Además, los proyectos específicos se financian con recursos que aportan organismos ecuménicos internacionales tales como: Misión 21 de Suiza, Iglesias Protestantes Unidas de Holanda, fundaciones privadas, congregaciones de iglesias protestantes de Suiza y otros.” (ibid)

Es así como la Corporación SEPADE, postula constantemente a proyectos sociales, con el fin de obtener financiamientos para realizar capacitaciones en diversas materias, entre ellas la alfabetización digital, dirigida a los adultos mayores dirigentes sociales de la comuna de Independencia

3.4.- Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado

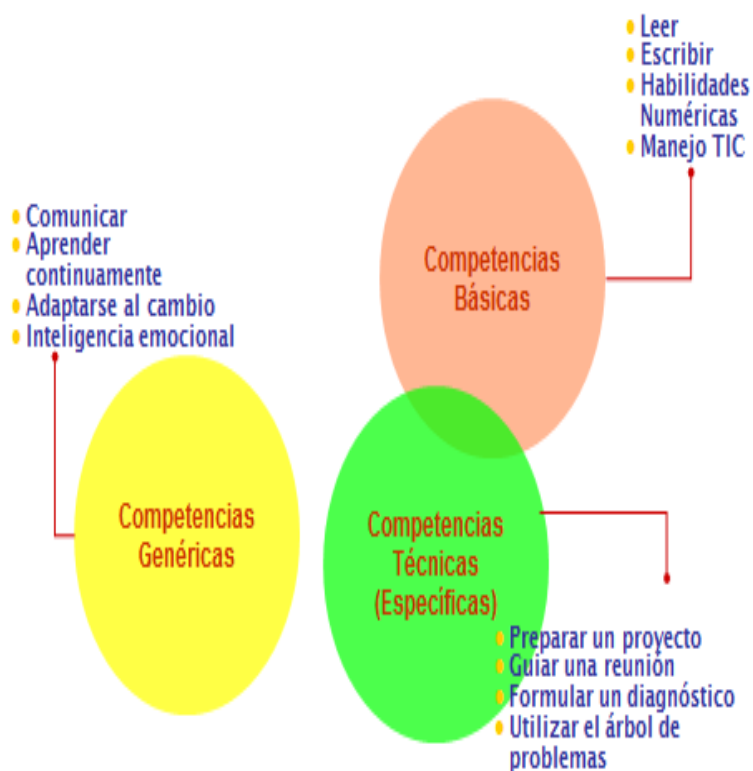
El Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, se desarrolla desde el año 2009 dentro del Programa de Desarrollo y Participación Ciudadana de la Corporación SEPADE, en la comuna de Independencia, Región Metropolitana; este es un Taller presencial, que brinda apoyo en el aprendizaje y manejo de las TICs, permitiendo a la vez generar un ambiente participativo y colaborativo entre los asistentes. El objetivo general del Taller es el siguiente:

“Desarrollar instancias para que los adultos mayores dirigentes sociales, logren vivir en una sociedad globalizada, aprovechando las oportunidades de las nuevas tecnologías digitales.” (Bitácora de SEPADE; 2012 (b): 14)

Con ese propósito, este Taller constituye uno de los cuatro módulos de la “Escuela de Gestión Pública para Dirigentes Sociales” que realiza la Corporación SEPADE y tiene como propósito desarrollar competencias en los/as participantes según el siguiente esquema:



LAS COMPETENCIAS



Fuente: SEPADE, (2010 (c): 8)

El siguiente cuadro muestra las competencias Técnico – Informáticas en las TICs, que se desarrollaron en el Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado 2011-2012, dándole relevancia al uso de los PCs y manejo de internet, es por ello que se dan a conocer los indicadores con los cuales posteriormente se genera el impacto en los propios sujetos adultos mayores, que cumplen el rol de dirigentes sociales, perfil que les permitió ingresar a la capacitación.

Cuadro N° 5
Componentes Técnico – Informáticas

4. Competencias Técnico- Informáticas	4.1. TICs	Usar PCs	Identifica las partes de un PC
			Conoce y accede a los distintos programas de PC (Excel Word , Internet).
			Elabora disitnos tipos de documentos en Word (cartas afiches, citasiones etc.)
			Conoce y utiliza más de un programa de Microsoft Office.
		Usar internet	Reconoce buscadores en la web .
			Busca información de interés en la web.
			Utiliza correo electrónico.
			Accede a paginas de gobierno con información relevante para su gestión
			Realiza postulaciones en lineas para fondos concursables
			Incorpora al trabajo diario el uso de las Tics.

Fuente: SEPADE, (2010 (c): 12)

3.5 – Contenidos impartidos en el Taller de Alfabetización Digital 2011-2012

Para una mayor especificidad de esta investigación, es que se hace necesario detallar cada uno de los contenidos impartidos en el proceso de capacitación en alfabetización digital, los contenidos son divididos en doce sesiones, con una duración de dos horas y media por sesión

Cuadro N° 6

Contenidos sobre Alfabetización Digital Nivel Avanzado

Sesión	Programa	Contenidos
N°1	Inicio Alfabetización	Presentación integrantes y programa. Uso del PC, tipos de PC, funcionamiento de las partes y mouse.
N°2	Windows	Conocer menú inicio y administrar ventanas.
N°3	Windows	Crear carpetas y guardar documentos en esa carpeta. Uso de pendrive, del CD o DVD.
N°4	Word	Crear, abrir y guardar archivo. Uso de espacio, enter y shift.
N°5	Word	Uso de Word, menú de Word, uso de teclas, borrar y espaciador. Seleccionar texto, copiar, cortar y pegar. Editar texto, cambiar tipo de letra, tamaño y estilo, insertar imagen, insertar tabla y ortografía.
N°6	Power Point	Uso de Power Point, diapositivas y creación de una presentación.
N°7	Excel	Uso de excel, digitar base de datos, formularios o gráficos.
N°8	Internet	Situarse en internet y conocer el formato. Barra de direcciones y botones. Entrar a una página web, tipos de navegadores, internet, mozilla.
N°9	Internet	Visitar un listado de sitios web, www.sepade.cl , páginas del gobierno, conocer y visitar buscadores, descargas archivos, fotos y abrir archivos PDF.
N°10	Internet	Administración de varias páginas a la vez, copiar información, texto e imágenes, pegarla en Word, creación de un documento copiado de internet a Word.
N°11	Internet	Crear un correo electrónico y conocer diferentes páginas web.
N°12	Práctica de los conocimientos	Crear un documento en Word, Excel y una presentación de tres diapositivas y enviarlo por correo electrónico.

Fuente: SEPADE, (2011 (d): 3)

3.6- Metodología utilizada en el Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado

En la capacitación se emplea una metodología personalizada, que se ha elaborado a partir de la propia experiencia de capacitación de la Corporación SEPADE y recoge parte de la propuesta de la Guía ENLACES del MINEDUC y del Preparado de la Fundación Chile, en su Programa Competencias Laborales.

La Metodología se basa en el “aprender haciendo”, que consiste en que cada partícipe de la capacitación, cuente con un computador con internet, el cual le permita practicar los conocimientos entregados por los facilitadores, vale decir, la práctica de los conocimientos son considerados como primordial en las sesiones de trabajo, los contenidos son visualizados como un refuerzo para profundizar las habilidades que se quieren desarrollar.

Los Talleres son ejecutados en el Centro Cultural Baldomero Lillo, ya que la Corporación SEPADE no cuenta con computadores para la realización de la capacitación. El Taller se ejecuta una vez a la semana, con una duración de dos horas y media por sesión, con un total de cuarenta horas. El periodo de duración es de Abril a Julio o de Agosto a Noviembre. Se registra la participación de los beneficiarios en una hoja de asistencia (Ver anexo N°5), donde cada adulto mayor debe llenar con sus datos personales, especificando su participación en alguna organización y su firma.

De la misma forma, se pone énfasis en el trabajo colaborativo, vale decir el aprender con el otro, por lo tanto no basta con leer el material de apoyo ni el contenido del manual de forma mecánica, por el contrario, lo importante es realizar lecturas y revisiones participativas donde se aclaren dudas y se reconozca el potencial de cada participantes del curso.

Junto a lo anterior, el/la facilitador/a intenta permanentemente, por un lado, recoger las inquietudes de las personas al momento de iniciar cada sesión del Taller, con el propósito de resolver todo tipo de dudas, y por otro lado, respetar los ritmos de aprendizaje de los distintos participantes, apoyando a los más lentos, sin descuidar a los que avanzan con mayor rapidez; se realiza además una labor de tutoría para reforzar los aprendizajes en forma personalizada, agendando personalmente con quien así lo requiera.

Dado que este proceso educativo se focaliza a personas que tienen menor familiarización de interactuar con un computador, es que para muchos de los participantes es todo nuevo y distinto, por lo tanto, se debe fomentar su capacidad de preguntar y reforzar permanentemente.

Cada sesión contiene tres momentos bien definidos: a) el inicio donde se dan a conocer los objetivos del trabajo para la sesión; b) un segundo momento de desarrollo del Taller y c) un tercer momento en el que los/as participantes evalúan y reconocen sus aprendizajes verbalmente, valorando y motivándose a seguir realizando el esfuerzo que el Taller implica. De lo anterior, solo queda registro de la participación de los adultos mayores en una hoja de asistencia. También se registra si algún beneficiario solicita reforzamiento o tutoría individual de lo visto en el Taller.

La capacitación es presencial, es decir, quien aprueba el curso, es quien asiste al Taller, ya que los conocimientos entregados se van reforzando en la práctica, con el propósito de que internalicen los contenidos tratados. Es así como puedan acceder al certificado final de aprobación de la capacitación.

3.7.- Perfil del usuario/a del Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado

El Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado está orientado al trabajo con adultos mayores, dirigentes sociales, sin embargo son un grupo heterogéneo en cuanto a intereses. Es por eso, que es habitual encontrarse con personas que desempeñan su rol directivo en diversas organizaciones sociales tales como juntas de vecinos, clubes deportivos, centros culturales, agrupación de pensionados, organizaciones religiosas, entre otras. También son sujetos que poseen diferentes cargos dentro de sus respectivas organizaciones, desde presidente/a hasta socio/a, además son adultos mayores de diferentes edades y nivel de escolaridad (Ver anexo N°6).

Considerando que son los adultos mayores el grupo más alejado de los conocimientos de las TICs, es que el proceso de capacitación en alfabetización digital no es fácil, ya que les implica enfrentarse a miedos e inseguridades al momento de aprender y sobre todo enfrentarse a una herramienta que no le es familiar como el computador, un aparato nuevo para la mayoría de los participantes. El tener acceso a un computador para practicar después de las horas de capacitación, influye también en su progreso. El rol desigual de los participantes de estos Talleres es un elemento motivador para ellos, ya que este

conocimiento facilitaría el rol que cumplen en la organización que representan. Es por ello que la participación en este Taller se vincula directamente con llevar a cabo de mejor forma su trabajo como dirigente social, siendo esta última condición, un requerimiento para el ingreso a esta capacitación. Los y las participantes son personas que quieren potenciar su participación local, ya que creen que incidir en los asuntos públicos es de suma importancia, sobre todo para las necesidades que ellos reclaman a menudo, por ejemplo la buena atención en el ámbito de la salud.

TERCERA PARTE

**PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS
RESULTADOS**

CAPÍTULO IV

NIVEL DE SATISFACCION DE LOS ADULTOS MAYORES DIRIGENTES SOCIALES, CON EL TALLER DE ALFABETIZACIÓN DIGITAL NIVEL AVANZADO

El análisis que se presenta a continuación, se elabora a partir de la información obtenida a través de un cuestionario con preguntas abiertas y cerradas, el cual fue aplicado al universo de la población estudiada, compuesto por 20 adultos mayores dirigentes sociales partícipes del Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado realizado por la Corporación SEPADE en los años 2011 y 2012, en la comuna de Independencia.

Luego, se realizó un focus group con una duración de 75 minutos, con el fin de profundizar la información obtenida en el cuestionario, analizando los discursos de los partícipes del Taller, para luego triangular los datos y lograr un análisis más profundo. Para esta mesa de discusión, se realizó una invitación a los 20 participantes de la capacitación, de los cuales asistieron 9 adultas mayores dirigentas sociales.

El Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, como ya se ha señalado, es una actividad que se desprende de un proyecto llamado “Más poder para la gente”, el cual tiene por objetivo: “fomentar la participación ciudadana y el control social de la acción pública”, lo que para SEPADE se traduce en:

“... transferencia de habilidades básicas para el uso de computadores y para la navegación en Internet que les permita acceder a los mecanismos de “gobierno electrónico” y a información relevante para iniciativas sociales y productivas, etc.”
(SEPADE; 2007: 6)

Este estudio es una investigación evaluativa, que indagó sobre la eficacia, pertinencia, sostenibilidad y el impacto que tuvo el Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, en los adultos mayores dirigentes sociales partícipes de la capacitación. Es por ello que se buscó identificar el nivel de satisfacción que tuvieron los adultos mayores dirigentes sociales, que participaron del Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado durante los años 2011 y 2012.

En esta investigación, el nivel de satisfacción es entendido como lo señala Philip Kotler (1989) como el *"... estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas."* (<http://www.promonegocios.net/mercadotecnia>)

El nivel de satisfacción de los adultos mayores en el Taller estudiado se analizó en torno a las siguientes dimensiones: identificación de las motivaciones de los adultos mayores dirigentes sociales, para integrarse y participar en el Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado; el nivel de satisfacción obtenido a través del contenido impartido en el Taller y el nivel de satisfacción respecto de la metodología utilizada por los facilitadores de los Talleres. De allí que se recogió la apreciación global de los adultos mayores dirigentes sociales asistentes al proceso de capacitación en Alfabetización Digital Nivel Avanzado por la Corporación SEPADE en los años 2011 y 2012.

4.1.- Caracterización de los participantes del Taller

El Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, estuvo dirigido hacia adultos mayores que ejercen como líderes y dirigentes sociales en la comuna de Independencia, y cuyo perfil es el que se describe a continuación:

a) En relación a la edad:

En este estudio la edad de los participantes fluctúa entre los 60 y 77 años. El promedio de edad es de 66 años, como lo muestra la tabla a continuación:

Cuadro Nº 7
Edad de los participantes
Santiago, 2013

Válidos	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. típ.
EDAD	20	60	77	66,10	4,909
N válido (según lista)	20				

Investigación directa, Santiago 2013.

El cuadro anterior evidencia que la participación de los adultos mayores está constituida por personas que son denominadas como “jóvenes adultos mayores” y “adultos mayores medios”. Sin embargo son personas mayores activas y valentes.

La Corporación SEPADE, promueve oportunidades de desarrollo e inclusión social, a este grupo de personas que se caracterizan por ser sujetos autovalentes, potenciando y estimulando sus propias capacidades para que aporten socialmente y emitan sus opiniones a través de sus organizaciones.

Cabe mencionar que al focus group realizado, asistieron 9 dirigentes sociales de los 20 que componen el universo de estudio, la moda que resulta entre las asistentes a esta instancia, es de 66 años, al igual que el promedio de edad del universo en cuestión.

b) En relación al sexo de los participantes:

En cuanto al sexo de los participantes del Taller, los resultados arrojaron que a pesar de que la capacitación estaba dirigida a ambos géneros, predominó el sexo femenino, con un 95% en relación a un 5% masculino, es decir, 19 partícipes fueron mujeres y solo 1 hombre asistió al Taller evaluado.

El escenario descrito, demuestra dos cosas: a) feminización de la participación social y b) feminización de los adultos mayores. Por otro lado, son personas que se sienten independientes y activas, por lo tanto dedican tiempo a capacitarse para desarrollar de mejor forma su rol dentro de la comunidad. Se infiere que esta participación se realiza en lugar de los roles tradicionalmente considerados femeninos.

El Catastro Nacional de Organizaciones Sociales de Adultos Mayores, emitido por SENAMA (2008) señala lo siguiente: el número de mujeres que participan en organizaciones sociales es de 50.259, mientras que el N° de hombres alcanza solo a 11.770, resultando una diferencia de 38.489 personas. Dicha información concuerda con los resultados del estudio realizado.

c) En relación a la escolaridad:

Cabe señalar que los participantes del Taller son personas que han tenido estudios formales durante sus vidas, ya que como muestra la tabla, el 95% cursó la enseñanza media completa y un 40% de los encuestados cursaron educación superior, ya sea técnica o universitaria.

Cuadro N° 8
Nivel de escolaridad
Santiago, 2013

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MEDIA INCOMPLETA	1	5,0	5,0	5,0
MEDIA COMPLETA	11	55,0	55,0	60,0
TÉCNICO	2	10,0	10,0	70,0
UNIVERSITARIO INCOMPLETO	1	5,0	5,0	75,0
UNIVERSITARIO COMPLETO	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Investigación directa, Santiago 2013.

Un 5% de los adultos mayores dirigentes sociales posee educación media incompleta, mientras un 95% cursó la educación media completa, lo que desagregado tal como se aprecia en la tabla, un 55% realizó solo la educación media completa, un 10% posee educación técnica, en tanto el otro 30% se distribuye en 5% universitario incompleto y el universitario completo llega al 25%.

Es por esto, que tal como se aborda en el punto referido, se puede señalar que en general es un grupo con un nivel de escolaridad que esta sobre la media nacional, es decir, son personas con más de diez años de estudios

El nivel educacional de este grupo podría ser un factor explicativo de la motivación por participar en este Taller de informática, considerando que según el estudio SABE (2007), más de la mitad de los adultos mayores, vale decir el 66%, presenta menos de seis años de educación básica, mientras que un 10% no posee ninguna escolaridad y solamente un 7% cursó estudios superiores.

d) En relación a los ingresos:

Los resultados que se obtuvieron sobre los ingresos económicos de los miembros de la capacitación son los siguientes; los adultos mayores perciben ingresos que fluctúan entre los \$ 82.058 (pensión básica solidaria) y los \$ 419.000. El 90% de las personas mayores partícipes del Taller, vale decir 18 adultos mayores, perciben más del monto mínimo entregado por la pensión básica solidaria; mientras que un 10%, es decir 2 personas, reciben dicha pensión. Cabe señalar que los participantes del Taller, afirman que además reciben ayuda económica de sus hijos y/o familiares.

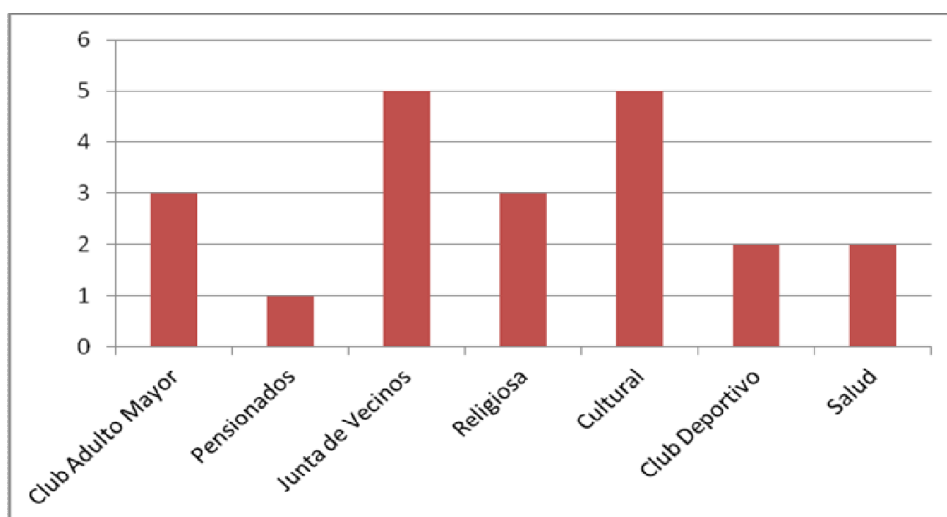
Debido a lo anterior, la calidad de vida de estos adultos mayores, en lo que se refiere al ámbito económico, es estable, tal como se plantea en los resultados de la Segunda Encuesta Nacional de Calidad de Vida en la Vejez (2010), en donde se explica que la percepción en relación a la satisfacción de las necesidades económicas, alimentación y recreación del adulto mayor ha mejorado, a pesar del carácter subsidiario del Estado chileno.

Es así que los resultados obtenidos en cuanto a la pregunta si tienen acceso a un computador en su domicilio, destaca que el 90% respondió afirmativamente a esta interrogante; algunos de estos adultos mayores señalan haber recibido un equipo computacional de obsequio por parte de sus hijos/as, con el fin de apoyar el proceso de alfabetización digital que estaban viviendo en el Taller. Mientras que un 10% respondió no tener acceso directo a un equipo computacional.

Y en relación a la pregunta si tiene acceso a Internet, un 85% respondió que sí lo tiene y el 15% respondió que no. Cabe señalar que el tener acceso a un computador e internet posibilita el reforzamiento de los contenidos impartidos en el Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado.

e) En cuanto a las organizaciones sociales en las que participan los adultos mayores dirigentes sociales, los resultados son los siguientes:

Gráfico N° 2
Organización/es que participa
Santiago, 2013



Investigación directa, Santiago 2013.

El gráfico muestra que la moda recae tanto en las organizaciones culturales y juntas de vecinos, ya que 5 encuestados afirmaron que pertenecían a una organización cultural y 5 apuntan a junta de vecinos. Posteriormente continúan las organizaciones de adultos mayores y organizaciones religiosas, con 3 dirigentes en cada organización, en cuanto a salud y club deportivo, 2 personas respectivamente. Finalmente la organización con menos participación de los adultos mayores encuestados, son las organizaciones de pensionados con sólo 1 persona. Cabe señalar que 1 adulto mayor encuestado, pertenece a dos organizaciones sociales “*Participo en el club deportivo Gustavo Pizarro y en la junta vecinal N° 4 Chacabuco.*” (Julia Inostroza: 61 años; Club Deportivo Gustavo Pizarro, Junta de Vecinos N°4)

f) En cuanto al rol en la organización social:

Los resultados de la encuesta arrojaron que un 40%, lo que equivale a 8 dirigentes, ejercen la presidencia en su organización; un 35% señala ser socios/os activos dentro de su organización; en tanto un 10% corresponde a los cargos de secretaria y directora. Una persona de las encuestadas es tesorera de su organización, lo cual corresponde al 5%. Esto demuestra que gran parte de los participantes del Taller, tienen responsabilidades importantes dentro de su organización social, de ahí su motivación por continuar fortaleciendo la directiva y/u organización a la que pertenecen.

Cuadro N° 9
Rol en organizaciones sociales
Santiago, 2013

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
SECRETARIO/A	2	10,0	10,0	10,0
DIRECTOR/A	2	10,0	10,0	20,0
SOCIO/A	7	35,0	35,0	55,0
PRESIDENTE/A	8	40,0	40,0	95,0
TESORERO/A	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Investigación directa, Santiago 2013.

4.2.- Motivaciones de los adultos mayores dirigentes sociales, para integrarse y participar del Taller

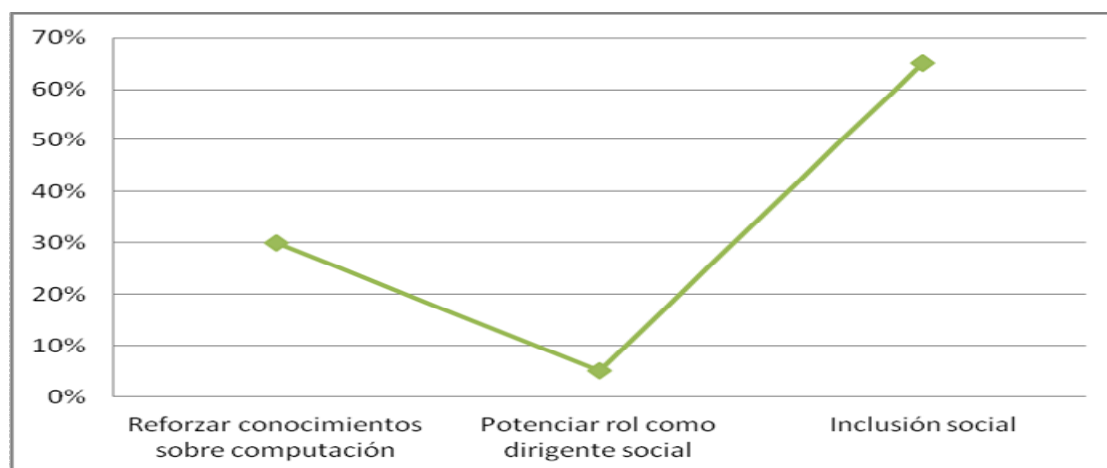
Un aspecto importante a considerar en esta investigación, son las motivaciones que llevaron a los participantes de la capacitación a integrarse al Taller y adquirir conocimientos computacionales, considerando que son adultos mayores, pertenecientes al grupo etario con menor cultura informática.

Para efectos de este estudio:

“Una motivación se basa en aquellas cosas que impulsan a un individuo a llevar a cabo ciertas acciones y a mantener firme su conducta hasta lograr cumplir todos los objetivos planteados. La noción, además, está asociada a la voluntad y al interés. En otras palabras, puede definirse a la motivación como la voluntad que estimula a hacer un esfuerzo con el propósito de alcanzar ciertas metas.” (<http://definicion.de/motivacion/>)

Para conocer las motivaciones que conllevaron a la participación de los adultos mayores dirigentes sociales al Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, se les realizó la siguiente pregunta; ¿Por qué decide incorporarse al Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado? Las respuestas apuntaron a tres razones: a) para reforzar los conocimientos que tenían sobre computación, b) para potenciar el rol como dirigentes sociales y c) por la necesidad de inclusión social. Las puntuaciones fueron las siguientes:

Gráfico N° 3
Motivaciones para integrarse al taller
Santiago, 2013



Investigación directa, Santiago 2013.

Como se logra evidenciar, la respuesta que obtuvo mayor puntuación fue por “inclusión social”. Los adultos mayores de este estudio, sintieron la necesidad de adquirir estos conocimientos sobre computación, los cuales son fundamentales en esta época de la era de la información, por lo tanto se infiere su necesidad de inclusión social, tanto para actualizar y aprender nuevos conocimientos, como para cumplir su rol de dirigentes sociales. Como afirma una participante del Taller: *“Porque los adultos mayores no debemos quedarnos atrás, debemos estar en órbita para motivar a otros adultos mayores.”* (Guacolda Benítez: 73 años; Presidenta Centro Cultural Baldomero Lillo). En la cita anterior se expresa la motivación que los impulsa al aprendizaje y a buscar capacitación constante.

En segundo lugar un 30% de los encuestados señala que su motivación para integrarse al Taller, es para “reforzar los conocimientos sobre computación”, por lo tanto se puede señalar que son adultos mayores que tenían nociones sobre alfabetización digital, tal como indica una encuestada *“Sólo tenía un curso en la USACH, cuando fui profesora, sabía manejar un poco Microsoft Word.”* (Julia Inostroza: 61 años; Club Deportivo Gustavo Pizarro, Junta de Vecinos N° 4)

Vale decir, que algunos de los participantes son personas que han estudiado y además han sido laboralmente activos. Así mismo en el focus group esta dirigente menciona *“es necesario para el desarrollo de los trabajos que nosotros estamos realizando en el ámbito social.”* (Julia Inostroza: 61 años; Club Deportivo Gustavo Pizarro, Junta de Vecinos N° 4). Lo anterior quiere decir que a pesar de poseer nociones de la alfabetización digital, están conscientes de la constante necesidad de potenciar su rol para ejercer la dirigencia de mejor forma.

Por otro lado *“... la independencia de poder hacer una misma las cosas y no estar pidiendo favores, ya que es importante comunicarse con instituciones y dirigirse a ellas.”* (Irma Valenzuela: 62 años; Presidenta Agrupación Pensionados Metropolitana Norte). Así, se puede rescatar en su discurso la noción de autonomía, un tema importante para estos adultos mayores, ya que la autonomía les permite sentirse activos e independientes en la sociedad, siendo uno de los beneficios que se desprende de la participación que actualmente llevan a cabo en la comunidad.

Al preguntar; ¿Qué sabía usted de computación? las respuestas fluctuaron en; un 45% afirma que nada, un 20% señala solo prender y apagar el computador, un 30% lo básico de Windows y Word y finalmente un 5% menciona que lo básico de Windows, Word e internet. Vale decir que éstas cifras, concuerda con las respuestas a la pregunta anterior, y se afirma que el 55% de los asistentes a la capacitación en alfabetización digital, poseía conocimiento y/o nociones básicas sobre computación, mientras que el 45% no tenía ningún conocimiento.

Al obtener estas cifras, cabe reflexionar ¿existe una relación entre el nivel de escolaridad de los adultos mayores y los conocimientos que poseían sobre computación?, considerando que 10 de los encuestados realizaron la enseñanza media, de los cuales, 9 cursaron hasta 4° medio, mientras que sólo 1 llegó hasta 1° medio. Por otro lado, 10 personas encuestadas cursaron estudios superiores, 9 de ellos terminaron la carrera, versus 1 persona que la dejó incompleta por diversos motivos.

Vale decir, ¿Quiénes cursaron estudios superiores poseían más conocimientos sobre computación, versus quienes cursaron solo hasta la enseñanza media?

Los resultados de dicha interrogante se pueden inferir estadísticamente, tal como se aprecia en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 10
Relación entre nivel de escolaridad y
conocimientos sobre computación
Santiago, 2013

Pruebas de chi-cuadrado			
Válidos	Valor	Gl	Sig. asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	9,424 ^a	12	,666
Razón de verosimilitudes	11,431	12	,492
Asociación lineal por lineal	2,857	1	,091
N de casos válidos	20		

Investigación directa, Santiago 2013.

Hipótesis: no existe una diferencia estadísticamente significativa, entre las proporciones de nivel de escolaridad, respecto a los conocimientos que tenían sobre alfabetización digital.

Se acepta la hipótesis mencionada anteriormente, ya que analizando los datos obtenidos no se aprecia relación, porque el grado de significación arrojado, es mayor a 0,05 y corresponde a un 0,666, de lo cual se deduce que no existe una asociación entre las variables. La relevancia estadística del nivel de escolaridad superior o media, respecto a los conocimientos que poseían sobre alfabetización digital, no es significativa.

En relación a la pregunta ¿Qué quería aprender del Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado?, se obtuvieron múltiples respuestas, es decir, un encuestado puede señalar más de una respuesta. En este sentido, los resultados fueron los siguientes: 11 personas afirmaron que deseaban aprender sobre “uso en general”, 10 indicaron hacer “uso de internet”, 5 adultos mayores apuntaron “ampliar la comunicación”, 4 encuestados establecieron “hacer documentos” y finalmente 2 personas mencionaron como expectativa “buscar información”.

Estas puntuaciones, dan a conocer que el 55% de los casos deseaba aprender sobre el uso en general del computador, mientras que el 45% restante, tenía claridad de lo que específicamente deseaba aprender. Tal como señala uno de los encuestados *“me gustaría llegar a tener mi correo electrónico y acceder a internet, para comunicarme con otras organizaciones y ganar tiempo con esto.”* (Mario Lobos: 66 años; Presidente Junta de Vecinos N°8). Cabe señalar que la cita anterior revela que los adultos mayores dirigentes sociales asistentes al Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, ingresaron a éste, con objetivos y metas claras, por lo tanto existió el deseo de manejar esta herramienta computacional para complementarlo a su accionar, considerando que es un medio que permite rapidez y fortalecimiento organizacional.

4.3.- Nivel de satisfacción respecto a los contenidos impartidos en el Taller

Para conocer cuál fue el nivel de satisfacción respecto a los contenidos impartidos en el Taller, a cada encuestado se le preguntó por cada uno de ellos, y se les indicó que los evaluarán con nota de 1 a 7. Considerando que 1 es la nota más baja y 7 la más alta.

Luego, las notas obtenidas se clasificaron de la siguiente manera; las calificaciones entre el 1 y el 3, es considerado como participantes “insatisfechos/as”; entre la nota 4 y 5, “medianamente satisfechos/as” y las calificaciones de 6 a 7 “muy satisfechos/as”.

A continuación se señalará cada contenido impartido, con su respectivo promedio de notas:

Cuadro N° 11
Contenidos impartidos y promedios de notas
Santiago, 2013

TEMATICA	CONTENIDOS	PROMEDIO
1) Alfabetización	Uso del PC, tipos de PC, funcionamiento de las partes y mouse.	Media: 6,85
2) Windows	Conocer menú inicio y administrar ventanas. Crear carpetas y guardar documentos en esa carpeta.	Media: 6,55 Media: 6,35
3) Word	Crear, abrir y guardar archivo. Uso de espacio y enter. Uso de Word, menú de Word, uso de teclas, borrar y espaciador. Seleccionar texto, copiar, cortar y pegar. Editar texto, cambiar tipo de letra, tamaño y estilo, insertar imagen, insertar tabla y ortografía.	Media: 6,7 Media: 6,55
4) Power Point	Uso de Power Point, diapositivas y creación de una presentación.	Media: 5,9
5) Excel	Uso de Excel, digitar base de datos, formularios o gráficos.	Media: 5,95
6) Internet	Situarse en internet y conocer el formato. Barra de direcciones y botones. Entrar a una página web, tipos de navegadores, internet, mozilla.	Media: 6,35

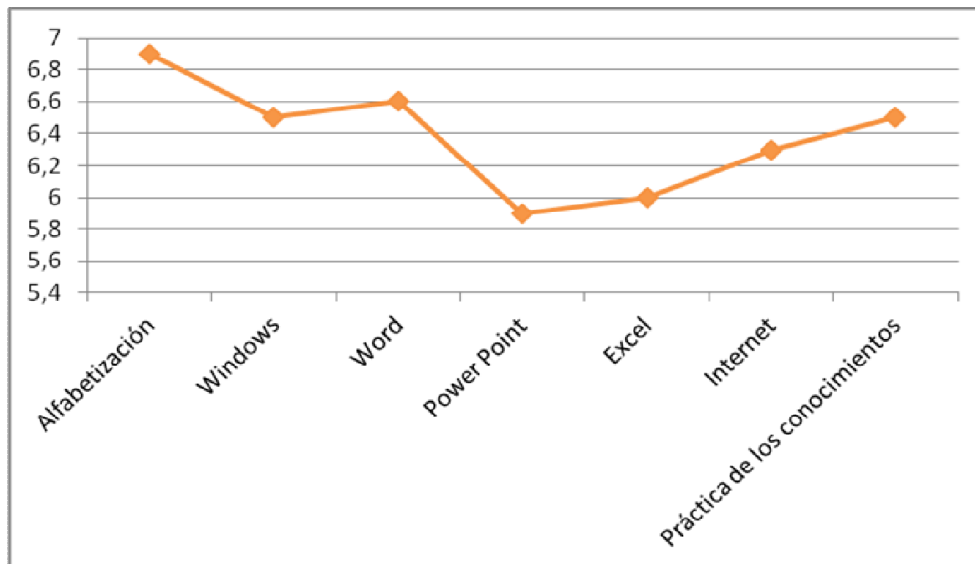
	Visitar un listado de sitios web, páginas del gobierno, conocer y visitar buscadores, descargar y abrir archivos. Administración de varias páginas a la vez, copiar información, texto e imágenes, pegarlas en Word y creación de un documento copiado de internet a Word. Crear un correo electrónico y conocer diferentes páginas web.	Media: 6,55 Media: 6,0 Media: 6,45
7) Práctica de los conocimientos	Crear un documento en Word, Excel y una presentación de tres diapositivas y enviarlo por correo electrónico.	Media: 6,45

Fuente: SEPADE, (2011:3)

A partir del cuadro expuesto, se puede observar que los contenidos lograron notas que expresan un “alto nivel de satisfacción”. Hay que recordar que un 55% de los encuestados declaró que tenía nociones o conocimientos computacionales básicos.

A continuación se mostrará un gráfico que explicita lo afirmado:

Gráfico N° 4
Evaluación de los contenidos del Taller
Santiago, 2013



Investigación directa, Santiago 2013.

El resultado obtenido a esta interrogante, arrojó que todos los contenidos impartidos en el Taller, han sido evaluados con un promedio final de 6,4 considerando las medias (promedios) que resultaron de cada temática enseñada (Alfabetización, Windows, Word, Power Point, Excel, Internet y Práctica de los conocimientos).

Los resultados alcanzados permiten afirmar que los participantes del Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, se sienten; “muy satisfechos/as”, con los contenidos recibidos en la capacitación.

Por otro lado, sobre la misma interrogante en el focus group realizado, las participantes se expresan de la siguiente manera: *“fue muy completo, ya que aprendí, todos los contenidos fueron muy buenos, además entregaban material de apoyo para reforzar esos contenidos.”* (Ivonne Gurlart: 63 años; Centro Cultural Baldomero Lillo)

Otra dirigente opina lo siguiente: *“me parecieron buenos y completos los contenidos, ya que aprenderlos a nuestra edad y con nuestras dificultades de memoria es excelente.”* (Haydee Duarte: 72 años; Tesorera Junta de Vecinos N° 8)

Ambos discursos comprueban que la opinión sobre los contenidos impartidos fue positiva. La entrega de material de apoyo en cada Taller fue un aspecto valorado porque permite que el adulto mayor se sienta más seguro/a y apoyado/a en el proceso de capacitación.

4.4.- Nivel de satisfacción respecto a la metodología implementada en el Taller

Para efectos de esta investigación, la metodología es entendida, como lo plantea Mingorance, (2002): *“conjunto coherente de técnicas y acciones lógicamente coordinadas para dirigir el aprendizaje hacia determinados objetivos.”*(<http://www.uctemuco.cl/cedid/archivos/apoyo/Doc2%20METODOL>)

En este caso, los aprendizajes entregados consistían en la alfabetización digital y el objetivo es fomentar la participación ciudadana y el control social de la acción pública, a través de los conocimientos impartidos en la capacitación.

El Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, tiene una metodología que se basa en la Guía de ENLACES del MINEDUC y del Preparado de la Fundación Chile en su Programa Competencias Laborales. Esta Metodología se fundamenta en el “aprender haciendo”, que consiste en que el facilitador del Taller, entrega determinados conocimientos teóricos, además de un manual sobre alfabetización digital y estos conocimientos son practicados en el mismo Taller, siendo la práctica el centro de las sesiones de trabajo.

De la misma forma, se pone énfasis en el trabajo colaborativo, es decir, el aprender con el otro, por lo tanto no se trabaja el contenido del manual de forma individual, por el contrario, se hace hincapié en las lecturas y revisiones participativas y en conjunto con un otro, donde se generan espacios para aclarar dudas y reconocer el potencial de cada participante del Taller.

Es importante agregar, que cada asistente a la capacitación cuenta con un computador e internet, los cuales son facilitados por el Centro Cultural Baldomero Lillo, equipamientos fundamentales para profundizar el proceso de aprendizaje a través de la práctica de los contenidos que se entregan en el Taller.

Como ya se explicó, el curso se realiza una vez a la semana, con una duración de dos horas y media por sesión, con un total de cuarenta horas. El periodo es de tres meses; Abril a Julio o de Agosto a Noviembre de los años mencionados.

Para conocer cuál fue el nivel de satisfacción respecto a la metodología utilizada en el Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, a cada encuestado se le recordó que la sesión de la capacitación, contiene tres momentos definidos: el inicio donde se dan a conocer los objetivos del trabajo para la sesión; un segundo momento de desarrollo del Taller, a través del “aprender haciendo”, con trabajo colaborativo y participativo, y un tercer momento en el que los/as participantes evalúan y reconocen sus aprendizajes verbalmente, valorando y potenciando a cada integrante del curso.

Posteriormente se les indicó que evaluaran cada uno de los momentos expuestos, señalando si la metodología era: muy buena, buena, regular, mala o muy mala.

Para evaluar el nivel de satisfacción, las respuestas se codificaron de la siguiente manera: si los resultados arrojan la opción “muy buena” o “buena”, quiere decir que los asistentes al Taller se encuentran muy satisfechos/as con la metodología utilizada durante de la capacitación. Si los resultados apuntan a

la opción “regular”, esto será evaluado como; medianamente satisfechos/as y si las respuestas recaen en “mala” o “muy mala”, será evaluada como insatisfechos/as.

Cabe destacar que esta pregunta se plantea en tres momentos: al inicio, el desarrollo del Taller y al final de este.

Los resultados del cuestionario, en relación a la pregunta; ¿Qué opina sobre la metodología utilizada al inicio de cada sesión del Taller? fueron los siguientes:

Cuadro N° 12
Opinión sobre la metodología utilizada
al inicio de cada sesión
Santiago, 2013

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MUY BUENA	16	80,0	80,0	80,0
BUENA	4	20,0	20,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Investigación directa, Santiago 2013.

La tabla muestra que 16 de los encuestados respondió que la metodología era “muy buena”, mientras que los 4 restantes afirmaron “buena”, esto quiere decir que los asistentes al curso se sienten “muy satisfechos/as” con la metodología utilizada al inicio de cada sesión de la capacitación. Recordando que esta parte de la sesión consistía en dar a conocer los objetivos de la clase.

En relación a los resultados obtenidos a la interrogante ¿Qué opina sobre la metodología utilizada en el desarrollo de cada sesión del Taller?, entendiendo por desarrollo, el llevar a cabo la capacitación a través del “aprender haciendo”, con un trabajo colaborativo y participativo. Los resultados obtenidos son los siguientes:

Cuadro N° 13
Opinión sobre la metodología utilizada en el
desarrollo de cada sesión
Santiago, 2013

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MUY BUENA	15	75,0	75,0	75,0
BUENA	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Investigación directa, Santiago 2013.

La tabla estadística, indica que un 75%, vale decir, 15 personas apuntaron a la afirmación “muy buena”, versus 25%, es decir 5 personas señalaron “buena”. Las otras opciones no recibieron ninguna puntuación.

Según los resultados obtenidos, los partícipes del Taller se sienten “muy satisfechos/as” con la metodología impartida en el desarrollo de la capacitación de alfabetización digital.

En cuanto a la opinión que tienen los asistentes a la capacitación en alfabetización digital, respecto a la metodología utilizada al final de cada sesión, recordando que ésta consistía en: constatar por parte de los monitores que los aprendizajes obtenidos se hubiesen comprendidos, si es necesario

reforzarlos y aclarar inquietudes finales del día. Al respecto, los resultados logrados son los siguientes:

Cuadro N° 14
Opinión sobre la metodología utilizada al
final de cada sesión
Santiago, 2013

Válidos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
MUY BUENA	15	75,0	75,0	75,0
BUENA	5	25,0	25,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

Investigación directa, Santiago 2013.

Como se puede visualizar, el gráfico muestra que 15 personas responden a la opción “muy buena”, mientras que 5 señalan que la metodología utilizada al final del Taller era “buena”. Esto quiere decir que los participantes se sienten “muy satisfechos” con la metodología utilizada al final de cada sesión del curso.

A partir de los resultados obtenidos del cuestionario, se puede concluir y afirmar que los participantes del Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado se sienten “muy satisfechos/as” con la metodología utilizada por los facilitadores de la capacitación, ya que la moda de las respuestas recae en que la metodología implementada tanto al inicio, desarrollo y finalización de cada sesión era “muy buena”

Por su parte, en el focus group se menciona lo siguiente: *“se utilizó una metodología personalizada en cada momento del Taller, la paciencia y entrega frente a las debilidades, fue una instancia que permitía tener confianza con los*

pares.” (Julia Inostroza: 61 años; Club Deportivo Gustavo Pizarro, Junta de Vecinos N° 4)

Se puede ver que al igual que en los contenidos, la metodología es evaluada positivamente por todos los participantes de la capacitación, en donde más de la mitad de las personas la evalúa como “muy buena” y los partícipes restantes plantean que es “buena”. De esta manera se puede afirmar que la metodología utilizada en el curso ha sido satisfactoria.

4.5.- Apreciación global de los adultos mayores asistentes al Taller

Para evaluar la apreciación global de los adultos mayores dirigentes sociales, partícipes del Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, se les preguntó: ¿Está satisfecho con el Taller realizado?, las respuestas fueron las siguientes:

Gráfico N° 5
Satisfacción con el taller



Investigación directa, Santiago 2013.

Como se puede observar, el gráfico muestra que los asistentes al Taller se encuentran “satisfechos” con la capacitación en alfabetización digital, ya que la moda recae en la respuesta Sí, con una puntuación del 90%, mientras que un 10% de los encuestados respondieron la opción No.

Las razones que expusieron los adultos mayores dirigentes sociales que afirmaron sentirse satisfechos/as con el curso, fluctuaron entre tres respuestas, las cuales fueron múltiples.

Los resultados fueron los siguientes: 11 personas indicaron que el Taller les permitió “obtener y ampliar conocimientos computacionales”, 10 encuestados afirmaron que la capacitación en alfabetización digital, les permitió un “desarrollo personal” y 9 personas declararon que se sentían satisfechos/as con el Taller, debido a que los facilitadores utilizaron una “metodología adecuada”.

“A mi edad logré mis expectativas, ya que los facilitadores fueron muy dedicados y pacientes, además me siento mucho mejor conmigo misma, porque aprender a esta edad es muy importante.”
(ibid)

Es importante aclarar que 10 adultos mayores mencionaron dos razones, como es el caso de la cita descrita anteriormente, donde la dirigente en el cuestionario señaló que se encontraba satisfecha con el Taller debido a la metodología utilizada y porque le permitió un desarrollo personal, coincidiendo con lo planteado en el focus group, mencionando lo siguiente:

“Nos abrió las puertas para las nuevas tecnologías. Pude encontrar a amigas o parientes que no tenía contacto hace años y fortalecer mi rol en las organizaciones en donde participo.” (ibid)

En este sentido, es importante analizar que en ambos momentos de la recolección de la información (cuestionario y focus group) realizados en tiempos distintos, la dirigente opina de forma similar en los diversos aspectos que se están evaluando sobre la capacitación.

Así mismo en la instancia del focus group, sobre la apreciación global de la experiencia del Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, se señala lo siguiente:

“Fue una experiencia enriquecedora, aprendimos algo que necesitábamos porque los dirigentes tenemos que aprender estas cosas para no quedarnos atrás, tuvimos una motivación porque el Taller nos abrió expectativas para ingresar a un mundo nuevo que era internet, aprender cosas básicas y a la vez intercambiar conocimientos y vivir.” (Elvecia Bauer: 75 años; Club de Adulto Mayor “La Esperanza”)

En la cita anterior, la dirigente se expresa con claridad sobre los beneficios propios de capacitarse y relacionarse con sus pares en espacios como el que facilita la Corporación SEPADE.

En relación a las 2 asistentes al Taller que señalaron no estar satisfechas, declararon que las razones eran las siguientes *“aprendí poco, reafirmé más que todo lo que ya sabía, además los computadores no funcionaban bien.”* (Gladys González: 65 años; Centro Cultural Baldomero Lillo). La otra persona que no se encontraba satisfecha con el curso señaló que *“tenía más expectativas y habían días en que el computador no funcionaba.”* (Andrea Bustamante: 61 años; Centro Cultural Baldomero Lillo). Por lo tanto como se puede apreciar, ambas respuestas coincidieron en las dificultades que hubo con el equipamiento de computadores para la realización del Taller, situación que fue real y detectada en el proceso investigativo.

En términos generales, 18 asistentes a la capacitación en alfabetización digital se sienten satisfechos/as con el curso, mientras que solo 2 afirman no estarlo, sin embargo, el Taller puede considerarse como un éxito, ya que una gran mayoría opina de forma positiva sobre el mismo.

Con el propósito de tener una apreciación global del Taller para mejorar futuras capacitaciones en alfabetización digital, a los encuestados se les realizó la siguiente pregunta, ¿Qué cosas le mejoraría al Taller? los resultados apuntaron a cinco categorías: 12 encuestados repondieron “los computadores”, 4 personas señalaron que “deberían ser más horas a la semana”, 2 adultos mayores señalaron que “las prácticas debería ser más dirigidas”, es decir, más personalizada, 1 persona menciona que “debería ser un lugar más amigable”, apuntando al espacio físico donde se realizaba la capacitación, recordando que se ejecutaba en el Centro Cultural Baldomero Lillo, un lugar con infraestructura de antaño, y 1 personas respondió que “nada”. Como se puede dar cuenta, la moda recae en la necesidad de mejorar el equipamiento, es decir, “los computadores”.

La segunda respuesta con mayor puntuación es que se le debería “asignar más horas al Taller”, coincidiendo con aquello, una adulta mayor sugiere “*Que durara más y que existiera un tercer nivel.*” (Elvecia Bauer: 75 años; Club de Adulto Mayor “La Esperanza”)

Así mismo, en el momento del focus group, las dirigentas que asistieron, coinciden en que se debería cambiar los computadores, ya que es una herramienta importante para la práctica de los conocimientos en la capacitación misma. Por otro lado, se propone “*dar la posibilidad de continuar como monitora a los mismos que aprendimos y fuimos parte del Taller.*” (Julia Inostroza: 61 años; “Club Deportivo Gustavo Pizarro, Junta de Vecinos N° 4)

Finalmente, como esta investigación, es un estudio evaluativo del Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, un criterio a considerar es la “pertinencia” del taller la cual es entendida como:

“... la adecuación de los resultados y los objetivos del programa al contexto en el que se ejecuta. Para analizar la pertinencia es preciso considerar las demandas de los beneficiarios y las capacidades técnicas con las que se cuenta.” (Taranzost; 2001:5)

Se puede afirmar que el Taller fue “pertinente” tanto por la evaluación obtenida respecto de los contenidos y metodología, como por las expectativas que tenían los adultos mayores dirigentes sociales, respecto del Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, identificadas como aprender y reforzar conocimientos sobre computación; ambos aspectos son coherentes con los objetivos propuestos por el Taller, el cual era: entregar competencias sobre la alfabetización digital.

En relación a las capacidades técnicas, cabe señalar que si bien el 90%, vale decir 18 personas afirmaron sentirse satisfechos/as con el curso, 2 personas, pertenecientes al 10% señalaron no tener la misma opinión. Una de las deficiencias señaladas es el equipamiento referido a la “calidad de los computadores” en los que ellos practicaban durante las clases, y el espacio físico lo describen inadecuado debido a los años de la infraestructura.

CAPÍTULO V:

IMPACTO DEL TALLER DE ALFABETIZACIÓN DIGITAL NIVEL AVANZADO EN EL ROL DE DIRIGENTES SOCIALES DE LOS ADULTOS MAYORES

Uno de los objetivos generales de esta investigación, es describir el impacto del Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado en el rol de los dirigentes sociales adultos mayores partícipes de la Corporación SEPADE, de la comuna de Independencia. Para conocer esta variable, se consideraron dos dimensiones: a) establecer los aprendizajes que obtuvieron los adultos mayores dirigentes sociales a partir del taller, y b) identificar el uso de los aprendizajes obtenidos por los participantes de la capacitación en alfabetización digital.

Para efectos de esta investigación el impacto es entendido como los efectos y consecuencias del Taller, tal como lo plantea la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (2001)

“El impacto hace referencia directa a los efectos o consecuencias del programa o proyecto sobre una población en particular incluso más allá de los objetivos propuestos originalmente. El impacto incluye las consecuencias y efectos tanto positivos como negativos, previstos y no previstos.” (ibid: 5)

Se debe recordar que los objetivos del proyecto “Más poder para la gente” del cual se desprende este Taller, era “fomentar la participación ciudadana y el control social de la acción pública”. Mientras que el objetivo del Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, era entregar competencias sobre computación a los adultos mayores dirigentes sociales, partícipes de la Corporación SEPADE, con el fin de fomentar su participación ciudadana y control social.

5.1.- Aprendizajes que obtuvieron los adultos mayores dirigentes sociales, a partir del Taller

Para medir los aprendizajes y la sostenibilidad de los aprendizajes que obtuvieron los participantes de la capacitación en alfabetización digital, se aplicó un cuestionario y un focus group a los adultos mayores dirigentes sociales, que hayan participado del Taller durante los años 2011 y 2012. De esta manera se logra identificar la sostenibilidad, entendida como *“la medida o el grado en que los efectos positivos derivados del proyecto o programa se prolongan en el tiempo aún cuando ya no existan apoyos externos.”* (Ibíd: 5)

A los encuestados se les preguntó ¿Qué aprendizajes obtuvo con el Taller? En relación a los contenidos impartidos.

El cuestionario presentaba cada uno de los contenidos que se entregaron en el curso y cada encuestado debía referirse a cada uno de ellos, señalando si los había aprendido o no.

Para efectos de esta investigación, el aprendizaje es entendido como lo afirma Marta Manterola:

“El aprendizaje es un proceso, una serie de pasos progresivos que conducen a algún resultado,

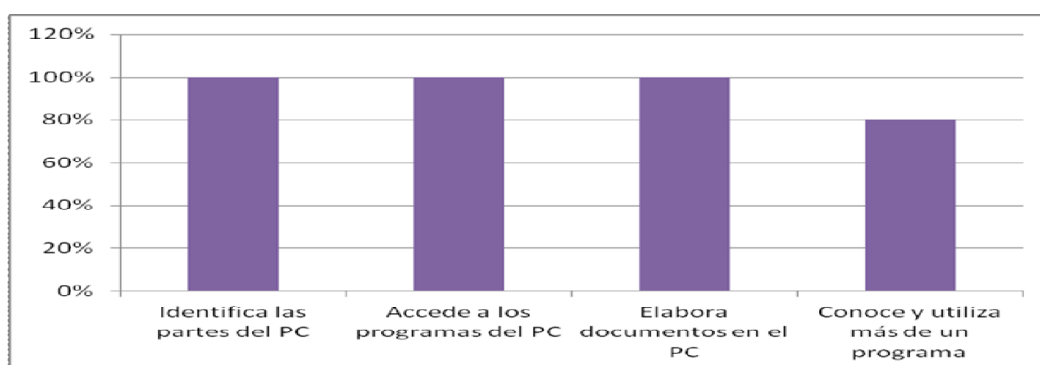
El aprendizaje involucra cambio o transformación en la persona, ya sea en su comportamiento, en sus estructuras mentales, en sus sentimientos, en sus representaciones, en el significado de la experiencia, etc.

El aprendizaje se produce como resultado de la experiencia.”(<http://www.educativo.utalca.cl/medios/educativo/prof>)

Para evaluar los aprendizajes que obtuvieron los adultos mayores dirigentes sociales, con el Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, los contenidos fueron divididos en dos ítems; a) Uso del PC y b) Uso de internet.

A continuación se dará a conocer los resultados obtenidos:

Gráfico N° 6
Aprendizajes obtenidos con el taller,
en relación al uso del PC
Santiago, 2013



Investigación directa, Santiago 2013.

Como se puede visualizar en el gráfico los aprendizajes obtenidos por los adultos mayores, en relación a: 1) si identifican las partes del PC, 2) conoce y accede a los distintos programas del PC (Word, Power Point y Excel), y 3) elabora distintos tipos de documentos en Word (cartas, afiches, citas, etc), es de un 100%, es decir, los 20 encuestados respondieron que sí identifican las partes del PC, acceden a los distintos programas y elaboran documentos en Word.

En cuanto a la interrogante: conoce y utiliza más de un programa de Microsoft Office, 17 personas afirman que sí, mientras que 3 personas señalan que no.

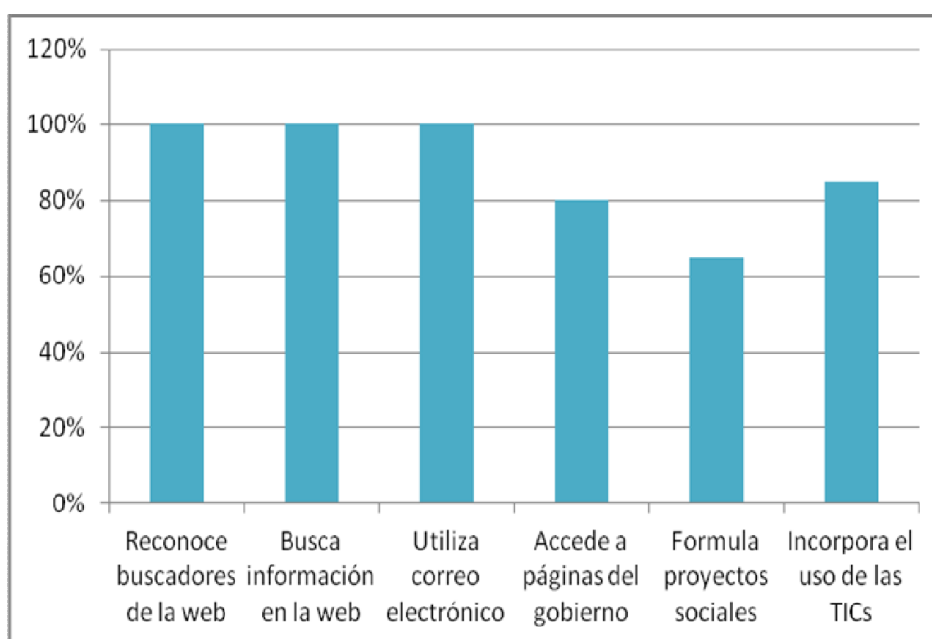
Es así como también en la instancia del focus group, al desarrollar esta misma temática, una dirigente menciona: *“Yo aprendí mucho a utilizar el Excel, Word y Power Point, ya que son importantes para realizar de manera más formal nuestra labor.”* (Julia Inostroza: 61 años; “Club Deportivo Gustavo Pizarro, Junta de Vecinos N° 4)

Por otro lado, se desarrollan distintos discursos, ya que todas las dirigentes utilizan los programas para cumplir diversas tareas dentro de sus organizaciones, según el rol que lleven a cabo en la directiva, incluyendo además el uso de internet para la entrega de información y difusión, tal como se explica a continuación:

“Yo utilizo mucho Excel para hacer la planilla mensual en la junta de vecinos donde soy tesorera. Además creamos un mail como organización y así nos informamos y difundimos de mejor manera.” (Haydée Duarte: 72 años; Tesorera Junta de Vecinos N°8)

Al preguntar por el segundo ítems sobre el uso de internet, los resultados arrojaron que:

Gráfico N° 7
Aprendizajes obtenidos con el taller,
en relación al uso de internet
Santiago 2013



Investigación directa, Santiago 2013.

Como se puede visualizar en el gráfico, las preguntas ¿Reconoce buscadores en la web?, ¿Busca información de interés en la web? y ¿Utiliza correo electrónico? el 100% de los adultos mayores respondieron que sí lo hacían. Mientras que a la interrogante ¿Accede a las páginas de gobierno con información relevante para su gestión?, 16 personas afirmaron que sí, mientras que 4 señalaron que no lo hacían.

En cuanto a la pregunta ¿Realiza postulaciones en líneas para fondos concursables? 14 encuestados declara que sí, en relación a 6 que no lo hacen.

Con respecto a la misma temática, en el focus group una dirigente menciona que *“el principal contenido para mí fue la postulación a proyectos sociales por medio de internet.”* (Paulina Corvalán: 69 años; Secretaria Junta de Vecinos N° 4)

Lo anterior quiere decir que los contenidos impartidos fueron de utilidad para el rol que se lleva a cabo, ya que, como se menciona en la cita anterior, el acceso a la postulación de proyectos sociales es un avance para las organizaciones que cuenten con dirigentes capacitados, puesto que es mucho más fácil y rápido realizarlo vía internet.

Y finalmente la pregunta ¿Incorpora al trabajo diario el uso de las TICs? 19 adultos mayores afirman que sí, mientras que 1 persona señala que no lo hace.

Estos resultados descritos, permiten afirmar que los adultos mayores que participaron del Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, han aprendido los contenidos impartidos en la capacitación y por tanto se ha logrado el objetivo del Taller, el cual era entregar competencias sobre computación.

Por otro lado, el objetivo del proyecto “Más poder para la gente”, el cual pretendía fomentar la participación ciudadana y el control social de la acción pública, a través de la entrega de competencias en computación a los adultos mayores dirigentes sociales, participantes de la Corporación SEPADE, se ha logrado, ya que el 80% de los encuestados afirma que ha accedido a páginas del gobierno para obtener información relevante para su gestión dirigencial. Además, el 70% de los adultos mayores señala que ha realizado postulaciones en línea a proyectos sociales. Por lo tanto el Taller propició que los adultos mayores tuvieran las competencias necesarias para aumentar su participación ciudadana a lo menos en términos de efectividad de la acción y mayor información.

Al preguntar ¿Han utilizado los conocimientos que adquirió en el Taller? Los 20 adultos mayores respondieron que sí lo hacían y las respuestas fluctuaron entre cinco respuestas múltiples. Los resultados fueron los siguientes: 14 personas afirmaron que utilizan correo electrónico; 13 adultos mayores señalaron que los conocimientos adquiridos les han permitido difundir información más rápido; 11 mencionaron que utilizan Word; 10 que les permite buscar información de todo

tipo, y 2 personas afirmaron que los conocimientos adquiridos en el Taller, les permitió postular a proyectos sociales.

Los resultados obtenidos del cuestionario y focus group, evidencian que los adultos mayores dirigentes sociales, obtuvieron los aprendizajes que fueron entregados en la capacitación y que estos mismos han perdurado en el tiempo, a pesar de que ya no asistan al curso y que no tengan la cooperación de los facilitadores de la capacitación; es decir existió sostenibilidad, entendida como:

“... la medida o el grado en que los efectos positivos derivados del proyecto o programa se prolongan en el tiempo aún cuando ya no exista apoyos externos.” (Taranzost; 2001: 5)

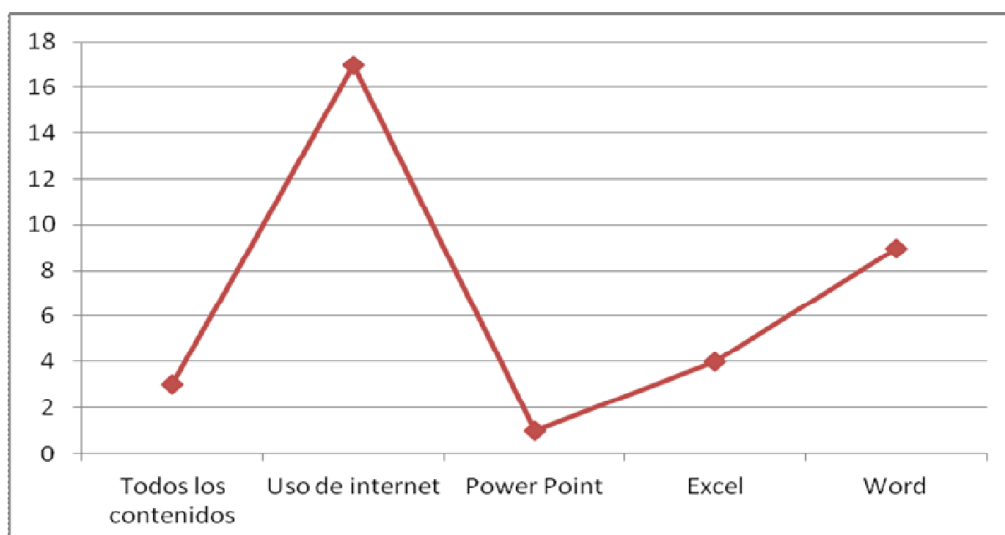
Además cabe recordar que 18 adultos mayores encuestados tienen computador en su residencia, mientras que solo 2 personas no cuenta con este instrumento que le permite practicar. Y en relación a la pregunta, si posee acceso a Internet, 17 encuestados respondieron que sí y solo 3 respondieron que no lo hacían. Por lo tanto cabe afirmar que, la mayoría de los adultos mayores participantes de la capacitación tienen acceso a un computador y a internet en su domicilio, lo que posibilita practicar los contenidos impartidos en el Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado y por tanto también propicia la sostenibilidad de los conocimientos adquiridos en el Taller.

5.2.- Uso de los aprendizajes obtenidos por los adultos mayores, en el rol de dirigentes sociales

Como se evidenció anteriormente, los aprendizajes obtenidos por los participantes de la capacitación, se han prolongado en el tiempo, y al preguntar ¿Cuál cree usted que fueron los principales contenidos del Taller, que ha utilizado en su organización social? Las respuestas fueron de selección múltiple, las afirmaciones fueron las siguientes:

17 personas señalaron que el principal contenido utilizado para su rol directivo es “el uso de internet”, 9 adultos mayores afirmaron que “el uso de Word”, 4 encuestados mencionaron que “el uso de Excel”, 3 personas indicaron que “todos los contenidos los ha utilizado en su organización social” y 1 persona afirmó que “Power Point”. Las respuestas se grafican a continuación:

Gráfico N° 8
Principales contenidos del taller que
han utilizado en su organización social
Santiago, 2013



Investigación directa, Santiago 2013.

Un criterio a evaluar en este estudio es la “eficacia” del proyecto que,

“Es una medida que relaciona los objetivos específicos del programa o proyecto con los resultados centrados en la atención en el grado de cumplimiento de ambos. La pregunta por la eficacia es el cuestionamiento sobre en qué medida los resultados logrados por el programa o proyecto han contribuido al logro de los objetivos específicos.” (Ibíd: 4)

Cabe reiterar que el Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, tenía como objetivo entregar competencias sobre alfabetización digital a los adultos mayores dirigentes sociales convocados por la Corporación SEPADE. Este curso se desprende de un proyecto llamado “Más poder para la gente” cuyo propósito central es fomentar la participación ciudadana y el control social de la acción pública, en este caso, a través de facilitar una inclusión social de los adultos mayores mediante el acortamiento de la brecha digital.

De acuerdo a la opinión de los sujetos el objetivo del Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, ha sido logrado, ya que los 20 adultos mayores encuestados señalaron que sí aprendieron sobre computación, además el 100% de los encuestados ha afirmado que los contenidos recibidos los han utilizado en su trabajo organizacional, como se menciona a continuación por una de las participantes en el focus group: *“yo trabajo bastante en el computador, ya sea para distraerme y jugar, pero sobre todo para hacer trabajos y proyectos sociales en beneficio de la junta de vecinos.”* (Julia Inostroza: 61 años; “Club Deportivo Gustavo Pizarro, Junta de Vecinos N° 4)

Por otro lado, al preguntarles ¿Usted cree que los aprendizajes obtenidos en el taller, facilita su rol como dirigente de una organización social? los 20 adultos mayores dirigentes sociales respondieron que sí. Las respuestas a tal pregunta son múltiples, 12 personas señalan que “se difunde información más fácil”, 8 encuestados declaran que “se puede buscar información de todo tipo”, 6 adultos mayores enuncian que este conocimiento “facilita la comunicación con otras organizaciones”, 4 personas proclaman “sentirse más seguras en el rol directivo”, 3 personas afirman que “permite ahorro de tiempo” y 2 señalan que “permitió postular a proyectos sociales”.

Esto permite reafirmar que, por un lado, el objetivo del taller “entregar competencias sobre computación” para influir con el objetivo del proyecto “Más poder para la gente” a través de fomentar la participación ciudadana y el control social de la acción pública, han sido logrados, ya que los adultos mayores señalan que han aprendido los conocimientos impartidos durante la capacitación y éstos han sido utilizados en su rol de dirigentes sociales.

Otra interrogante planteada fue saber si: ¿los conocimientos adquiridos en el Taller, les han sido útiles en su vida personal?

Al respecto, 17 personas afirmaron que sí lo han sido, mientras que 3 encuestados declararon que no. De éstas, dos personas precisan lo siguiente *“Por falta de tiempo.”* (Elvecia Bauer: 75 años; Presidenta Club de Adulto Mayor “La Esperanza” y Lily Peña; 61 años; Presidenta Voluntariado de Capellanía Evangélica, Complejo Hospital San José), mientras que la tercera persona refiere a que *“es más útil utilizar un computador para informar el trabajo que se hace en la organización.”* (Paulina Corvalan: 69 años; Secretaria Junta de Vecinos N° 4)

Al preguntarles ¿Qué cambio trajo para su vida el tener conocimiento computacional? Se generaron respuestas múltiples. Al respecto 12 adultos mayores señalaron que les da “más seguridad como dirigente”, 8 personas declararon que alcanzaron “mayor autoestima”, 7 encuestados manifestaron desarrollar “más capacidad como dirigente”, 6 personas aseveraron haber aumentado su “sentimiento de inclusión”, 5 adultos mayores sostuvieron que les “facilitó la comunicación”, 4 avalaron que “permitió un mejor acceso a la comunicación” y 2 encuestados atestiguaron que ésta les “permitió mayor entretención” y por tanto el Taller tuvo un impacto a nivel personal.

Las respuestas entregadas por los adultos mayores dirigentes sociales, demuestran que los contenidos impartidos en la capacitación, han sido útiles tanto para su rol directivo, como para su vida personal, como lo señala una encuestada: *“Logré mayor entretención, me siento más capacitada para mi trabajo en la organización, me siento segura porque me siento vigente.”* (Irma Valenzuela: 62 años; Presidenta Agrupación Pensionados Metropolitana Norte)

Como se menciona en la cita anterior, la dirigente habla de seguridad, por ende vigencia en los aspectos que se pretende potenciar en el ámbito social, sosteniendo que además con la capacitación desarrollada logró mayor entretención, siendo un aspecto importante en todo grupo humano y por tanto también en este grupo etario.

Así mismo, respecto al desarrollo personal como impacto indirecto del Taller, en el focus group una dirigente expresa que:

“Para mí todo esto ha sido muy importante porque estar en SEPADE me ha hecho crecer más, aprender y olvidar un poco las enfermedades y problemas, el hecho de haber aprendido para mí ya es algo muy importante.” (Laura Muñoz: 66 años; Club de Adulto Mayor “La Esperanza”)

Las citas anteriores expresan la utilidad que estas dirigentes le dan a este aprendizaje en su vida personal, ya sea por entretenimiento, autoestima, o siendo considerada esta capacitación como una buena instancia para sobrellevar enfermedades o problemas personales.

Por otro lado, los objetivos propuestos por el proyecto “Más poder para la gente”, proyecto del cual se desprende el Taller que se está evaluando, tenía como propósito el fomentar la participación ciudadana y el control social de la acción pública, el impacto alcanzado a tales objetivos es que los participantes del curso, han ratificado que han utilizado los conocimientos adquiridos de la capacitación para acceder a páginas de gobierno, realizar postulaciones a proyectos sociales, ha facilitado la obtención y difusión de información para la organización social, ha potenciado la comunicación entre distintas redes sociales, entre otros, lo que evidencia que el Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado ha permitido mayor participación ciudadana y control social de la acción pública, por lo tanto el objetivo del proyecto “Más poder para la gente” también se ha cumplido.

Sobre esto una dirigente menciona en el cuestionario la importancia que le asigna a esta pregunta, ya que:

“En toda la labor que cumplo como presidenta, me sirve para hacer folletos, invitaciones, cartas, porque todo queda más bonito, más ordenado y formal, además puedo enviar y recibir información en mi correo electrónico y eso es muy rápido, facilita mucho los tiempos por las distancias.” (Norma Martínez: 62 años; Presidenta Iglesia Pentecostal de Chile)

Así mismo las dirigentes que participaron del focus group al abordar la temática sobre la utilización de los conocimientos aprendidos en el Taller, opinaron que les ha sido muy útil la obtención de estos nuevos contenidos para generar nuevas estrategias y promover la participación en sus respectivas organizaciones sociales. Hoy en día utilizan con frecuencia su correo electrónico y acceden a Word para el cumplimiento de su rol directivo, tal como mencionan en la siguiente cita:

“Para el cargo de presidenta, lo que más se utiliza es internet con el correo electrónico y el Word para que todo lo que se redacte sea más formal” (Lily Peña: 61 años; Presidenta Voluntariado de Capellanía Evangélica, complejo Hospital San José) y (Guacolda Benítez: 73 años; Presidenta Centro Cultural Baldomero Lillo)

También se manifiestan por el uso de Power Point y Excel como herramientas importantes para generar presentaciones atractivas y formales durante su trabajo.

Dos dirigentes expresan la importancia de la navegación en internet para la postulación a proyectos sociales: *“Nosotros/as ya hemos ganado proyectos en la junta de vecinos a la que pertenecemos, así que creemos que hay que aprovechar esas oportunidades para tener más recursos en las organizaciones”* (Julia Inostroza: 61 años; Club Deportivo Gustavo Pizarro y Junta de Vecinos N° 4) y (Paulina Corvalán: 69 años; Junta de Vecinos N° 4)

La cita anterior refleja la utilidad de los conocimientos adquiridos para la postulación a proyectos sociales y para generar mayores recursos y/o actividades en beneficio de sus organizaciones.

En relación a los efectos imprevistos, cabe señalar que el Taller ha sido útil tanto para facilitar el rol dirigenal de sus participantes, como también para sus vidas personales, ya que los adultos mayores capacitados, han afirmado que a partir de las competencias adquiridas, ha aumentado su autoestima, se sienten más seguros/as, incluidos/as y comunicados/as en la sociedad, ya que pueden establecer contacto con familiares que residen en otras localidades, buscar canciones de cantantes o grupos musicales de su preferencia, también pueden jugar con sus nietos a través de la web, pueden buscar información para uso personal, etc.

Por otro lado, parece importante indicar que todas las herramientas impartidas en la capacitación evaluada, son de utilidad en el rol de un dirigente social que ellos desempeñan.

Finalmente se puede afirmar que los Talleres de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, realizado por la Corporación SEPADE durante los años 2011 y 2012, fueron eficientes, pertinentes, logrando sostenibilidad en los contenidos impartidos y se logró el impacto deseado. Ya que por un lado, facilitó el rol como dirigentes sociales, como también permitió elevar su autoestima y percepción de más inclusión en la sociedad. Finalmente pero no menos importante, cabe destacar que durante el transcurso de la sesiones del Taller, se generaron lazos de amistad y compañerismo, lo que generó más satisfacción con el curso realizado.

Por lo tanto, debieran existir más instancias como la descrita en este estudio, ya que ellas propician la integración de este grupo etario y como ya se ha reiterado posibilita el desarrollo de mejores herramientas para el trabajo diario que desempeñan como dirigentes sociales.

CONCLUSIONES

La computación e internet son considerados ejes fundamentales para la era moderna, caracterizada por las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TICs), las cuales han generado una interconexión a nivel mundial; en la era de la información, se pueden establecer comunicaciones entre distintos países de forma instantánea y a pesar de la distancia geográfica, también se logra acceder a información proveniente de diversas culturas y orígenes, cambiando el concepto de tiempo y espacio.

Sin embargo, como veíamos al inicio de este estudio, no todos tienen acceso a estas nuevas tecnologías de la información y comunicación (TICs), esta diferencia de acceso se ha denominado brecha digital. En Chile este problema se ha asumido como un desafío social desde el año 1999, a partir de una agenda digital llamada “Chile: Hacia la sociedad de la información”; en ella se proponía un plan de acción de corto plazo; así durante los años 1999 y 2000 el énfasis del plan era realizar capacitaciones computacionales en los centros educacionales tanto para los estudiantes como para los profesores. Posteriormente, en el año 2004 se crea “La Agenda Digital (AD)”, la cual pone fuerza en la capacitación de las TICs a los establecimientos educacionales y empresas públicas o privadas. Es en el gobierno de Michelle Bachelet (2007) y Sebastián Piñera (2013), que se extiende la alfabetización digital al resto de la población.

Por otro lado, cabe señalar que uno de los rasgos que caracteriza a esta sociedad global y moderna, es el cambio demográfico debido al envejecimiento de la población, desde la década de los 50 las Naciones Unidas planteaban con preocupación los efectos que este suceso producirían en el ámbito económico y social en el mundo.

Este fenómeno encuentra explicación en los cambios económicos, sociales, políticos, culturales y epidemiológicos que han influido tanto en la reducción de las tasas de natalidad y fecundidad como en las de mortalidad. Todo ello ha llevado que en los últimos 30 años, la población del país ha experimentado un proceso de envejecimiento demográfico acelerado y sin precedentes históricos.

En el Censo (2002) se registró que las personas mayores de 60 años representaban un 11,4% de la población chilena, y se proyecta que para el año 2025 alcanzarán 20% del total de la población. Relacionando esto con el punto anteriormente tratado, se puede decir que son los adultos mayores el grupo etario más alejado de los conocimientos sobre las nuevas tecnologías de la información y comunicación, encontrándose en desventaja respecto a los jóvenes y a las nuevas generaciones que nacen y/o conviven a diario con los requerimientos que conlleva la tecnología, ya que adquieren a temprana edad las habilidades y destrezas para utilizar un computador, un celular, un iphone, etc. Es así como los adultos mayores han perdido su rol de transmisores de conocimiento, tal como en las sociedades tradicionales. Por su parte, la tercera edad también está inserta en la sociedad de la información, sin estar capacitados para hacer uso de estas herramientas, de allí la necesidad de incluir a las personas mayores en los conocimientos de las tecnologías de la información y comunicación. Hoy día la calidad de vida comprende el desarrollo de la ciencia y la tecnología, y por tanto estar al margen de este conocimiento es estar excluidos de la realidad sociocultural en que se vive.

Además como lo señalan numerosas investigaciones, gran parte de la tercera edad son sujetos valentes y activos, por tanto actores capaces de ser protagonistas de sus propios procesos, de su propia toma de decisiones y de diversas formas de participación e incidencia en la sociedad. De allí que una de las formas de ampliar su inclusión e integración social sea brindándoles las posibilidades y espacios necesarios para que puedan capacitarse, empoderarse y participar activamente en el uso de las tecnologías, considerando que en la actualidad el manejo de un computador permite realizar un sinnúmero de actividades como establecer comunicaciones, adquirir información de todo tipo, propicia entretención, permite el ahorro de tiempo, debido a que se puede pagar cuentas, comprar, obtener certificados, entre tantas otras cosas que se realizan por esta vía. En este sentido en el Chile de hoy, la alfabetización digital es una aptitud necesaria de adquirir, por tanto se debe equiparar en aquellos sectores que están más alejados de ella, porque las TICs se encuentran en todos los ámbitos de la vida de los seres humanos.

Es así, como diferentes instituciones públicas y privadas, están impulsando diversas acciones con la población de adultos mayores, de tal forma de generar y/o potenciar su integración social a través de diferentes capacitaciones.

En este sentido, la capacitación y formación de las personas mayores en torno a las nuevas tecnologías de la información y comunicación a través de la alfabetización digital, es una acción relevante porque es inclusiva. Desde esta comprensión es que SEPADE (Servicio Evangélico para el Desarrollo) impulsó y ejecutó el Taller que se evaluó a través de esta investigación.

SEPADE se planteó el desafío de contribuir a superar problemas que atañen a un grupo etario como lo es la tercera edad, para facilitar la integración social de estas personas mediante el Programa de Desarrollo y Participación Ciudadana. Este último, como ya se ha reiterado, cuenta con un proyecto llamado “Más poder para la gente” el cual propone fomentar la participación ciudadana y el control social de la acción pública, a través del fortalecimiento de líderes sociales. Del proyecto recién mencionado se desprende el Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, el cual pretende entregar competencias sobre computación a los adultos mayores dirigentes sociales, partícipes de la Corporación SEPADE de la comuna de Independencia.

A partir del análisis de la información recogida a través de la aplicación de un cuestionario y focus group, se puede concluir en relación al planteamiento de la hipótesis N°1 que dice **“Los adultos mayores dirigentes sociales, manifiestan satisfacción con el Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado impartido por SEPADE, debido a que obtuvieron nuevos conocimientos que les han sido útiles tanto en sus vidas personales como en su rol de dirigentes sociales”**, es validada, ya que los resultados arrojaron que los adultos mayores capacitados cumplieron con sus expectativas de aprender y/o ampliar conocimientos computacionales, además el 100% de los partícipes del taller revelaron que se sienten muy satisfechos/as con los contenidos recibidos en la capacitación, esto se visualiza en los discursos entregados, como también en el promedio de notas de 6,4 con que calificaron los contenidos entregados en el curso. En cuanto a la metodología utilizada por los facilitadores de la capacitación el “aprender haciendo” con un trabajo colaborativo y participativo, fue evaluada como “muy buena”, además las

personas mayores capacitadas afirman sentirse “muy satisfechos/as” con la metodología, ya que los contenidos fueron entregados de forma clara y con constante reforzamiento por parte de los monitores, lo que facilitó el aprendizaje en este espacio.

Cabe destacar además que los adultos mayores dirigentes sociales, creen importante la adquisición de estos nuevos conocimientos computacionales para su vida personal, dado que al obtener nuevas aptitudes les generó tanto un desarrollo personal, como también mayor seguridad y autoestima, sintiéndose capaces de lograr nuevas metas a largo plazo. Además se definen como personas más incluidas en esta sociedad informatizada. Al mismo tiempo, los participantes manifiestan satisfacción con el Taller, indicando que obtuvieron aprendizajes que les permitió y facilitó el desarrollo de su rol como dirigentes sociales, esto se puede observar en los discursos que valoran las diversas herramientas entregadas en la capacitación.

En relación a la hipótesis N°2 **“El taller de Alfabetización Digital impartido por SEPADE, fue un facilitador en el rol de dirigentes sociales de los adultos mayores, ya que desde su percepción, obtuvieron nuevos conocimientos necesarios en esta era de la información, logrando realizar actividades en el computador como: acceder a información online, realizar presentaciones en Power Point, elaborar trípticos informativos, generar redes, etc”**, también es validada, puesto que el 100% de los adultos mayores afirman que efectivamente este Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, fue un facilitador en su labor como dirigente social, porque obtuvieron nuevos conocimientos que han incorporado en su desempeño como líder, tales como uso de Word, Excel, Power Point, uso de correo electrónico, buscar información de interés para la dirigencia, así como también señalan que les facilitó la comunicación con diferentes organizaciones sociales.

Es así que los adultos mayores capacitados consideran las competencias adquiridas en el Taller como necesarias para desempeñar de mejor manera su rol, puesto que les permitió tener nuevas actitudes y mayor seguridad para ejercer su rol como dirigentes sociales.

Es importante recordar que esta investigación evaluó tanto la pertinencia, eficacia, sostenibilidad y el impacto que provocó la capacitación de alfabetización digital en los adultos mayores dirigentes sociales partícipes del curso. A partir de aquello es relevante señalar lo siguiente:

El Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado fue pertinente, dado que respondió a las necesidades y expectativas detectadas en los partícipes de la capacitación, esto se debe a que los adultos mayores dirigentes sociales, afirmaron que deseaban aprender y/o reforzar conocimientos sobre el uso de un computador, también anhelaban una mayor inclusión en la sociedad, y además pretendían potenciar su rol como líderes sociales, todo aquello fue alcanzado, ya que la personas mayores capacitadas manifiestan que a partir de los aprendizajes adquiridos en el Taller, lograron satisfacer las tres demandas anteriormente señaladas.

Al mismo tiempo se puede sostener que el Taller fue eficaz ya que los resultados obtenidos han contribuido al logro de los objetivos tanto del proyecto “Más poder para la gente”, como también del Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado. Esto se visualiza en que la Corporación SEPADE buscaba fomentar la participación ciudadana y el control social de la acción pública, a través de la capacitación en alfabetización digital a líderes sociales. Los resultados obtenidos en este estudio dieron cuenta que el 100% de los participantes del Taller señalan haber aprendido sobre el uso del computador, así como también declaran que los conocimientos adquiridos en el curso potencian su rol como dirigentes sociales, dado que pueden realizar postulaciones a través de internet a proyectos sociales, acceden a páginas de gobierno, entre otras actividades que dan cuenta que se fomentó la participación ciudadana y el control social en este grupo de personas.

También, se puede señalar que la capacitación fue sostenible, ya que finalizada ésta, los aprendizajes obtenidos por los adultos mayores dirigentes sociales, se han mantenido en el tiempo, logrando que los participantes del Taller puedan hacer uso de los conocimientos adquiridos en la capacitación a pesar de no tener los apoyos externos como un monitor, además cabe indicar que un

aspecto que facilitó la sostenibilidad de los aprendizajes, es que la mayoría de las personas mayores capacitadas, tienen acceso a computador e internet en su domicilio, lo que propicia la práctica de lo aprendido.

En relación al último criterio de evaluación “impacto” que tuvo el Taller de Alfabetización Digital en los adultos mayores capacitados, se debe reiterar que los partícipes del Taller afirman sentirse “muy satisfechos/as” con la experiencia vivenciada, debido a que las personas mayores utilizan los conocimientos adquiridos en el curso en su vida personal como por ejemplo: establecer contacto con familiares que residen en otras localidades, buscar canciones de cantantes o grupos musicales de su preferencia, también pueden jugar con sus nietos a través de la web, buscar información para uso personal, etc. Como también declaran que las competencias adquiridas en el Taller son útiles y hacen más eficiente el trabajo como dirigente social.

Por otro lado, cabe destacar que durante el transcurso de la sesiones del curso, se generaron lazos de amistad y compañerismo entre los adultos mayores, lo que generó un clima de trabajo más satisfactorio para sus participantes.

Es por lo anterior que se puede señalar que esta capacitación generó el impacto esperado, ya que sus consecuencias revelaron efectos positivos que permanecen a lo largo del tiempo. Se incrementó la participación e inclusión de este grupo etario y se mejoró la calidad de vida de los participantes, que es en definitiva el propósito final del proyecto impulsado por SEPADE “Más poder para la gente”.

En cuanto a las debilidades que emanan de esta investigación, se puede señalar que los resultados obtenidos en este estudio, arrojaron que el Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado presentó deficiencias en cuanto al equipamiento con el que se realizó la capacitación, en primer lugar por la antigüedad de los equipos de computación, así como también, el espacio físico era demasiado pequeño y con infraestructura inadecuada para los requerimientos del curso. Por lo mencionado, es que los participantes recomiendan desarrollar el Taller en la Corporación SEPADE, ya que este es un

lugar agradable y espacioso. Cabe recordar que la capacitación era realizada en el Centro Cultural Baldomero Lillo de la misma comuna.

Si bien estas debilidades fueron pesquisadas en el proceso investigativo, estas no son consideradas cruciales para la evaluación positiva general que tuvo la capacitación, ya que no afecta de manera directa los cuatro criterios de evaluación que aquí se consideran.

Como recomendaciones recepcionadas de los participantes se pueden señalar las siguientes: adquirir nuevos equipos computacionales, dedicar más horas de duración a este Taller, por lo mismo se propone realizarlo dos días a la semana y no solo un día como se llevó a cabo durante los años 2011 y 2012, con el fin de obtener y/o profundizar en los conocimientos y generar mayores oportunidades de ejercitar los aprendizajes adquiridos ya que éstos requieren bastante horas de práctica.

Otra sugerencia que emanó de esta investigación, es que los mismos adultos mayores dirigentes sociales que han sido capacitados, realicen la función de facilitadores del proceso computacional posterior al egreso del Taller, enseñando y apoyando a otros adultos mayores que se estén iniciando en este campo del saber.

Por último, se recomienda que esta capacitación se expanda a otros territorios del país, y que además el acceso a este curso no sea solo para el perfil de adulto mayor dirigente social, sino que también pueda acceder cualquier persona mayor que desee adquirir esta competencia. Para lo anterior se argumenta que esta instancia no tan solo propicia el fortalecimiento del rol de dirigente social en la comunidad, sino también porque genera mayor autoestima, seguridad, mayor vinculación, nuevas motivaciones y logros en este grupo etario, aspectos importantes por cuanto propician el envejecimiento activo.

HALLAZGOS

A partir de la investigación realizada, surgieron una serie de elementos que serán considerados como hallazgos, los cuales han emergido como componentes claves en el análisis desarrollado:

1.- En primer lugar, se constata que el género que predominó entre los participantes del Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, es el género femenino, lo que ratifica que las mujeres tienen mayor liderazgo en organizaciones sociales, se debe tomar en cuenta que las cifras a nivel nacional plantean que son las mujeres quienes tienen mayor participación y liderazgo en las organizaciones de base, tal como lo deja en evidencia este estudio en el subcapítulo del marco referencial sobre el adulto mayor, donde las cifras descritas a nivel nacional, coinciden con los resultados que arrojó la investigación realizada.

Además cabe señalar que estadísticamente son las mujeres quienes tienen una esperanza de vida mayor que el de los hombres, por lo tanto es un segundo elemento a considerar, el cual propicia que la participación de las mujeres predomine en la dirigencia de las organizaciones sociales.

2.- En segundo lugar, la investigación reveló que los adultos mayores partícipes del Taller de Alfabetización Nivel Avanzado, poseen un nivel educacional medio y alto, es decir, son personas con estudios, cabe recordar que el 95% de los encuestados afirmó haber cursado a lo menos 4to medio, mientras que un 40% de los asistentes al Taller, cursaron enseñanza superior, ya sea técnica o universitaria. En consecuencia el 90%, es decir 18 de los adultos mayores partícipes de la capacitación, perciben como ingreso más del monto mínimo entregado por la pensión básica solidaria; mientras que solo dos personas reciben dicha pensión.

Estos datos permiten inferir que son adultos mayores que fueron laboralmente activos y como consecuencia perciben una pensión mayor a la pensión básica solidaria, por tanto no pertenecen a los sectores socialmente más vulnerables de este grupo etario.

3.- Un tercer hallazgo a destacar, es el nivel de sociabilidad que provocó el espacio de capacitación en alfabetización digital, ya que se detectó que los adultos mayores dirigentes sociales partícipes del Taller, generaron lazos de amistad y aunque ya no asisten a la capacitación, han mantenido la vinculación, esto se evidenció en los discursos entregados por los propios adultos mayores durante la investigación, por lo tanto, este Taller propició que ellos logran generar redes y nuevos vínculos sociales.

Relacionado al punto anterior, la investigación efectuada reveló que el Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, propició un espacio en donde sus partícipes generaron articulaciones entre distintas redes sociales, ya que al formar un espacio de capacitación con la participación de diferentes líderes y dirigentes sociales, éstos se conocieron, generaron amistades y también conformaron redes con las diversas organizaciones sociales que lideran, incidiendo por tanto en un fortalecimiento organizacional. Como consecuencia de tal situación, se logra construir conocimientos colectivamente, realizar proyectos sociales cada vez más complementarios dada la particularidad de las diferentes organizaciones, como también permite intercambiar diversas prácticas, aprendiendo de los aciertos y errores de otros.

4.- En cuarto lugar, se puede inferir que el espacio generado por la Corporación SEPADE, con el Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado, facilita una buena salud mental y física de los adultos mayores partícipes del Taller, ya que los beneficiarios de la capacitación, al adquirir nuevos conocimientos computacionales, se sienten más incluidos en la sociedad y también más activos, porque al lograr nuevas competencias, éstas son utilizadas en su quehacer cotidiano y en sus respectivas organizaciones sociales, por lo tanto se actualizan y validan como personas ante sus familiares y también en su rol dirigencial.

En consecuencia, hay un aumento de la autoestima de los participantes del Taller, ya que se sienten más seguros de sí mismo y con mayores competencias, es por aquello que se mejora la salud mental y física de los adultos mayores capacitados, vale decir, se propicia el envejecimiento activo de este grupo de personas.

APORTES DE LA INVESTIGACION AL TRABAJO SOCIAL

En esta parte del estudio, se expondrán los aprendizajes obtenidos por las investigadoras a partir del desarrollo del estudio en cuestión. Los conocimientos adquiridos, dicen relación con el quehacer del trabajo social, relacionándolo a la temática de las nuevas tecnologías de la información y comunicación (TICs), a la alfabetización digital y a los adultos mayores dirigentes sociales.

La disciplina del trabajo social se caracteriza por resolver conflictos o problemas sociales a través de la praxis, por tanto, todo proceso investigativo relacionado con una intervención social, debe propiciar aportes a la misma. De esta manera se postula que las investigaciones enriquecen la disciplina y generan nuevo conocimiento.

Por lo anterior, es importante tener claridad que esta investigación consistió en evaluar un proceso educativo: capacitación en alfabetización digital a adultos mayores dirigentes social, ejecutado por una de las estudiantes investigadoras durante su práctica profesional de trabajo social. En este estudio los aportes tienen relación con diversas temáticas sociales, tales como:

La importancia de ejercer la disciplina del trabajo social, a través de procesos educativos y formativos, ya que permiten traspasar herramientas útiles para que las personas logren nuevas aptitudes, vale decir, la educación transforma el desarrollo de las personas, además, todo conocimiento forja poder, por tanto al generar espacios educativos se propicia un proceso de empoderamiento, sea cual sea el conocimiento que se entregue.

Además, se consolida que en cualquier proceso de enseñanza se debe tener como metodología, la teoría-práctica, debido a que de esta manera se logra un aprendizaje más enriquecedor, ya que ambas se nutren y potencian, por tanto es la vía correcta para los procesos de enseñanza.

Esta investigación demostró que el proceso educativo en alfabetización digital a adultos mayores dirigentes sociales, a través de una metodología teórico-práctica, permitió aprendizajes esenciales para que desarrollen más habilidades en el contexto social actual en el cual ellos interactúan.

Por otro lado, se reafirma los beneficios del trabajo en grupo, porque da lugar a un espacio de vinculación y un proceso de vida grupal, lo que conlleva a un ambiente de aprendizaje más beneficioso para sus participantes; en éste se establecen relaciones entre personas que se encuentran en la misma o similar situación, por lo tanto, se originan relaciones interpersonales, potenciando los lazos entre ellos y generando círculos de confianza; en consecuencia, se disminuye la inseguridad, desconfianza y temor de un otro. Lo descrito, genera procesos de fortalecimiento grupal, vía primordial para alcanzar el desarrollo y la transformación.

Es así como en el espacio grupal, se participa para el beneficio propio y de sus miembros, lo que conlleva la transformación del entorno y de sí mismo. Lo anterior, son lineamientos fundamentales que debe propiciar la disciplina del trabajo social, por tanto, sistematizar prácticas sociales como el trabajo en grupo, evidencia sus beneficios y también reafirma el rol de facilitador que todo profesional debe realizar a través de sus intervenciones.

Al mismo tiempo, esta investigación evidenció que el ejercicio profesional, destinado a capacitar a dirigentes sociales, fomenta y fortalece la participación social, ya que la entrega de nuevos conocimientos contribuyen al fortalecimiento de su rol de dirigentes, dado que las personas capacitadas pueden realizar actividades que antes no sabían cómo ejecutar, en el caso de este estudio la alfabetización digital permitió que los adultos mayores realicen proyectos sociales, postulen a diversas becas y beneficios estatales, recibir y difundir información a través del uso de Word, Excel, Power Point, entre otros. Con ello se profundiza la vocación de cambio que lleva implícito los principios que guían al trabajo social.

En esta misma línea, se constató que la entrega de herramientas a un grupo de dirigentes sociales, conlleva al fortalecimiento del trabajo en red, dado que al generar un espacio educativo en el cual sus partícipes son dirigentes sociales de distintas organizaciones de base, se propicia la generación de redes con agrupaciones de distintos territorios, aumentando los nodos que participan de ella, favoreciendo la construcción y reconstrucción colectiva, generando espacios de intercambio de experiencias, información y servicios, por tanto se democratiza el conocimiento, lo que propicia un escenario de poder compartido. Lo anterior, fortalece el tejido social, ya que las personas capacitadas al sentirse más seguras en su dirigencia social, se involucran en mayores instancias de toma de decisiones y de participación social, lo que conlleva a fortalecer el trabajo comunitario desplegado por los diversos actores sociales que lo componen.

Además, este estudio confirmó que la acción profesional del trabajo social, tiene la necesidad de generar a través de sus diversas intervenciones, un cambio cultural de toda la población, sobre la valoración y trato hacia los adultos mayores, lo cual implica una percepción distinta sobre el envejecimiento, en este sentido, se comprueba que los adultos mayores poseen el poder para transformar sus vidas; por tanto, visiones estereotipadas contribuyen al mantenimiento de situaciones discriminatorias, afectando su autoconcepto, dado que los sujetos también se definen según la valoración que perciben de quienes los rodean. Cabe señalar que el mundo experimenta un proceso de envejecimiento de su población, por lo que se hace necesario que se tomen medidas para evitar futuros problemas sociales, como por ejemplo; escases de fuerza laboral, pensiones indignas, infraestructura inadecuada para su desenvolvimiento, pero por sobre todo para prevenir la exclusión social de este grupo etario que va en aumento.

Por otro lado, esta investigación evidenció que desde la acción profesional del trabajo social, se deben generar espacios que fomenten una noción crítica de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, si bien es una herramienta que permite y facilita gran cantidad de actividades, no se debe desconocer que posee riesgos. Así, se fortalece la participación consciente en la sociedad digital, teniendo en cuenta tanto las fortalezas como las debilidades de la red.

En concordancia con el punto anterior, es que se abre un nuevo campo para la disciplina del trabajo social, donde la intervención social, se encuentra bajo un mundo globalizado caracterizado por los avances científicos-tecnológicos y los múltiples aparatos electrónicos que están modificando todos los aspectos de la vida de las personas. Producto de estos avances, es que se generan nuevos procesos políticos, sociales, económicos y culturales, además surgen nuevos valores, necesidades e intereses en las personas, como también nuevas formas de producción. Por tanto, si la disciplina del trabajo social aspira a una sociedad más acogedora, solidaria e inclusiva, debe conocer y debatir sobre las nuevas problemáticas sociales asociadas a este fenómeno. Por tanto es fundamental realizar investigaciones que permitan teorizar respecto de las consecuencias que trae consigo las TICs, con el fin de prevenir y/o evitar futuros problemas sociales.

Si lo planteado en los párrafos anteriores son premisas compartidas en el trabajo social, se esperaría que todo profesional de las ciencias sociales, realice evaluaciones de las intervenciones ejecutadas, ya que estas dan cuenta de los aciertos y errores cometidos, por lo tanto, se generan procesos de mejoramiento de futuras intervenciones sociales. También se ratifica la importancia de generar espacios que permitan la evaluación de los sujetos que reciben la intervención, porque de esta manera se enriquece aun más los resultados de dichas actividades.

Finalmente, este estudio constató la importancia que desde el trabajo social se generen investigaciones sobre su quehacer profesional, que permita mejorar futuras intervenciones sociales, ya que de esta manera se logra dar a conocer las consecuencias tanto positivas como negativas de la acción social y aportar críticamente a la difusión e implementación de los procesos sociales.

BIBLIOGRAFÍA

- Análisis y Desarrollo Social Consultores, (n/d): *Guía de evaluación de Programas y Proyectos Sociales*, Editorial Plataformas de ONG en Acción, Madrid.
- Anónimo, (n/d): *Satisfacción Salud.* s/e, Región Collao, Perú.
- Bastos, A., (2009): *Mejorando la calidad de servicios para el adulto mayor: una aproximación constructivista*, Tesis para optar al grado de Magister en gestión y dirección de empresas, Universidad de Chile, Santiago de Chile.
- Bazile, D., Hacdé, H., (1995): *“Respuestas del ciudadano a la globalización”*, en Selección de artículos de Le Monde Diplomatique (Comp) Globalización y Medioambiente, 48-49, Editorial Aún Creemos En Los Sueños, Santiago.

- Castells, M., (1995 a): *La ciudad informacional: Tecnologías de la información, reestructuración económica y el proceso urbano-regional*, Editorial Alianza, Madrid.
- Castells, M., (1996 b): *La Era de la Información: Volumen 1 La Sociedad Red*, Editorial Alianza, Madrid.
- Cerda, A., (2005): *Alfabetización Digital en el Adulto Mayor. ¿En el camino de la inclusión social?*, Tesis para optar al Grado de Magister en informática educativa, Escuela de Posgrado, Universidad de Chile, Santiago de Chile.
- Chackiel, J., (2004): *La dinámica demográfica en América Latina*. Población y Desarrollo N° 52. Centro Latinoamericano y Caribeño de demografía (CELADE), división Población, s/e, Santiago de Chile.

Comisión Económica para América Latina y El Caribe (CEPAL),	(2003):	<i>Los caminos hacia una sociedad de la información en América Latina y el Caribe</i> , ONU, s/e, Santiago de Chile.
Comisión Presidencial,	(1999):	<i>Chile: hacia la sociedad de la información</i> , Informe al Presidente de la República, s/e, Santiago de Chile.
Comité de Ministros Desarrollo Digital,	(2007):	<i>Estrategia Digital 2007-2012</i> , s/e, Santiago de Chile.
Forttes, P., Massad, C.,	(2009):	<i>Las personas mayores en Chile, situación, avances y desafíos del envejecimiento y la vejez</i> . SENAMA, primera edición, Santiago de Chile.
Grupo Acción Digital,	(2004):	<i>La Agenda Digital: te acerca al futuro</i> , (AD), s/e, Santiago de Chile.

- Gutiérrez, A., (2003): *La dimensión digital de la alfabetización múltiple en Alfabetización digital. Algo más que botones y teclas*, Editorial Gedisa, Barcelona.
- Hernández, P., (2011): *La importancia de la satisfacción del usuario*, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, s/e, México.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., (2003 a): *Metodología de la investigación*, Editorial McGraw-Hill Interamericana 3ra.edición, México.
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P., (1998 b): *Metodología de la investigación*, Editorial McGraw-Hill Interamericana 2da.edición, México.
- Herrera, S., Rojas, M., Campos, F., Fernández, B., (2011): *Chile y sus Mayores. Resultados Segunda Encuesta Nacional Calidad de Vida en la Vejez*, Instituto de Sociología U C, s/e, Santiago de Chile.

- Ministerio de Transportes y Telecomunicaciones, (2012): *Cuenta Pública 2012*, s/e, Santiago de Chile.
- Mora, M., Villalobos, D., Araya, G., Ozols, A., (2004): *Perspectiva subjetiva de la calidad de vida del adulto Mayor, diferencias ligadas al género y a la práctica de la actividad física*. Universidad Nacional, Costa Rica.
- Naciones Unidas, (2002): *Informe de la Segunda Asamblea Mundial sobre el Envejecimiento*, s/e, Madrid.
- Negroponte, N., (1995): "Ser digital", en Selección de artículos de Le Monde Diplomatique (Comp) El Mito Internet, 44, Editorial Atlántida, Buenos Aires.
- Olivares, P., (2010): *Alfabetización Informacional estrategia pedagógica en las Sociedades del Conocimiento: el caso de una IAP con usuarios/as del Telecentro Comunitario Gorbea*, Tesis para optar al grado de Máster en Educación, Universidad Academia de Humanismo Cristiano, Santiago de Chile.

- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, (2008): *El Desafío Mundial de la Alfabetización*, (UNESCO), Editorial WS/52, París.
- Ortoll, E., Casacuberta, D., Collado, A., (2007): *La alfabetización digital en los procesos de inclusión social*, Editorial OUC, Barcelona.
- Ramonet, I., (2000): *“La nueva economía”*, en Selección de artículos de Le Monde Diplomatique (Comp) El Mito Internet, 22, Editorial Aún Creemos En Los Sueños, Francia.
- Rey-Martin, C., (2000): *La Satisfacción del usuario un Concepto en Alza*. Anales de documentación N° 3, Universidad de Barcelona, España.
- Sánchez A., (2005): *Satisfacción de los Servicios de Salud y su Relación con la Calidad en los Hospitales Públicos de Ixmiquilpan HGO*. Instituto de Ciencias de la Salud Área Académica de Medicina. Hidalgo, México.

- Sánchez, J., (2000): *Informática educativa*. Tercera Edición, Editorial Universitaria, Santiago de Chile.
- Secretaría Ejecutiva de Desarrollo Digital, (2013): *Agenda Digital: Imagina Chile 2013-2020*, s/e, Santiago de Chile.
- SEPADE, (2009 a): *Más poder para la gente*, Proyecto SEPADE, Servicio Evangélico para el Desarrollo, Santiago de Chile, comuna de Independencia.
- SEPADE, (2012 b): *Bitácora SEPADE*, Servicio Evangélico para el Desarrollo, Santiago de Chile, comuna de Independencia.
- SEPADE, (2010 c): *Proyecto "Más poder para la gente"*. (Resultados preliminares del componente de Participación Ciudadana).
- SEPADE, (2011 d): *Informe anual del programa, "Taller de Alfabetización Digital"*, Servicio Evangélico para el Desarrollo, Santiago de Chile.

Servicio Nacional del Adulto
Mayor (SEMAMA), (2008):

Catastro Nacional de Organizaciones Sociales Adultos mayores (Redes Comunes), s/e, Unidad de Estudios.

Sfez, L., (1999):

"Ideología de las nuevas tecnologías", en Selección de artículos de Le Monde Diplomatique (Comp) El Mito Internet, 79, Editorial Aún Creemos En Los Sueños, París.

Toranzost, L., (2001):

Evaluación de proyectos, Marco metodológico, Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura, s/e.

Wolton, D., (2001):

"La búsqueda de una comunicación humana", en Selección de artículos de Le Monde Diplomatique (Comp) El Mito Internet, 56, Editorial Aún Creemos En Los Sueños, Francia.

FUENTES ELECTRÓNICAS

- Aguilar, M., (n/d): *Las tres generaciones de los Derechos Humanos.* [Consultado el 05 de Diciembre 2013], <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/derhum/cont/30/pr/pr20.pdf>
- Anónimo, (n/d): *Cuestionario.* [Consultado el 12 de Octubre del 2013], [http://www.udlap.mx/intranetWeb/centrodeescritura/files/notascompletas/cuestionario.pdf](http://www.udlap.mx/intranet/Web/centrodeescritura/files/notascompletas/cuestionario.pdf)
- Anónimo, (n/d): *Definición de metodología.* [Consultado el 27 de Noviembre 2013], <http://www.uctemuco.cl/cedid/archivos/apoyo/Doc2%20METODOLOGIA.pdf>
- Anónimo, (n/d): *Definición de motivación.* [Consultado el 06 de Marzo 2014], <http://definicion.de/motivacion/>

Anónimo,	(n/d):	<i>Focus Group.</i> [Consultado el 02 de Noviembre del 2013], http://ec.europa.eu/europeaid/evaluation/methodology/examples/too_fcg_res_es.pdf
Anónimo,	(n/d):	<i>¿Qué es el aprendizaje?.</i> [Consultado el 06 de Marzo 2014], http://www.educativo.otalca.cl/medios/educativo/profesores/basica/aprender.pdf
Anónimo,	(n/d):	<i>Ser abuelo es la compensación de dios por envejecer. Capítulo 1. El Adulto Mayor.</i> [Consultado el 16 de Octubre 2013], http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lar/dionne_e_mf/capitulo1.pdf
Atanasoff, B.,	(n/d):	<i>Definición de ABC (Atanasoff-Berry Computer).</i> [Consultado el 05 de Octubre del 2013], http://www.alegsa.com.ar/Dic/ABC.php

Biblioteca del Congreso
Nacional de Chile, (2012):

*Reportes Estadísticos
Comunales.* [Consultado el
16 de Abril 2014],
[http://reportescomunales.bcn.
cl/2012/index.php/Independen
cia/Poblaci%C3%B3n](http://reportescomunales.bcn.cl/2012/index.php/Independencia/Poblaci%C3%B3n)

Blankenbaker, J., (2013):

La computadora personal.
[Consultado el 05 de Octubre
del 2013],
[http://dobleingeniero2.blogspo
t.com/2013/08/la-
computadora-personal.html](http://dobleingeniero2.blogspot.com/2013/08/la-computadora-personal.html)

Bustamante, J., (2001):

*Hacia la cuarta generación de
Derechos Humanos:
repensando la condición
humana en la sociedad
tecnológica.* [Consultado el 05
de Diciembre 2013].
[http://www.oei.es/revistactsi/n
umero1/bustamante.htm](http://www.oei.es/revistactsi/numero1/bustamante.htm)

CIA World Factbook, (2011):

*Chile, tasa de natalidad,
Cuadro tasa de natalidad.*
[Consultado el 26 de Enero
2014].
[http://www.indexmundi.com/g/
g.aspx?c=ci&v=25&l=es](http://www.indexmundi.com/g/g.aspx?c=ci&v=25&l=es)

- EcuRed, (n/d): *Brecha Digital*. [Consultado el 12 de Junio 2013]. http://www.ecured.cu/index.php/Brecha_digital
- Ferreira, S., y Dudziak, E., (n/d): *La alfabetización informacional para la ciudadanía en América Latina: el punto de vista del usuario final de programas nacionales de información y de inclusión digital*. [Consultado el 15 de Abril 2013]. <http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/157s-Pinto.pdf>.
- Gutiérrez, A., (2005): *Entrevista a Alfonso Gutiérrez Martín*. Profesor de nuevas tecnologías aplicadas a la educación. [Consultado el 1 de Abril 2013], <http://www.educaweb.com/noticia/2005/06/20/urge-trabajar-colectivos-mas-marginados-punto-vista-cultural-518/>

- Instituto Nacional de Estadísticas (INE), (2004): *Esperanza de vida al nacer (en años) por periodo y sexo. Chile 1950-2025*. [Consultado el 26 de Enero 2014], http://deis.minsal.cl/deis/ev/esperanza_de_vida/index.asp
- Lathrop, F., (2009): “Protección jurídica de los adultos mayores en Chile”, *Revista Chilena de Derecho*, vol.36 N°1, pp. 77-113, Santiago de Chile. [Consultado el 02 de Mayo 2013], http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-34372009000100005&script=sci_arttext
- Molina, C., (n/d): *Envejecimiento activo*. [Consultado el 09 de Enero 2014], http://www.envejecimientoactivo.cl/envejecimiento_Activo/que_es.html
- Naciones Unidas, (n/d): *Asamblea mundial sobre el envejecimiento*. Madrid 2002 y Viena 1982. [Consultado el 25 de Marzo 2014], <http://www.un.org/es/development/devagenda/ageing.shtml>

Olmedo, J., Carvajal, I., (n/d): *“Más acá” del ciberespacio.*
[Consultado el 07 de Junio 2013].<http://www.periodismo.uchile.cl/themoroso/2002/4/internet/conexiones.html>

Organización de las Naciones Unidas (ONU), (n/d): *Mundo: Cuántas personas tienen acceso a Internet.*
[Consultado el 03 de Octubre del 2013],
<http://24con.infonews.com/conurbano/nota/74560-mundo-cuantas-personas-tienen-acceso-a-internet/>

PDHRE (n/d): *Declaración Universal de los Derechos Humanos 1948, Artículo 26.* [Consultado el 02 de Julio 2013],
<http://www.pdhre.org/rights/education-sp.html>

Convención para la Eliminación de toda Forma de Discriminación contra la Mujer: 1979; Art. 10 y 14. [Consultado el 02 de Julio 2013],
<http://www.pdhre.org/rights/education-sp.html>

Programa de Naciones Unidas
Para el Desarrollo, (2004):

Estudios sobre Desarrollo Humano. [Consultado el 05 de Septiembre 2013],
http://www.undp.org.mx/IMG/pdf/Lopez_y_De_la_Torre_2004.pdf

Servicio Nacional de
Capacitación y Empleo (n/d):

Alfabetización Digital: Nuestro pasaporte al siglo XXI. [Consultado el 07 de Julio 2013].
<http://alfabetizacion.sence.cl/>

SEPADE, (2014):

Presentación Institucional de la Corporación SEPADE. [Consultado el 10 de Marzo 2014].
http://sepade.cl/web/?page_id=97

Misión de la Corporación SEPADE. [Consultado el 10 de Marzo 2014].
http://sepade.cl/web/?page_id=97

Plan Estratégico y objetivo general de la Corporación SEPADE. [Consultado el 10 de Marzo 2014].
http://sepade.cl/web/?page_id=97

Programa de Desarrollo y Participación Ciudadana.

[Consultado el 16 de Marzo 2014].

http://sepade.cl/web/?page_id=33

Programa de Desarrollo y Fomento Productivo.

[Consultado el 16 de Marzo 2014].

http://sepade.cl/web/?page_id=1446

Programa de Desarrollo e Innovación Educativa.

[Consultado el 16 de Marzo 2014].

http://sepade.cl/web/?page_id=138

Financiamiento de los programas y proyectos de la Corporación SEPADE.

[Consultado el 16 de Marzo 2014].

http://sepade.cl/web/?page_id=97

- Silvera, J., (2005): *La alfabetización digital: una herramienta para alcanzar el desarrollo y la equidad en los países de América Latina y el Caribe*. [Consultado el 02 de Junio 2013].
http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_1_05/aci04105.htm
- Subsecretaría de Telecomunicaciones, (2013): *Misión y Visión*, (SUBTEL). [Consultado el 10 de Junio 2013],
http://www.subtel.gob.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=3002&Itemid=1203
- ¿Qué es SUBTEL?, (SUBTEL). [Consultado el 17 de Junio 2013],
http://www.subtel.gob.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=2114&Itemid=64
- Proyecto de ley*, (SUBTEL) [Consultado el 5 de Abril 2014],
<http://www.subtel.gob.cl/noticias/139-superintendencia/5236-comision-de-transportes-y-telecomunicaciones-del-senado-despacho-proyecto-que-crea-la-superintendencia-de-telecomunicaciones>

- Thompson, I., (2005): *La satisfacción del cliente*. [Consultado el 10 de Septiembre 2013]. <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion-cliente.htm>
- Urzúa, A., Caqueo, A., (2012): *Terapia psicológica. Calidad de vida: Una revisión teórica del concepto*. [Consultado el 05 de Mayo 2014]. <C:\Users\Pablo\Desktop\Textos Nivel de Satisfacción\Terapia psicológica - Calidad de vida Una revisión teórica del concepto.mht>
- Villegas, A., (2012): *Conceptos preliminares de estadística*. [Consultado el 23 de Abril 2014]. <http://www.uaca.ac.cr/bv/ebooks/estadistica/9.pdf>

ANEXOS

ANEXO N°1
Corporación SEPADE
Proyecto “Más poder para la gente” (2009)

Chile es un país signatario de los Objetivos de Desarrollo del Milenio establecidos en la Cumbre de las Naciones Unidas, efectuada en Nueva York en Septiembre de 2000. Los gobiernos de la Concertación (coalición política gobernante desde 1990), han asumido con seriedad el desafío de la superación de la pobreza, aumentando el gasto social e impulsando un conjunto de reformas sociales. Diversos indicadores reflejan avances significativos en la dirección del cumplimiento de las metas planteadas en la Cumbre del Milenio.

Sin embargo, existen amplios sectores de la población que enfrentan enormes barreras que dificultan su acceso a los beneficios de las políticas públicas, y a las oportunidades de desarrollo. En efecto, **la principal debilidad del modelo político y económico imperante en Chile, es que ha sido incapaz de revertir significativamente la tendencia a la concentración de la riqueza y del poder político.** La persistencia de la desigualdad ha impedido que la lucha contra la pobreza genere reales oportunidades de desarrollo para toda la población, y que el régimen político avance hacia una mayor distribución del poder y de la participación ciudadana.

En este contexto, la presente propuesta de acción, que se ha formulado en respuesta a recomendación explícita de la evaluación externa de la fase anterior¹ (en el sentido de dar continuidad a los procesos iniciados en las regiones y a la construcción y consolidación del modelo de intervención), apunta precisamente a enfrentar las barreras que limitan la participación de sujetos más pobres y apartados del desarrollo y la democracia, mediante el desarrollo de un modelo de intervención que considera diversos dispositivos para el fortalecimiento de las habilidades sociales y capacidades de emprendimiento de personas, grupos vulnerables, organizaciones sociales y MIPYMES (micro, pequeñas y medianas empresas), para que puedan apropiarse de las oportunidades existentes y/o generar iniciativas propias de desarrollo social y productivo. Este propósito se sintetiza en los siguientes objetivos general y específico del proyecto propuesto:

¹ “Superación de la pobreza mediante el desarrollo de capacidades de la población marginada en tres comunas de Chile” (ONG/PVD/2003/061-548).

Objetivo general:

Ampliar las oportunidades de participación en el desarrollo y de incidencia en la toma de decisiones públicas, para los sectores que viven en situación de pobreza y los grupos afectados por diversas formas de discriminación de las regiones del Bío Bío (VIII), de la Araucanía (IX) y Metropolitana, con la finalidad de reducir la desinformación y pobreza (MDG 1) sobre todo en una zona de Chile que continúa presentando altos niveles de pobreza rural y de población indígena.

Objetivo específico:

Contribuir al desarrollo y a la cohesión social de comunidades de las comunas de Negrete, Santa Bárbara y Alto Bío Bío, en la Región del Bío Bío (VIII), en la comuna de Lonquimay, en la Región de la Araucanía (IX) y en la comuna de Independencia en la región Metropolitana, a través del fomento de la participación ciudadana, del control ciudadano de la gestión pública, y de la productividad de las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) locales.

Mediante el cumplimiento de estos objetivos, el proyecto propone contribuir a la superación de graves desigualdades que persisten en la sociedad chilena, tanto en las oportunidades de participación en el desarrollo, como en las posibilidades efectivas de incidir en los procesos de toma de decisiones públicas y que impiden avanzar hacia grados satisfactorios de cohesión social que fortalezcan y consoliden el proceso de restauración democrática y de desarrollo económico sustentable.

Esta propuesta es consistente con el objetivo principal del “Programa de Co-financiamiento con ONGs europeas de Desarrollo”, porque **se propone enfrentar las barreras que impiden la superación de la pobreza en Chile, en particular en las regiones del Bío Bío (VIII) y de la Araucanía (IX), mediante una estrategia integral y participativa orientada al incremento de las capacidades individuales, colectivas e institucionales de los propios grupos en situación de pobreza**, articulando sus problemas y necesidades frente a agentes públicos y privados de desarrollo. Se trata de un modelo de intervención que busca **fortalecer la coordinación y la cooperación entre los distintos actores de la sociedad civil, el gobierno nacional y los gobiernos regional y comunal**, que inciden de una u otra forma en la promoción del desarrollo, con el fin de incrementar la efectividad de las políticas públicas orientadas a la superación de la pobreza.

Por lo mismo, esta propuesta es también relevante para **el cumplimiento en Chile de la Meta de Desarrollo para el Milenio N° 1, y para responder a los desafíos identificados para el desarrollo en Chile** por el gobierno central y por la Unión Europea, específicamente en cuanto a la cohesión social, a un fomento efectivo de las medianas y pequeñas empresas, y a una efectiva participación ciudadana en la deliberación pública.

La responsabilidad de la ejecución de la propuesta estará enteramente en manos de la contraparte local, Corporación SEPADE, que actuará en asociación con los gobiernos locales y otros actores públicos y privados relevantes para el desarrollo de las regiones y comunas seleccionadas. De esta manera, **esta propuesta es relevante también para la prioridad sectorial y el criterio temático del Programa que buscan ampliar las capacidades locales y generar una institucionalidad local democrática para el desarrollo humano sustentable en los países en vías de desarrollo.**

Al focalizar sus acciones en favor de aquellos sectores y grupos que en Chile quedan excluidos del desarrollo nacional, **la propuesta se enmarca, desde el punto de vista del criterio geográfico, en el grupo de países con prioridad 3 del Programa: Países en vías de desarrollo en los que todavía existe un número significativo de grupos pobres, excluidos y discriminados.**

Aunque los indicadores macro-económicos muestran un grado de desarrollo comparativamente alto, **persisten en la sociedad chilena graves desigualdades, tanto en las oportunidades de participación en el desarrollo, como en las posibilidades efectivas de incidir en los procesos de toma de decisiones públicas.** Ciertamente ha disminuido el número absoluto de personas viviendo en condiciones de pobreza, pero **la brecha entre ricos y pobres ha tendido a mantenerse**, debido al efecto concentrador del poder económico y político del modelo imperante. En efecto, con un coeficiente Gini de 0,550 para el periodo 2003-2005, **Chile se encuentra entre los países de América Latina con más alta concentración del ingreso**, siendo superado solamente por República Dominicana, Nicaragua, Colombia, Honduras, Brasil y Bolivia². De acuerdo a antecedentes de la CASEN (Encuesta de Caracterización Socioeconómica) en 2003, la brecha de distribución del ingreso entre el 10% más rico y el 10% más pobre de la población, es de 34 veces si se considera solamente los ingresos autónomos. No obstante, al considerar los subsidios estatales, tal diferencia desciende a 13 veces³.

² http://www.eclac.org/publicaciones/xml/0/27480/PSE2006_Sintesis_Lanzamiento.pdf (Panorama social de América Latina 2006, CEPAL)

³ En 2003, el ingreso promedio autónomo del 10% más pobre de la población alcanzaba a \$ 63.866. Pero al incluir subsidios monetarios del Estado, más las prestaciones de Salud y Educación, esta suma ascendía a \$ 164.595. Cf. <http://www.flacso.cl/flacso/main.php?page=noticia&code=1231>.

Estos datos permiten entender por qué persiste la pobreza y la desigualdad, a pesar de los esfuerzos del gobierno por superarlas. **Los habitantes de los barrios pobres, los pequeños campesinos y los indígenas, constituyen grupos marginados que no cuentan con las capacidades ni con recursos para beneficiarse del potencial económico del país.** Su precariedad económica conlleva problemas sociales y familiares que les hacen aun más difícil salir del círculo de la pobreza. Todo esto impide avanzar hacia grados satisfactorios de cohesión social que permitan consolidar el proceso de restauración democrática y un desarrollo económico sostenible. Por otro lado, **la pobreza tiende a instalarse territorialmente**, concentrándose en espacios urbanos o rurales, donde sus dimensiones materiales y no materiales generan una realidad integrada y estable, que identifica y estigmatiza socialmente a los grupos que la sufren. Tal es el caso de las regiones y las comunas en las que se ejecutará esta propuesta, como se muestra en los siguientes cuadros:

Porcentajes de pobreza e indigencia en regiones según CASEN 2003									
Región	Población indigente			Población pobre no indigente			Población no pobre		
	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total	Hombre	Mujer	Total
Tarapacá	2,8	3,8	3,3	13,7	16,6	15,2	83,5	79,6	81,5
Antofagasta	3,9	2,8	3,4	8,3	7,8	8,0	87,7	89,4	88,6
Atacama	7,5	7,8	7,7	16,8	16,5	16,6	75,7	75,7	75,7
Coquimbo	5,0	5,9	5,4	16,3	16,4	16,3	78,8	77,8	78,3
Valparaíso	4,6	4,6	4,6	14,8	14,5	14,7	80,5	80,8	80,7
O'Higgins	3,8	4,1	4,0	14,5	15,5	15,0	81,7	80,4	81,1
Maule	5,4	5,8	5,6	16,7	18,4	17,5	77,9	75,8	76,9
Bio Bio	8,0	8,8	8,4	19,3	19,6	19,4	72,7	71,6	72,1
Araucanía	8,6	9,2	8,9	20,2	20,0	20,1	71,1	70,9	71,0
Los Lagos	4,6	4,9	4,7	16,2	17,6	16,9	79,2	77,5	78,3
Aysén	4,3	4,7	4,5	10,4	9,3	9,8	85,3	86,1	85,7
Magallanes	2,2	2,6	2,4	9,6	9,5	9,6	88,2	87,8	88,0
Metropolitana	2,9	3,0	3,0	10,4	10,7	10,5	86,7	86,3	86,5
Total	4,6	4,8	4,7	13,9	14,3	14,1	81,6	80,9	81,2
Fuente: MIDEPLAN, División Social. CASEN 2003									

Comuna	Población (proyección 2005 estimada a partir del Censo 2002)			Actividades económicas principales (Pladeco)	% Pobreza comunal (CASEN 2003, MIDEPLAN)	Índice de Desarrollo Humano (IDH) 2003, ranking comunal IDH, y variación de dicho ranking desde 1994 ⁴	IDH 2003 por dimensión
	Total y por sexo	%	%				
Lonquimay	11.017 h: 5.904 m: 5.1	66,01	33,99	forestal, ganadería, eco/etno- turismo, servicios	22,88	IDH 2003: 0,629 Ranking: 291 Variación: - 22	Salud: 0,726 Educación: 0,613 Ingresos: 0,549
Santa Bárbara	14.168 h: 7.207 m: 6.961	45,96	54,04	ganadería, forestal, turismo, cultivos tradicionales	43,22	IDH 2003: 0,637 Ranking: 279 Variación: + 44	Salud: 0,724 Educación: 0,626 Ingresos: 0,569
Alto Bío Bío*	8.722 h: 5.788 m: 2.934	82,80	17,20	energía, eco/etno- turismo, forestal			
Negrete	8.870 h: 4.577 m: 4.293	35,43	64,57	ganadería-lechería, fruticultura, cultivos tradicionales	41,15	IDH 2003: 0,629 Ranking: 294 Variación: + 16	Salud: 0,726 Educación: 0,648 Ingresos: 0,513
Total	43.777						
La comuna de Alto Bío Bío fue creada el año 2004, mediante la división de la comuna de Santa Bárbara. Por ello en el cuadro ambas comunas comparten los datos de pobreza y de desarrollo humano, correspondientes al año 2003.							

⁴ Las trayectorias del desarrollo humano en las comunas de Chile (1994-2003). PNUD - MIDEPLAN

De acuerdo a las informaciones del Ministerio de Planificación, **las dos regiones seleccionadas en el recuadro, presentan los niveles más altos de pobreza e indigencia**, observándose además que el porcentaje de mujeres indigentes y pobres es superior al de los hombres. Ambas regiones mantienen cifras de crecimiento económico por debajo del promedio nacional y de desempleo superiores a la media del país; se ubican entre las zonas con menor dinamismo del país, producto de una economía poco diversificada; presentan además bajos niveles de inversión pública y privada; así como sus gobiernos regionales y locales han evidenciado una escasa visión estratégica. Las políticas de fomento productivo hacia las micro, pequeñas y medianas empresas (MIPYMES) en estas regiones son todavía fragmentarias, episódicas, poco pertinentes y mal gestionadas. Las oportunidades de financiamiento privado son escasas, demasiado burocráticas y poco aprovechadas, debido a su desconocimiento y a la fragilidad institucional de muchas MIPYMES.

Algunas de las localidades donde se realizará el proyecto corresponden a **cuatro comunas reconocidas en las estadísticas nacionales por sus niveles significativos de pobreza estructural**⁵. La alta población rural de dos de ellas (Alto Bío Bío y Lonquimay), está compuesta significativamente por comunidades indígenas de la etnia pehuenche. Se trata de territorios donde la pobreza tiende a concentrarse, por lo que son reconocidos por el Estado como prioritarios para la inversión social. No obstante, la precariedad de los gobiernos locales impide que esa voluntad política de inversión social se lleve adecuadamente a cabo, o hace que su impacto sea minimizado por problemas de método y estilo de intervención social, o por las debilidades de las propias organizaciones comunitarias que las inhabilitan para acceder a los recursos disponibles. De la convergencia entre una población escasamente habilitada para el ejercicio de ciudadanía y un dominio público complejo y segmentado, resulta una muy baja participación de la población, y en especial de los grupos más vulnerables, en el desarrollo local, regional, y en el control ciudadano de la acción pública.

Grupos meta: Los participantes y/o beneficiarios directos del proyecto corresponden a habitantes urbanos y rurales, pobres o discriminados de las regiones seleccionadas, afectados directamente por las necesidades y limitaciones descritas en el apartado anterior, agrupados de la siguiente manera:

⁵ De las cuatro comunas seleccionadas, Santa Bárbara es la única que no fue beneficiada por el proyecto anterior, aunque sí aparecía en su formulación original. Esto ocurrió debido a la división administrativa de esta comuna efectuada el año 2004, dando origen a la nueva comuna de Alto Bío Bío. A esta última quedaron adscritas las comunidades indígenas beneficiarias del anterior proyecto.

a) Personas que ejercen roles de dirigencia y liderazgo en diversas organizaciones sociales/ciudadanas, por ejemplo, Juntas de Vecinos, Organizaciones Funcionales y Comunidades Indígenas. Se trata de hombres y mujeres, en rangos de edad que van desde jóvenes hasta adultos mayores, excepto en la comuna de Independencia en la región Metropolitana en donde los beneficiarios de la alfabetización digital serán adultos mayores, dado las características demográficas de la zona de intervención. En cada región, un promedio de 25 personas participará anualmente en el Programa de Formación Ciudadana para la Gestión Pública. **El total de personas capacitadas y asesoradas alcanzará al término del proyecto a un promedio de 100 por comuna (es decir, un total de 400).**

b) Micro, pequeños y medianos empresarios/as de acuerdo a las vocaciones productivas de cada comuna. Se trata en su mayoría de pequeños emprendimientos agrícolas familiares, orientados al autoconsumo y parcialmente al mercado; pequeñas empresas familiares de comercio; y más recientemente, pequeños emprendimientos de turismo (asociado a la conservación y difusión de la cultura indígena). Anualmente, en cada comuna un promedio de 20 personas pertenecientes a 10 MIPYMES (en promedio), con una edad promedio de 45 años, serán beneficiarias del Programa de Fomento Productivo. **Al término del proyecto, el total de micro, pequeños y medianos empresarios/as apoyados será un promedio de 80 por comuna (es decir, 320 en total).**

c) El proyecto se propone involucrar en los mecanismos de participación ciudadana, en diversos grados, **al conjunto de la población más pobre de las cuatro comunas, que asciende aproximadamente a 13.773 personas.**

Beneficiarios finales: En consideración a los objetivos y estrategia del proyecto, es plausible definir como beneficiarios finales **al conjunto de la población de las comunas seleccionadas, que asciende aproximadamente a 43.777 habitantes.**

El proyecto considera la **participación igualitaria de hombres y mujeres**. Esto obliga a establecer condiciones de ejecución que estimulen y alienten de manera especial la participación de mujeres, principalmente jóvenes y jefas de hogar, en las posiciones de liderazgo y representación de sus organizaciones y comunidades.

Estos grupos meta han sido seleccionados porque, junto con ser afectados directamente por las necesidades y limitaciones descritas en términos generales en el apartado 1.6.2, se encuentran organizados y/o comprometidos en iniciativas sociales y de emprendimiento productivo, lo que los convierte en potenciales actores del desarrollo local. Entre sus necesidades y limitaciones específicas, cabe mencionar:

- a) Su bajo nivel de educación formal y deficiente articulación dentro del tejido organizacional y productivo local;
- b) Su baja cultura de participación y escaso conocimiento de la institucionalidad pública;
- c) Su bajo acceso a mecanismos efectivos de participación ciudadana y de control de la acción pública;
- d) Su bajo acceso y capacidad de aprovechamiento de instrumentos de fomento productivo.

La propuesta contribuirá a la superación de estos problemas, brindando a los grupos metas de la intervención un programa intenso de formación y asesoría que les permitirá ampliar sus capacidades, fortalecer sus organizaciones y desarrollar, en asociación con los gobiernos locales y otros actores, nuevas formas de participación e incidencia en el desarrollo local.

Para contribuir a la reducción de la pobreza y discriminación en las comunidades escogidas, y sentar bases duraderas para una mayor distribución de los beneficios del crecimiento económico nacional, el proyecto propuesto prioriza dos dimensiones claves de un desarrollo local sostenible, que se expresan en los dos componentes principales del proyecto. Adicionalmente se ha formulado un tercer componente que agrupa las actividades de seguimiento y evaluación del proyecto, para asegurar la coherencia de su ejecución con los objetivos propuestos, así como para facilitar la sistematización y difusión del modelo de intervención y sus resultados a otras comunas y regiones.

A continuación se describen las actividades previstas según los resultados que se plantean bajo estos tres componentes. Todas estas actividades serán planificadas e implementadas en estrecha coordinación con los diferentes actores locales y con las autoridades municipales en las regiones donde se ejecutará el proyecto.

1º Componente: Fomento de la participación ciudadana y el control social de la acción pública

Resultado esperado: Se ha mejorado las condiciones para que la población local ejerza sus derechos ciudadanos, participando activamente en decisiones públicas y el control social sobre las políticas de desarrollo local.

Actividad 1.1 Diseño y ejecución de un Programa de Capacitación certificada para la Gestión Pública, para líderes y dirigentes de organizaciones locales de las comunas de intervención.

Esta actividad se justifica por la necesidad de resolver, en parte, el bajo nivel de educación formal, la baja cultura de participación, y el escaso conocimiento de la institucionalidad pública de las personas que ejercen como líderes y dirigentes de las organizaciones ciudadanas en las regiones mencionadas.

Se trata de un proceso de capacitación con las siguientes características:

Contenidos: Conocimiento de la organización del Estado en los ámbitos comunal, regional y nacional, con énfasis en las áreas de gobierno de mayor incidencia en la realidad local; desarrollo de las habilidades para la representación de intereses, la articulación con otros, la negociación; mecanismos efectivos de participación ciudadana y control social; estrategias de incidencia; alfabetización digital, es decir, transferencia de habilidades básicas para el uso de computadores y para la navegación en internet que les permita acceder a los mecanismos de "gobierno electrónico" y a información relevante para iniciativas sociales y productivas, etc.

Metodología:

- 1) Trabajo de "taller", que combina la entrega de la información necesaria (desde conocimientos básicos) con apoyo de medios audio-visuales, con el análisis de experiencias concretas y el desarrollo de ejercicios participativos. Para el éxito de este tipo de metodología se requiere trabajar con grupos no superiores a 25 personas.
- 2) Giras técnicas de aprendizaje a servicios públicos, instituciones de gobierno, Mesas Territoriales de Trabajo exitosas, observatorios ciudadanos, entre otras. Las giras técnicas son viajes para visitar otros lugares del país donde se realizan experiencias innovadoras de participación y control social, para conocerlas en terreno.
- 3) Proyectos prácticos colectivos que permitan a los participantes ejercitar y vivenciar los aprendizajes realizados: Los procesos culminan con la ejecución de pequeños proyectos (de bajo costo y duración), destinados a poner en juego los aprendizajes construidos por

los participantes. Ej.: Organización de diálogos ciudadanos; ciclos de debate sobre temas de interés; gestionar recursos en forma asociativa; etc.

4) Asesoría o “acompañamiento pedagógico” a organizaciones sociales a las que pertenecen los/as líderes y dirigentes capacitados/as, en fortalecimiento de sus capacidades de gobierno.

Duración: En cada región se realizará anualmente un ciclo de capacitación que incluirá 60 horas de educación cívica y desarrollo de habilidades de representación, articulación y negociación; más 20 horas de alfabetización digital. La modalidad (sesiones regulares por semana y/o jornadas intensivas) dependerá de las características de cada grupo. A ello se agrega 16 horas de aprendizaje de experiencias en otras localidades (giras técnicas), y 15 horas anuales de asesoría por organización.

Número y tipo de participantes: En cada ciclo anual de capacitación ofrecido en cada región, se espera la participación de 25 personas, lo que significa que durante los 4 años de ejecución del proyecto, se capacitarán 100 personas por comuna, dando un total de 400 personas en las localidades. Los participantes de la región Metropolitana, específicamente la comuna de Independencia, serán solo adultos mayores dirigentes sociales, dado las características de alto porcentaje en cuanto a participación de este grupo etario. En el resto de las regiones serán personas jóvenes, adultos, y/o adultos mayores que ocupen funciones de dirigencia o liderazgo en sus organizaciones (Juntas de Vecinos, organizaciones funcionales de mujeres, jóvenes o de la tercera edad, comunidades indígenas, etc.). La selección de las personas participantes se efectuará mediante acuerdos con las mismas organizaciones, tomando en cuenta el nivel de capacitación anterior, y el respaldo que los/as candidatos/as tengan de sus propios grupos.

Campo de acción de las personas capacitadas: Las personas capacitadas harán uso de los conocimientos y habilidades adquiridos en el ejercicio de sus funciones de liderazgo en sus propias organizaciones, en la representación de éstas ante el gobierno local y otros actores, y en los espacios de participación ciudadana y control social que contempla el propio proyecto. El desarrollo mismo del proyecto proveerá escenarios específicos para el ejercicio de las habilidades adquiridas, especialmente mediante la actividad referida al uso efectivo de los mecanismos de participación ciudadana que considera la institucionalidad chilena, la que se describe a continuación (bajo Actividad 1.2).

El diseño general y ejecución de esta actividad será enteramente responsabilidad de SEPADE como contraparte local. Los y las participantes serán seleccionados mediante un proceso de consulta entre SEPADE y las organizaciones participantes en el proyecto de cada comuna. Las personas seleccionadas participarán en la precisión de los contenidos

específicos del Ciclo de Capacitación del que serán parte. La certificación de la capacitación será otorgada por “Capacidades Limitada”, empresa de capacitación asociada a SEPADE, que cuenta con certificación de calidad vigente de acuerdo a la Norma Chilena N° 2728 (equivalente a la ISO 9001). Esto implica que los instrumentos y pautas de registro de información de las actividades de capacitación, deberán ser coherentes con los protocolos de calidad de “Capacidades Limitada”.

El monto del presupuesto asignado a esta actividad asciende a € 150.930 el que considera los costos de recurso humano (€110.064); equipamiento (€3.300); insumos y materiales (€ 27.032); movilización y transporte (€ 10.534).

Actividad 1.2 Apoyo y asesoría a las organizaciones y gobiernos locales, en proceso de instalación y uso efectivo en cada comuna de mecanismos de participación ciudadana reconocidos en la institucionalidad chilena.

Esta actividad se justifica por la necesidad de ampliar las oportunidades reales para la participación e incidencia de la ciudadanía en los asuntos públicos.

La institucionalidad chilena actual considera algunos mecanismos de participación ciudadana que son escasamente ocupados por la ciudadanía, debido a su poco conocimiento y a serias limitaciones en su diseño. A nivel comunal, los principales mecanismos de participación ciudadana en la gestión pública, a excepción de la elección de concejales y alcaldes cada 4 años, son los siguientes:

- El CESCO (Consejo Económico Social Comunal) es un organismo asesor de la municipalidad (y en particular del alcalde) considerado por la ley, que tiene carácter consultivo pero no resolutivo. Sin embargo el alcalde tiene la facultad de darle mayores atribuciones. Actualmente es una instancia casi inexistente en el país, principalmente porque la influencia de la municipalidad es muy determinante en su nominación. Sin embargo, se puede generar de manera más democrática, darle mayores atribuciones y constituirlo en un organismo muy importante de control social de la acción pública.

- El PLADECO (Plan de Desarrollo Comunal) es un instrumento de planificación y gestión comunal que se formula cada cuatro años. La participación ciudadana en su formulación no está regulada, y queda por lo tanto a criterio del alcalde o de la consultora que lo licita. La mayor de las veces los PLADECO son realizados entre cuatro paredes, y no constituyen realmente una guía para la acción.

- El Plan Regulador es un instrumento de ordenamiento territorial a nivel urbano, sin abarcar el conjunto de la comuna (si esta tiene áreas rurales). Considera procedimientos de consulta ciudadana, que no son obligatorios.
- Existen otros mecanismos de participación ciudadana que no están considerados en la gestión estatal o regional, pero cuya implementación no requiere de disposiciones legales, sino de acuerdos y consensos entre las autoridades y la ciudadanía. Entre ellos están los presupuestos participativos, los plebiscitos o consultas respecto de materias relevantes, los cabildos y congresos ciudadanos vinculantes. Por último, la legislación chilena considera solamente un mecanismo de control de la gestión pública, de carácter meramente informativo: la Cuenta Pública.

A través de esta actividad, que es complementaria a la anterior porque requiere ciudadanos conscientes de sus derechos y con habilidades desarrolladas, se asesorará el diseño e implementación de un mecanismo de participación adecuado a los requerimientos de la realidad local de cada comuna y región, con la participación de diversos actores (organizaciones y redes sociales, asociaciones productivas, Municipalidad, otros). La ejecución de esta actividad considera las siguientes tareas:

- Recopilación y difusión de experiencias exitosas de participación ciudadana en otras comunas.
- Realización de jornadas temáticas con grupos afines para detectar temas de interés común.
- Realización de dos “Foros Ciudadanos Comunes” para definir el o los mecanismos de participación ciudadana que se pondrán en marcha en cada comuna, durante la ejecución del proyecto. Estos Foros contarán con la participación de dirigentes de organizaciones, funcionarios públicos y otros actores representativos de los diferentes grupos de interés.
- Acompañamiento sistemático a funcionarios públicos y autoridades locales orientado a sensibilizar sobre las ventajas de la participación ciudadana en la gestión pública, mediar frente a conflictos emergentes y desarrollar habilidades para el uso de estos mecanismos.

El rol de SEPADE en la ejecución de esta actividad es de promotor, motivando la participación de todos los actores relevantes; de articulador, facilitando las relaciones entre los diversos actores, y los acuerdos acerca del o los mecanismos de participación ciudadana que se instalarán en cada zona; y de apoyo, asesorando metodológicamente el diseño y ejecución de las distintas acciones consideradas. El rol de los demás actores (organizaciones y redes sociales, asociaciones productivas, Municipalidad, otros) dependerá de sus propias decisiones y grado de compromiso con el proceso.

El monto del presupuesto asignado a esta actividad asciende a € 110.972 el que considera los costos de recurso humano (€ 88.051); insumos y materiales (€ 17.406); movilización y transporte (€ 5.515).

La decisión respecto al financiamiento de los costos de operación que genere el funcionamiento regular de los mecanismos de participación ciudadana, una vez instalados, será parte de los acuerdos establecidos con cada municipalidad, y los demás actores locales.

Actividad 1.3: Diseño, puesta en marcha y gestión de un “Observatorio de la Gestión Pública”, e instalación en cada comuna de un dispositivo comunitario de información para la socialización de la información.

Esta actividad se justifica por la necesidad de ampliar el acceso de las organizaciones ciudadanas, en las regiones donde se efectuará el proyecto, a información relevante para la participación y control de la acción/gestión pública.

Un "Observatorio de la Gestión Pública" es un sistema de monitoreo de las decisiones, acciones y desempeño de las autoridades públicas en determinados niveles (comunal, regional o nacional) y áreas específicas de gobierno (por ejemplo: políticas sociales, fomento productivo, políticas culturales, etc.), con el objeto de proveer información oportuna a las organizaciones ciudadanas para que estas puedan ejercer su derecho a la participación y control de la acción pública.

En la práctica, significa diseñar y gestionar un sistema de revisión regular de la información relativa a las decisiones, acciones y desempeño de las autoridades públicas en los ámbitos predefinidos, que sean publicadas en los medios de comunicación masiva, en los órganos oficiales de información de las reparticiones públicas, que se recojan mediante una red de informantes claves a construir (funcionarios de ONGs, funcionarios públicos comprometidos con la participación ciudadana, dirigentes sociales o gremiales, etc.). Esta información será ordenada y puesta a disposición de las organizaciones ciudadanas de los territorios de intervención del proyecto por las siguientes vías:

- Información en línea mediante la página web del "observatorio"
- Emisión de informes electrónicos mensuales de nivel comunal (cuatro comunas de intervención) y regional (dos regiones de intervención).

- Frente a hechos que requieran reacción inmediata, se enviará una comunicación directa a los encargados de terreno del proyecto, para que pongan oportunamente la información a disposición de las organizaciones ciudadanas pertinentes.

El desarrollo de la actividad considera

- Diseño e instalación de soporte informático del Observatorio de la Gestión Pública
- Identificación de las fuentes de información y puesta en marcha de los mecanismos de recolección de información
- Constitución de red de apoyo y recolección de información para el Observatorio
- Operación del Observatorio, con emisión regular de informes de nivel comunal y regional.

El diseño, puesta en marcha y gestión del “Observatorio de la Gestión Pública” durante el periodo de ejecución del proyecto, será responsabilidad de SEPADE como contraparte local. SEPADE convocará a otros actores de la sociedad civil (redes sociales, agrupaciones profesionales, otras organizaciones privadas de interés público, etc.) en las regiones del Bío Bío, de la Araucanía y Metropolitana a ser parte de una red asociada al Observatorio, la cual jugará un papel en la producción y uso efectivo de la información, y en la evaluación y reorientación del trabajo del Observatorio. Respecto a la sede del “Observatorio de la Gestión Pública”, se decidirá entre dos alternativas: la oficina central en Concepción, o el Centro Educación Agroalimentario del Bío Bío (CEABB) en Negrete, en cualquiera de los casos, la sede sería un aporte realizado por SEPADE. La decisión acerca de la institucionalidad futura responsable de dar continuidad al Observatorio después del término del proyecto, será materia de acuerdos entre SEPADE y los demás actores participantes. No obstante lo anterior, SEPADE compromete desde ya su institucionalidad como soporte básico para la sustentabilidad del Observatorio.

El monto del presupuesto asignado a esta actividad asciende a € 78.351, el que considera los costos de recurso humano (€ 64.448); equipamiento (€ 3.600); insumos y materiales (€ 7.539); movilización y transporte (€ 2.764) .

ANEXO N°2
CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN
TALLER DE ALFABETIZACIÓN DIGITAL 2011-2012

___ / ___ / 2013

I. Identificación

Edad _____

Sexo: Femenino _____ Masculino _____

¿En qué año participó del Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado?

2011 _____ 2012 _____

II. Participación Comunitaria

a) ¿En qué organización/es social/es participa?

b) ¿Cuál es su rol dentro de las organizaciones?

c) ¿Tiene acceso a un computador?

SI ____ NO ____

d) ¿Tiene acceso a conexión a internet?

SI ____ NO ____

a) Evaluación del Taller

a) ¿Por qué decide incorporarse al Taller de Alfabetización Digital?

b) ¿Qué sabía usted de la alfabetización digital?

c) ¿Qué quería aprender del Taller de Alfabetización Digital?

d) ¿Cuál era su expectativa del Taller de Alfabetización Digital?

e) ¿Cómo evalúa usted los contenidos impartidos en el Taller?

Asígnele una nota de 1.0 a 7.0, considerando que el 1.0 es la calificación más baja y el 7.0 la más alta.

1) Alfabetización	Uso del PC, tipos de PC, funcionamiento de las partes y mouse.	Nota: ____
2) Windows	Conocer menú inicio y administrar ventanas.	Nota: ____
	Crear carpetas y guardar documentos en esa carpeta.	Nota: ____
3) Word	Crear, abrir y guardar archivo. Uso de espacio y enter.	Nota: ____
	Uso de Word, menú de Word, uso de teclas, borrar y espaciador. Seleccionar texto, copiar, cortar y pegar. Editar texto, cambiar tipo de letra, tamaño y estilo, insertar imagen, insertar tabla y ortografía.	Nota: ____
4) Power Point	Uso de Power Point, diapositivas y creación de una presentación.	Nota: ____
5) Excel	Uso de excel, digitar base de datos, formularios o gráficos.	Nota: ____

6) Internet	Situarse en internet y conocer el formato. Barra de direcciones y botones. Entrar a una página web, tipos de navegadores, internet, mozilla.	Nota: ____
	Visitar un listado de sitios web, www.sepade.cl , páginas del gobierno, conocer y visitar buscadores, descargar y abrir archivos.	Nota: ____
	Administración de varias páginas a la vez, copiar información, texto e imágenes, pegarlas en Word y creación de un documento copiado de internet a Word.	Nota: ____
	Crear un correo electrónico y conocer diferentes páginas web.	Nota: ____
7) Práctica de los conocimientos	Crear un documento en Word, Excel y una presentación de tres diapositivas y enviarlo por correo electrónico.	Nota: ____

f) ¿Qué opina sobre la metodología utilizada en cada sesión del Taller?

✓ Inicio: Se dan a conocer los objetivos para la sesión.

____ Muy buena

____ Buena

____ Regular

____ Mala

____ Muy mala

- ✓ Desarrollo: Se lleva a cabo el Taller a través del “aprender haciendo”, con trabajo colaborativo y participativo.

____ Muy buena

____ Buena

____ Regular

____ Mala

____ Muy mala

- ✓ Finalización: Se evalúa, se reconoce los aprendizajes adquiridos y se refuerza conocimientos e inquietudes.

____ Muy buena

____ Buena

____ Regular

____ Mala

____ Muy mala

g) En términos generales, ¿Está satisfecho con el Taller realizado?

Si ____

No ____

¿Por qué?

h) ¿Qué cosas le mejoraría al Taller?

i) Impacto de la Alfabetización Digital en el rol como Dirigentes Sociales

a) ¿Qué aprendizajes obtuvo con el Taller? En relación a:

1) Usar PCs	Identifica las partes de un PC.	Si__ No__
	Conoce y accede a los distintos programas de PC (Word, Power Point y Excel).	Si__ No__
	Elabora distintos tipos de documentos en Word (Cartas, afiches, citas, etc.)	Si__ No__
	Conoce y utiliza más de un programa de Microsoft Office.	Si__ No__
2) Usar internet	Reconoce buscadores en la web.	Si__ No__
	Busca información de interés en la web.	Si__ No__
	Utiliza correo electrónico.	Si__ No__
	Accede a páginas de gobierno con información relevante para su gestión.	Si__ No__

	Realiza postulaciones en líneas para fondos concursables.	Si__ No__
	Incorpora al trabajo diario el uso de las TICs.	Si__ No__

b) ¿Ha utilizado los conocimientos que adquirió en el Taller?

Si__ ¿En qué?

No__ ¿Por qué?

c) ¿Cuál cree usted que fueron los principales contenidos del Taller, que ha utilizado en su organización social?

d) ¿Usted ha utilizado los aprendizajes obtenidos en el Taller, para su vida personal?

Si ____

¿En qué?

No ____

¿Por qué?

e) ¿Usted cree que los aprendizajes obtenidos en el Taller, facilita su rol como partícipe de una organización social?

Si ____

No ____

¿Por qué?

f) ¿Qué cambio trajo para su vida el tener conocimiento computacional?

ANEXO N°3
REGISTRO DEL GRUPO FOCAL

I) Datos de los entrevistados:

Composición del grupo:

Responsable de la entrevista:

Observador:

Nombre de los asistentes:

Organización representada:

II) Desarrollo de la entrevista

Lugar:

Hora inicio:

Fecha:

Hora término:

III) Preguntas guías del grupo focal

1-¿Qué la motivo a participar del Taller de alfabetización?

2-¿Qué le parecieron los contenidos que se entregaron en el Taller de alfabetización? (Word, Power Point, Excel, Internet, Práctica)

3-¿Qué le pareció la forma de entregar los conocimientos por parte de la facilitadora del Taller? (metodología)

4-¿Cuáles fueron sus principales aprendizajes después de terminar el Taller?,
¿Los han practicado?

5-¿Ha utilizado los conocimientos aprendidos del Taller en su rol directiva?, ¿En qué?

6-¿Usted se encuentra satisfecha con el Taller realizado?

7-¿Cuál sería su apreciación global de la experiencia en el Taller?

8-¿Qué sugerencias harían para nuevos Talleres que tengan este mismo propósito y vayan también dirigidos a directivos como ustedes?

ANEXO N°4:

OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADOR	ITEM
NIVEL DE SATISFACCION Es entendido como lo señala Philip Kotler (1989) "es el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas." http://www.promonegocios.net/mercadotecnia	El nivel de satisfacción de los adultos mayores, dirigentes sociales que realizaron el Taller de Alfabetización Digital Nivel Avanzado impartido por la Corporación SEPADE durante los años 2011 y 2012. Este proceso debe ser evaluado en torno a; la motivación para participar, nivel de satisfacción en cuanto a los contenidos impartidos en el proceso y el nivel de satisfacción en relación a la metodología que se utilizó en la capacitación Tecnológica e Informacional, para la generación de aprendizajes en un proceso que permite que los diferentes	Motivaciones de ingreso al Taller.	-Motivaciones personales. -Motivaciones como dirigente social.	¿Por qué decide incorporarse al Taller de Alfabetización Digital? ¿Qué sabía usted de la Alfabetización Digital? ¿Qué quería aprender del Taller de Alfabetización Digital? ¿Cuál era su expectativa del Taller de Alfabetización Digital?

	actores sociales tengan mayor acceso a la información y un mejor manejo computacional, de modo tal, que esto fortalezca la posibilidad de generar proyectos sociales y ampliar sus líneas de acción en el rol que ejercen como dirigentes sociales.			
		Nivel de satisfacción obtenido a través del contenido impartido.	1) Alfabetización Digital 2) Windows 3) Word 4) Power point	¿Cómo evalúa usted los contenidos recibidos en el Taller? Asigne una nota de 1.0 a 7.0 Nota: ____ Nota: ____ Nota: ____ Nota: ____

			5) Excel 6) Internet 7) Práctica de los conocimientos	Nota: ____ Nota: ____ Nota: ____
		Nivel de satisfacción respecto de la metodología utilizada.	¿Qué opina sobre la metodología utilizada en cada sesión del Taller?	Inicio: Se dan a conocer los objetivos para la sesión Muy buena____ Buena____ Regular____ Mala____ Muy mala____

				Desarrollo: Se lleva cabo el Taller a través del “aprender haciendo”, con trabajo colaborativo y participativo. Muy buena___ Buena___ Regular___ Mala___ Muy mala___ Finalización: Se evalúa, se reconoce los aprendizajes adquiridos y se refuerza conocimientos e inquietudes. Muy buena___ Buena___ Regular___ Mala___ Muy mala___
--	--	--	--	---

		Apreciación global.	Opinión general del Taller realizado.	En términos generales, ¿Está satisfecho con el Taller realizado? Si____ No____ ¿Por qué?
			Sugerencias de mejoramiento al Taller.	¿Qué cosas le mejoraría al Taller?

DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADOR	ITEM
IMPACTO DEL TALLER DE ALFABETIZACION DIGITAL EN EL ROL COMO DIRIGENTE SOCIAL. El impacto hace referencia directa a los efectos o consecuencias del programa o proyecto sobre una población en particular incluso más allá de los objetivos propuestos originalmente. El impacto incluye las consecuencias y efectos tanto positivos como negativos, previstos y no previstos. Este resulta ser el criterio más	El impacto que tiene el Taller de Alfabetización Digital en los adultos mayores dirigentes sociales, tiene que ver con la evaluación de los aprendizajes que se adquirieron en el proceso y como esos aprendizajes han sido ejecutados en el quehacer como dirigente social. La Corporación SEPADE, visualiza el actuar del dirigente social como cualquier actor que participe activamente en alguna organización, sin tener necesariamente algún rol directivo, ya que se analiza a las personas como capaces de generar liderazgo natural e innato, lo cual se espera desarrollar en el proceso de participación.	Aprendizajes obtenidos en el Pc.	Identifica las partes de un Pc. Conoce y accede a los distintos programas de Pc (Word, Power Point y Excel). Elabora distintos tipos de documentos en Word (Cartas, afiches, citaciones, etc.)	¿Obtuvo aprendizajes con el Taller? Si___ No___ Si___ No___ Si___ No___

amplio y difícil de medir dada la amplitud de su horizonte temporal. (Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura; 2001: 5)			Conoce y utiliza más de un programa de Microsoft Office.	Si___ No___
		Aprendizajes obtenidos en la Web.	Reconoce buscadores en la web. Busca información de interés en la web. Utiliza correo electrónico. Accede a páginas de gobierno con información relevante para su gestión.	Si___ No___ Si___ No___ Si___ No___ Si___ No___

			Realiza postulaciones en líneas para fondos concursables. Incorpora al trabajo diario el uso de las TICs.	Si___ No___ Si___ No___
		Uso de los aprendizajes.	Personales	¿Utiliza los conocimientos adquiridos en el Taller? Si___ ¿En qué? No___ ¿Por qué? ¿Usted ha utilizado los aprendizajes obtenidos en el Taller, para su vida personal? Si___ ¿En qué? No___ ¿Por qué?

			Para la dirigencia social	¿Qué cambio trajo para su vida personal el tener conocimiento computacional? ¿Cuál cree usted que fueron los principales contenidos del Taller, que ha utilizado en su rol como dirigente social? ¿Usted cree que los aprendizajes obtenidos en el Taller, facilita su rol como partícipe de una organización social? Si____ No____ ¿Por qué?
--	--	--	---------------------------	--



ANEXO N°5
FICHA DE ASISTENCIA ALFABETIZACIÓN DIGITAL
NIVEL AVANZADO

FECHA:
HORA:
LUGAR:

N°	Nombre Completo	Organización	Teléfono	Firma
			Correo Electrónico	
1				
2				
3				
4				
5				

ANEXO N°6

CARACTERIZACION BENEFICIARIOS DE ALFABETIZACIÓN DIGITAL NIVEL AVANZADO 2011 - 2012

N°	Nombre	Edad	Nivel Educacional	Organización	Cargo	Contacto
1	Haydee Duarte Troncoso	72	Hasta 3ero humanidades	Junta de vecinos N° 8	Tesorera	2777077X
2	Gladys González Poblete	65	Universitario completo. Pedagogía básica con mención en lenguaje y comunicación, Universidad de Santiago.	Centro Cultural Baldomero Lillo	Socia	2735109X
3	Patricia León Pajkuric	62	Enseñanza media completa.	Agrupación de artrosis consultorio Cruz Melo	Socia	9136988X
4	Lucy Sebastián Benítez	61	Enseñanza media completa.	Centro Cultural Baldomero Lillo	Socia	2737219X
5	Lily Peña Ortiz	61	Enseñanza media completa.	Voluntariado de capellanía evangélica, complejo hospital San José	Presidenta	7249141X
6	Laura Muñoz Valdivia	66	Enseñanza media completa.	Club de adulto mayor "La Esperanza"	Socia	2736921X
7	Elvecia Bauer Guzmán	75	Universitario completo. Pedagogía en castellano. Universidad católica.	Club de adulto mayor "La Esperanza"	Presidenta	2734128X

8	Guacolda Benítez Cañas	73	Enseñanza media completa.	Centro Cultural Baldomero Lillo	Presidenta	2737219X
9	Ivonne Gourlart Rosales	63	Enseñanza media completa.	Centro Cultural Baldomero Lillo	Socia	2737219X
10	Andrea Bustamante	61	Técnico secretariado ejecutivo.	Centro Cultural Baldomero Lillo	Socia	2777211X
11	Julia Inostroza Muñoz	61	Universitario completo. Profesora de educación general básica. Universidad Católica de Valparaíso.	Club Deportivo Gustavo Pizarro Junta de vecinos N° 4	Presidenta Segunda directora	2995641X 6271222X
12	Irma Valenzuela	62	Sexto de humanidades.	Agrupación Pensionados Metropolitana Norte	Presidenta	2738041X 9752092X
13	María Acuña Henríquez	64	Técnico paramédico, enfermería.	Club de adulto mayor "Los hermosos años dorados" Comité de turismo APESAM	Secretaria	2741857X 7761172X
14	Hortensia Nahuelan	63	Enseñanza media completa.	Junta de vecinos N° 20	Socia	6208811X
15	Paulina Corvalán García	69	Universitario incompleto. Química y farmacia.	Junta de vecinos N° 4	Secretaria	2457250X
16	Mario Lobos Flores	66	Universitario completo. Contabilidad.	Junta de vecinos N° 8	Presidente	9322984X 2357967X

17	Eliana Modinger	70	Universitario completo. Contadora comercial. Instituto superior de comercio femenino.	Club de diabéticos, consultorio Cruz Melo	Presidenta	7923940X 2813777X
18	Patricia Silva Brito	67	Enseñanza media completa.	Asociación Natural AG	Presidenta	2728699X
19	Norma Martínez	62	Enseñanza media completa.	Iglesia Pentecostal de Chile	Presidenta	2641441X
20	Myriam Rojas	61	Enseñanza media completa.	Iglesia Pentecostal de Chile	Socia	8424345X

ANEXO N°6
SITUACIÓN ECONÓMICA

Nombre:

Edad:

1) ¿Usted es jubilado/a?

Si___ No___

¿Cuánto ingreso percibe de jubilación?

2) ¿Usted es pensionado/a?

Si___ No___

¿Cuánto ingreso percibe de pensión?

3) ¿Tiene otros ingresos mensuales?

Si___ No___

¿Cuáles?
