



UNIVERSIDAD CATOLICA DE TEMUCO
FACULTAD DE ARTES, HUMANIDADES Y CIENCIAS
SOCIALES
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL



“Incidencia de la Capacitación en Alfabetización Digital, en los usuarios capacitados en el Telecentro de la comuna de Freire, IX Región”.

Tesis para optar al Título de
Asistente Social , Licenciado en
Desarrollo Familiar y Social.

AUTORES:
Maritza Garcés Ortega
Paula Lavanderos Valdenegro
Carolina Ulloa Paz
Gloria Vera Ramos.

PROFESOR GUÍA:
Sr. Helder Binimelis.

TEMUCO, CHILE, 2005.

INDICE:

	Pág.
Resumen.....	3
Problema de Investigación.....	7
Fundamentación.....	11
Objetivos	
Objetivo general.....	21
Objetivos Específicos.....	21
Marco Teórico.	
Capital Social.....	22
Sociedad del conocimiento.....	30
Brecha Digital.....	35
Alfabetización Digital.....	38
Marco Metodológico.	
Tipo de estudio.....	41
Lugar.....	43
Universo.....	44
Muestra.....	44
Variables del estudio.....	45
Hipótesis.....	48
Instrumento para recolección de datos.....	48
Criterio de confiabilidad y validez.....	49
Análisis de datos.....	50

Aspectos Éticos.....	51
Análisis de Resultados.....	52
Análisis Estadístico Descriptivo.....	53
Conclusiones.....	84
Bibliografía.....	94
Anexos	98

RESUMEN:

En la presente investigación se abordaran elementos como Capital Social y Alfabetización Digital. De ellos se desprende la problemática de investigación:

“Identificar que la Alfabetización digital en el proceso de acercar las Tecnologías de Información a las personas, podría constituirse en una herramienta capaz de potenciar en los usuarios capacitados la presencia de elementos de Capital Social, tales como: Redes sociales y Acceso a la información, elementos que pueden aportar mayores beneficios o ventajas a las sujetos que los poseen (manejo de nuevos conocimientos, habilidades y mayor numero de redes).

La problemática de investigación se contextualiza tomando como referencia el proceso de alfabetización desarrollado en el Telecentro de la comuna de Freire, IX Región a 28 personas que finalizaron el proceso de capacitación digital.

Se plantea como objetivo general del estudio:

“Conocer y describir la presencia de algunos elementos constitutivos de Capital social (Redes sociales y Acceso a la Información), en los usuarios capacitados en Alfabetización Digital en el Telecentro Comunitario de Freire, IX Región de la Araucanía”.

Con respecto a la metodología utilizada, se identificaron dos variables a medir : Redes Sociales y Acceso a la Información (elementos constitutivos de Capital social).

Si hacemos referencia al tipo de estudio, la investigación se enmarca dentro de un estudio cuantitativo, con un enfoque exploratorio. Además se clasifica dentro de los estudios de tipo transversal

El instrumento utilizado para medir las variables de interés: Redes sociales, y Acceso a la Información, fue un cuestionario elaborado en base a la escala de Lickert.

El tipo de muestra utilizada fue de carácter no probabilística (dirigida) y contemplo una población de 28 personas que habían finalizado su proceso de Capacitación en Alfabetización Digital en el Telecentro comunitario de Freire, IX Región.

En función de las variables seleccionadas se planteo para el estudio la siguiente hipótesis de investigación:

“La Capacitación en Alfabetización digital podría generar cambios significativos en los usuarios alfabetizados digitalmente en el Telecentro de la comuna de Freire, IX Región de la Araucanía, respecto de la presencia de elementos constitutivos de capital social, tales como: Redes sociales y Acceso a la Información”.

A través de los hallazgos obtenidos, es posible decir que la hipótesis planteada, fue comprobada en la realidad, es decir, en los usuarios bajo estudio, a través del instrumento diseñado para la medición de las variables (cuestionario en base a escala de Lickert). Esto queda de manifiesto en las puntuaciones obtenidas por los sujetos, que muestran una actitud

positiva o favorable frente a la presencia de elementos constitutivos de capital social, luego de haber participado en el proceso de capacitación en alfabetización digital.

El tipo de análisis escogido para el tratamiento de los datos correspondió a un: Análisis Estadístico Descriptivo, utilizando para ello el Programa Excel. El análisis contempló seis ejes principales: Análisis en base al perfil de los usuarios considerando las variables de control seleccionadas, Medición y análisis conjunto de las variables en estudio (Redes sociales y Acceso a la información), Medición de las puntuaciones acumuladas por cada variable (Redes sociales y Acceso a la información) y Análisis del antes y el después de la Capacitación en Alfabetización Digital, con respecto a la presencia de elementos constitutivos de capital social (Redes sociales y Acceso a la Información).

En conclusión, los resultados obtenidos nos indican que el objetivo general y los objetivos específicos, que se trazaron para la investigación, fueron alcanzados, porque el 46% de los sujetos considerados en la muestra, (grupo de puntuaciones altas, según la mediana real obtenida, de un valor de 67) adquirieron elementos constitutivos de capital social, tales como: Redes sociales y Acceso a la Información, luego de la Capacitación en Alfabetización Digital. Mientras que el 64% restante de los individuos, a pesar de no haber obtenido las mas altas puntuaciones en relación a la medición de las variables, manifestaron actitudes favorables, lo que queda de manifiesto dado que las respuestas se posicionaron por sobre la mediana teórica establecida (50), es decir ninguno de los individuos obtuvo un puntaje bajo este valor..

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

“Existe una gran variedad de enfoques y posturas con respecto al capital social y a sus aplicaciones que enfatizan la capacidad de movilizar recursos, la pertenencia a redes, las fuentes que lo originan, las acciones -individuales o colectivas- que la infraestructura del capital social posibilita, entre otras”.¹

Para los fines de esta investigación el capital social “...puede ser entendido como una capacidad para obtener mayores beneficios o ventajas adicionales a partir de sus elementos constitutivos...”².

“... Lo importante del capital social para los individuos y los grupos que lo poseen es la potencialidad que les confiere y de la que carece el individuo aislado. Es decir, lo esencial del capital social es que es una capacidad. En efecto, representa la capacidad de obtener beneficios a partir del aprovechamiento de redes sociales. La existencia de estas redes le brinda ventajas adicionales a los individuos que tienen acceso a ellas, en comparación con las que obtendrían si actuaran individualmente y sin el apoyo de esas relaciones sociales”.³

Asimismo se hace necesario plantear la importancia de potenciar y o facilitar la presencia de elementos constitutivos del capital social en las personas, por los beneficios que esto podría reportarles (por ejemplo mayor flujo de contactos, por tanto tener a quien

¹ Atria Raul, y otros. “Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma”. Chile: Ediciones Cepal, 2003. 125p

² Araya Rodrigo, Orrego Claudio. “Internet en Chile: Oportunidad para la participación ciudadana”. Santiago: Documento Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, 2002. 206p.

³ Flores, Margarita y Rello, Fernando En Atria Raúl, y otros. “Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma”. Chile: Ediciones Cepal, 2003. 206p.

acudir o solicitar determinada clase de apoyo o ayuda). Dicho planteamiento puede fundamentarse al hacer referencia al enfoque culturalista del capital social. “...Según este enfoque el capital social forma parte de sistemas complejos de relaciones sociales y es posible potenciarlo”⁴

Es así que se plantea la posibilidad de que en el contexto del Curso de Capacitación en Alfabetización Digital del Telecentro comunitario de Freire IX Región, se presenten o potencien elementos constitutivos de Capital social, tales como: Redes sociales y Acceso a la Información.

Como queda de manifiesto en el párrafo anterior, el contexto que permitiría la presencia de elementos de capital social, corresponde al curso de Capacitación en Alfabetización Digital, instancia donde a través de interacciones educativas se les entregan conocimientos y destrezas a las personas para que adquieran los conocimientos y manejo mínimo de computación. A partir de ello y dado que el contexto se presenta como una instancia donde confluyen diversos actores y por tanto se generan y establecen relaciones sociales (de colaboración, asociatividad, etc.), este podría permitir el surgimiento de elementos de capital social en las personas participantes.

Cabe mencionar que dichos Cursos de Capacitación en Alfabetización Digital, se enmarcan en el Programa de Alfabetización digital que se está desarrollando a lo largo de todo el País. Esta “... campaña puede ser entendida como un programa impulsado a nivel de gobierno, específicamente del Programa para la superación de la Pobreza, que pretende que aquellas personas que no pueden acceder a los servicios proporcionados por los equipos computacionales y la serie de servicios que estos ofrecen a los usuarios, puedan

⁴ Atria Raul, y otros. “Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma”. Chile: Ediciones Cepal, 2003. 125p.

hacer uso de estas herramientas acudiendo a puntos clave donde estos servicios les son proporcionados de manera gratuita, realizándose capacitaciones o alfabetizaciones digitales para las personas, para que así dejen de conformar la lista de analfabetos en materia digital, siendo parte del proceso educativo emprendido en esta materia y adquiriendo diferentes habilidades y destrezas”.⁵

De este modo la finalidad de las capacitaciones que comprende este programa, se relacionan con la reducción de la llamada “Brecha digital”. “La brecha digital se define como la separación que existe entre las personas que utilizan las tecnologías de la información como una parte rutinaria de sus vidas y aquellos que no tienen acceso a las mismas y que aunque lo tengan no saben como utilizarlas”⁶.

Hoy en día el uso computacional e Internet conllevan el acceso a nuevas clases de información e interacción humana, por lo tanto el no poder estar en este nuevo mundo, implica no hablar el mismo lenguaje. “Esto genera que las personas que no tienen los recursos informacionales a su alcance vean cerradas un sinnúmero de posibilidades. Por una parte significa que hay menos oportunidades para tomar parte de la nueva economía sustentada en la información en la cual cada vez más empleos están relacionados con los computadores. También significa que hay menores oportunidades para participar de la educación, acceder a nuevas vías de información acerca de múltiples materias, el entretenimiento, las oportunidades de comunicación desplegadas en línea, entre otras...”⁷.

Tomando como referencia los antecedentes expuestos se plantea como Problemática de Investigación:

⁵<http://www.mineduc.cl/alfabetización>

⁶<http://www.labrechadigital.org/>.

“Describir la presencia de algunos elementos constitutivos de Capital Social, en los usuarios capacitados en Alfabetización Digital, tales como: Redes sociales y Acceso a la información, elementos que pueden reportar mayores beneficios y/o ventajas (como manejo de nuevos conocimientos y habilidades, así como contar con un mayor número de redes o vínculos) a los sujetos que los poseen”.

La problemática de investigación se contextualiza tomando como referencia el proceso de alfabetización desarrollado en el Telecentro comunitario de Freire, a 28 personas que finalizaron el proceso de capacitación digital. Dicha población se mantuvo fuera del acceso tecnológico por un periodo de tiempo considerable, por lo que constituye una muestra que se ajusta a la problemática planteada.

⁷ <http://www.mouse.latercera.cl/2000/rep/08/31>

FUNDAMENTACIÓN.

A continuación se presentan los principales antecedentes que permiten fundamentar la investigación realizada. De este modo se da cuenta del Capital social y de la importancia de este para los fines del estudio. Asimismo se hace mención a Sociedad del conocimiento, Brecha digital y por último a la Alfabetización Digital, como instancia o contexto donde podría tener lugar la presencia de elementos constitutivos de capital social.

ANTECEDENTES

“Aunque la discusión es intensa y no concluida, existe acuerdo sobre algunos elementos de la definición de capital social. En primer lugar el capital social puede ser concebido como el conjunto de normas de confianza, valores, actitudes, redes, Información, participación, entre personas e instituciones en una sociedad, que define el grado de asociatividad entre los diferentes actores sociales y facilita acciones colectivas y de cooperación”.⁸

La importancia de este concepto en el área social radica en las potencialidades que trae consigo y que entrega a los individuos. Así, podemos mencionar algunas de estas potencialidades. Por una parte “... el capital social tiene el potencial de brindar servicios, es duradero (podemos tener amigos, redes cercanas, durante largo tiempo y a veces durante toda la vida, es flexible (consideramos que los servicios de nuestros amigos son valiosos en distintas situaciones)...”⁹, entre otras.

⁸ Atria Raul, y otros. “Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma”. Chile: Ediciones Cepal, 2003. 125p.

⁹ Siles Marcelo. En Atria Raul, y otros. “Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma”. Chile: Ediciones Cepal, 2003. 147p.

Para los fines del estudio el concepto de capital social puede ser abordado desde el Enfoque cultural o culturalista.

“El enfoque culturalista considera que el capital social se refiere a ciertos rasgos de los individuos, relacionados generalmente con sus preferencias (todo lo referido a fraternidad y a virtud cívica) y por otra parte a creencias (todo lo referido a valores y actitudes). Estos valores y actitudes suelen ser positivos. El capital social es concebido como un fenómeno subjetivo compuesto por valores y actitudes de los ciudadanos que determinan como se relacionan unos con otros. Según este enfoque el capital social forma parte de sistemas complejos de relaciones sociales y es posible potenciarlo”¹⁰.

La idea central del estudio que persigue indagar en la presencia de elementos constitutivos de capital social, se fundamenta con la teoría utilizada sobre capital social, la cual hace mención al enfoque culturalista, en virtud de que este postula la posibilidad de potenciar el surgimiento de elementos constitutivos de Capital social y por ende que estos se presenten en un contexto determinado (en este caso en la capacitación en Alfabetización digital desarrollada en el Telecentro Comunitario de Freire).

Es importante resaltar, que resulta interesante un estudio que aborde el tema del Capital social, en función de que “...lo importante del capital social para los individuos y los grupos que lo poseen es la potencialidad que les confiere y de la que carece el individuo aislado. Es decir, lo esencial del capital social es que es una capacidad. En efecto, representa la capacidad de obtener beneficios a partir del aprovechamiento de redes sociales. La existencia de estas redes le brinda ventajas adicionales a los individuos que

¹⁰ Atria Raul, y otros. “Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma”. Chile: Ediciones Cepal, 2003. 132p.

tienen acceso a ellas, en comparación con las que obtendrían si actuaran individualmente y sin el apoyo de esas relaciones sociales”.¹¹

Haciendo referencia a un conjunto de datos empíricos que validan la importancia de considerar la temática del capital social, encontramos el informe sobre Desarrollo Humano en Chile 2003 (PNUD 2003). Los datos que provienen de este informe, se sintetizan en torno a dos ejes:

En primer lugar, lo relativo a la cuantificación del capital social en Chile. Sobre este punto el Informe del PNUD brinda dos aproximaciones. La primera enfoca el potencial asociativo, para lo cual elaboró un mapa nacional de asociatividad que, sin poder ser exhaustivo, logra registrar 83.386 organizaciones; o sea 56 asociaciones por cada diez mil habitantes.

Además, realizó una encuesta nacional en 1999 acerca de las personas pertenecientes a organizaciones sociales. Un tercio de los entrevistados pertenece a alguna asociación social (proporción confirmada en el informe PNUD 2002).

“...Entre ellos, suelen participar más hombres que mujeres, más adultos mayores que jóvenes y exhiben mayor tasa de pertenencia las personas del grupo socioeconómico alto y de zonas rurales. La distribución temática muestra que los entrevistados suelen pertenecer principalmente a asociaciones religiosas, deportivas y vecinales”.¹²

¹¹ Atria Raul, y otros. “Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma”. Chile: Ediciones Cepal, 2003. 136p.

¹² <http://www.pnud.cl>

En segundo lugar, con respecto a la distribución de Capital social, es posible decir que “... en Chile prevalece una distribución muy desigual. Mientras que un 56% del grupo socioeconómico alto posee capital social, sólo un 27% del estrato bajo dispone de él. Son las personas con mayor nivel de ingresos y educación quienes exhiben una mayor acumulación”¹³.

Tomando como base los antecedentes expuesto, que fundamentan la importancia de un estudio en esta área, se pretende por medio de esta investigación, estudiar la posibilidad de que se presenten elementos constitutivos de Capital social, tales como: Redes sociales y Acceso a la Información. Esto en el contexto del Curso de Capacitación en Alfabetización Digital del Telecentro Comunitario de Freire.

Así la alfabetización digital pueda ser vista como una herramienta educativa, que permita la presencia de elementos de Capital social, que puedan reportar beneficios a los sujetos (mayores redes, mayores flujos de información, entre otras.) que los poseen.

A fin de justificar la elección del contexto de estudio (Curso de Capacitación en Alfabetización Digital), es necesario mencionar que el gobierno ha emprendido iniciativas que pretenden que todas las personas tengan igualdad de oportunidades en cuanto a su participación en el desarrollo de las nuevas tecnologías.

Esto tiene base, en que nuestro país presenta marcadas diferencias en cuanto al acceso a las Tecnologías de información y comunicación (TICS), lo que define la llamada brecha digital, existiendo porciones significativas de personas que no poseen conocimientos ni

¹³ <http://www.pnud.cl>

herramientas que los acerquen a las tecnologías, pasando a conformar las listas de los nuevos analfabetos de los tiempos modernos, los llamados “analfabetos digitales”. Frente a este escenario y ante la necesidad de acercar la tecnología a las personas, el gobierno ha dado pie a la “Campaña de Alfabetización Digital”.

La Campaña Nacional de Alfabetización Digital, que se está desarrollando desde el período 2003, y que se extiende hasta el 2005, tiene como objetivo capacitar a medio millón de chilenos mayores de 15 años que están fuera del sistema escolar para que obtengan formación práctica en el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC). “La iniciativa está dirigida a vastos sectores de la población que hasta hoy no han tenido acceso a la computación e Internet, especialmente trabajadores, microempresarios y madres, que están fuera del sistema escolar para que obtengan formación práctica en el uso de las TICs”.¹⁴

Las acciones de alfabetización digital se desarrollarán en más de 2.000 puntos a lo largo de todo Chile. Lugares claves son los establecimientos educacionales del programa Enlaces que se han abierto a la comunidad, las bibliotecas digitales, los infocentros y los centros de capacitación en los cuales la ciudadanía puede inscribirse para participar. ENLACES, DIBAM, SENCE, SERCOTEC y FOSIS, entre otros, han puesto en marcha proyectos de alfabetización digital.

“El material básico de capacitación es un curso de 18 horas que permitirá instruir a los participantes en el uso del computador, navegación en Internet y uso del procesador de

¹⁴ <http://www.redcomunitaria.cl/>

texto. Los cursos, que serán impartidos por una red de más de 2 mil monitores, culminan con aplicaciones prácticas pertinentes a cada persona capacitada...”¹⁵

Dentro del conglomerado de lugares dedicados a la iniciativa de la alfabetización digital tanto a nivel nacional como a nivel Regional, encontramos los telecentros comunitarios.

“Los telecentros comunitarios son sitios públicos que cuentan con equipamiento computacional, conexión a Internet, variedad de software y un servicio de ayuda personalizado y/o capacitación para facilitar el buen uso de los recursos por parte del público. Esto implica ofrecer a las personas acceso equitativo y de calidad a los servicios computacionales y contenidos de Internet, contribuyendo de este modo a disminuir la brecha digital y al incremento del desarrollo humano”.¹⁶

Las más innovadoras experiencias nacionales en conectividad se han ejecutado en La Araucanía. Es necesario destacar que estamos insertos en una región vinculada con la temática de las TICS, y su acceso a todos por igual.

Los antecedentes nos muestran que la Novena Región es la primera Región que genera una Agenda Digital Regional.

¹⁵ <http://www.redcomunitaria.cl/>

¹⁶ <http://www.redcomunitaria.cl/>

Es así como desde la década del 90 el Instituto de Informática Educativa de la Universidad de La Frontera, ha desarrollado acciones destinadas a superar las brechas digital y cognitiva tanto a escala nacional como regional (Araucanía).

“La Red de Información en la región, es un grupo de Telecentros Comunitarios e Infocentros distribuidos en diferentes localidades de La Araucanía y cuyo funcionamiento como se menciono anteriormente, es coordinado desde el Instituto de Informática Educativa de la Universidad de la Frontera.

Es a partir de 1997 que el Instituto de Informática Educativa de la Universidad de La Frontera de Temuco tiene la responsabilidad de conducir y administrar esta iniciativa, difundir sus servicios, registrar y analizar su uso, evaluar su impacto, registrar costos, capacitar a operadores y comunidad en general y desarrollar el portal de Telecentros Comunitarios”.¹⁷

En la actualidad, esta red cuenta con veintiún centros de acceso comunitario a las TIC, los que en su mayoría dependen administrativamente de Municipios.

Para los fines de este estudio nos hemos de centrar en las acciones de alfabetización que se han desarrollado en los Telecentros Comunitarios de nuestra región. En dichos sitios de acceso público se han realizado capacitaciones a grupos de personas (en su mayoría microempresarios, trabajadores independientes, dueñas de casa, todos mayores de 15 años y que no han tenido la oportunidad de acceder a los plus de la tecnología) a las cuales se les han entregado los conocimientos básicos para manejar y utilizar un PC: Microsoft Word, Excel, e Internet principalmente.

Las localidades que hoy alojan Telecentros Comunitarios en la Región de La Araucanía son: Angol, Carahue, Collipulli, Freire, Cunco, Curacautín, Ercilla, Galvarino, Lautaro, Licán-Ray, Los Laureles, Los Sauces, Lumaco, Padre Las Casas, Pillánlelún, Pitrufquén, Purén, Renaico, Puerto Saavedra, Traiguén y Villarrica.

Específicamente interesa remitirse aquí al Telecentro Comunitario de Freire. Dicho Telecentro ubicado en la IX Región de la Araucanía, tiene su sede en la Biblioteca Municipal de dicha localidad. Los propósitos de la instalación de este sitio de acceso público a las TICS en la localidad de Freire, son promover el desarrollo social y comunitario; incentivar el desarrollo de experiencias innovadoras que estimulen la autoayuda, y la capacidad emprendedora de los pobladores.

A partir de los antecedentes que sustentan y dan soporte a la investigación emprendida, podemos señalar que su realización se justifica teóricamente en virtud de que se considera interesante estudiar si en el contexto de la alfabetización digital que acerca la tecnología a los usuarios, entregándoles los conocimientos necesarios para que puedan formar parte de la llamada sociedad del conocimiento es posible que se presenten elementos constitutivos de capital social: Redes sociales y acceso a la información, en los usuarios capacitados, elementos que si se presentan podrían constituirse en factores positivos que entreguen beneficios o ventajas a los sujetos en cuestión (incremento de las redes a las cuales se puede acudir, por ejemplo).

¹⁷ <http://www.redcomunitaria.cl/>

Por otra parte la investigación se constituye en un desafío en materia teórica, en función de la adquisición de conocimientos a los que se podrá hacer un acercamiento, y frente a los cuales existe desconocimiento, adentrándose en la temática a partir de la bibliografía y material diverso sobre el tema, y de forma práctica en el campo de estudio mismo.

Desde el punto de vista práctico se hace importante y digno de consideración el emprender un estudio en lo relativo a la temática del Capital social y por consiguiente en el contexto de la Capacitación en Alfabetización digital, desde disciplinas como el Trabajo Social, puesto que los antecedentes de investigaciones efectuadas muestran que no se han realizado estudios que den cuenta de la realidad que las alumnas pretenden abordar, pudiendo constituirse el estudio en aportes nuevos y/o novedosos que entreguen aportes significativos de aspectos de la nueva sociedad en la que nos estamos viendo insertos, y que son necesarios de ser conocido a la hora de realizar intervenciones, para conocer el contexto en el cual los sujetos se encuentran inmersos. principalmente en disciplinas como el Trabajo Social.

De esta manera se persigue que la realización del estudio, sea considerado un primer paso o acercamiento a un área investigativa escasamente recorrida en Trabajo Social, y que defina la base o la materia prima para continuar estudios en esta línea, dejando abierto el debate sobre las temáticas abordadas, con la finalidad de abrir un nuevo campo de estudio escasamente explorado por la profesión.

A partir de los fundamentos expuestos en párrafos anteriores se desea exponer que el realizar esta investigación, permitirá conocer acerca de la presencia de elementos constitutivos de capital social, tales como: Redes y Acceso a la Información, así como

conocer y describir si dichos elementos, pueden presentarse en los sujetos capacitados en alfabetización digital en el Telecentro comunitario de Freire.

Esto nos permitirá esbozar ciertas interpretaciones tales como que la capacitación en Alfabetización digital (desarrollada en el Telecentro bajo estudio) “... puede ser vista como un medio efectivo para enfrentar las diferentes aristas de la exclusión, pues apoya en la generación de procesos de educación...”¹⁸ y podría permitir el surgimiento de un capital definido por algunos teóricos como subjetivo, pero fundamental por los beneficios y ventajas que reporta para el desarrollo de mejores condiciones, a la hora de interactuar dentro del entramado social.

II. OBJETIVOS.

Objetivo General:

“Conocer y describir la presencia de algunos elementos constitutivos de Capital social (Redes sociales y Acceso a la Información), en los usuarios capacitados en Alfabetización digital en el Telecentro Comunitario de Freire, IX Región de la Araucanía”.

Objetivos Específicos:

- ?? Identificar la presencia de redes sociales de los usuarios antes de la capacitación digital.
- ?? Identificar la presencia de redes sociales de los usuarios, luego de la capacitación digital.
- ?? Identificar el acceso a la información que poseían los usuarios antes de la capacitación digital.

¹⁸ <http://www.mineduc.cl/alfabetización>

?? Identificar el acceso a la información que poseen los usuarios luego de la capacitación digital

MARCO TEORICO

A continuación se presentan los ejes teóricos que contienen los sustentos básicos del presente estudio, para lo cual se comenzará realizando una contextualización de los temas y aspectos más relevantes plasmados en la investigación: Capital social, Sociedad del Conocimiento, Brecha Digital y Alfabetización Digital.

I. CAPITAL SOCIAL

El capital social es un concepto que se ha incorporado recientemente al arsenal de variables de la ciencia social. En los países desarrollados el concepto surge con la crisis del modelo del Estado de Bienestar. En tanto que, la preocupación sobre estos temas en muchos de los países latinoamericanos, ocurre en procesos de instauración democrática y redemocratización de los años noventa.

“Los últimos veinte años han asistido a una enorme proliferación de estudios en torno al capital social. La economía, la sociología y especialmente, la ciencia política lo han acogido con entusiasmo. El resultado es una densa red de trabajos que emplean el capital social como variable independiente para la explicación de una serie de fenómenos de lo

más variado. Así existe una gran variedad de enfoques y posturas con respecto al capital social y a sus aplicaciones que enfatizan la capacidad de movilizar recursos, la pertenencia a redes, las fuentes que lo originan, las acciones -individuales o colectivas- que la infraestructura del capital social posibilita, entre otras”.¹⁹

“Aunque la discusión es intensa y no concluida, existe acuerdo sobre algunos elementos de la definición de capital social. En primer lugar el capital social puede ser concebido como el conjunto de normas de confianza, valores, actitudes, redes, Información, participación, entre personas e instituciones en una sociedad, que define el grado de asociatividad entre los diferentes actores sociales y facilita acciones colectivas y de cooperación”.²⁰

Es posible desprender de este postulado los elementos constitutivos del capital. Se En este caso interesa abordar : Redes Sociales y Acceso a la Información. La elección de tales elementos obedece al interés de las investigadoras en indagar en ellos, dado a que se consideran mas pertinentes de ser medidas en el contexto bajo estudio.

Redes Sociales: Se define como “...vínculos existentes entre los elementos que integran un sistema social, siendo estos vínculos "actores sociales" o cualquier tipo de entidades sociales significativas (individuos, grupos, organizaciones, Instituciones, etc.)”.²¹

¹⁹ Atria Raul, y otros. “Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma”. Chile: Ediciones Cepal, 2003. 125p.

²⁰ Atria Raul, y otros. “Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma”. Chile: Ediciones Cepal, 2003. 125p.

²¹ Atria Raul, y otros. “Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma”. Chile: Ediciones Cepal, 2003. 155p.

Las redes sociales permiten “...generar relaciones de colaboración, poner en común recursos, desarrollar actividades en beneficio de los participantes, ampliar y estrechar vínculos, crear sentido de pertenencia, socializar conocimientos, experiencias y saberes, reconstituir la confianza social y establecer relaciones de intercambio y reciprocidad”.²²

Información: Conceptualmente Información se entiende como “...un conjunto de mecanismos que le permiten a un sujeto retomar y reelaborar los datos del medio ambiente para estructurarlos de una manera específica con el objeto de que le sirvan como guía de acción”.²³

El desarrollo del concepto de capital social y su actual influencia en la ciencia social se debe en gran medida a los trabajos de Pierre Bourdieu (1985), y más especialmente de James Coleman (1988, 1990) y Robert Putnam

Puede ser abordado desde dos ejes o enfoques: El Enfoque estructural y el Enfoque cultural o culturalista.

La definición estructural de capital social se deriva fundamentalmente de los trabajos de Bourdieu y Coleman y se refiere a que el concepto no es algo que se posee como la propiedad privada o el capital económico, sino que son “... beneficios producidos socialmente que el individuo intercepta como sujeto inserto en una estructura social y no como individuo aislado o maximizador”.²⁴

²² Atria Raul, y otros. “Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma”. Chile: Ediciones Cepal, 2003. 155p.

²³ Castells, Manuel. “La era de la Información: Economía, sociedad y cultura: La sociedad red. Madrid: Alianza, 1996. 39p.

²⁴ Atria Raul, y otros. “Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma”. Chile: Ediciones Cepal, 2003. 126p.

Entonces el capital social es una propiedad de las estructuras sociales, en su forma individual toma la forma de redes interpersonales que permiten al individuo vincularse con los otros en intercambios sociales, contactos y favores.

Tanto Bourdieu como Coleman hacen extensas referencias al capital social como atributo de grupos sociales, colectividades y comunidades.

Luego en los noventa diversos investigadores comenzaron a desarrollar, criticar o sintetizar las ideas precedentes, como son por ejemplo Putman y Durston. Estos autores han construido la obra gruesa del concepto sobre las fundaciones de los autores de la década anterior. Ellos han reelaborado las ideas preexistentes de capital social además de extenderlas.

“El enfoque culturalista considera que el capital social se refiere a ciertos rasgos de los individuos, relacionados generalmente con sus preferencias (todo lo referido a fraternidad y a virtud cívica) y por otra parte a creencias (todo lo referido a valores y actitudes). Estos valores y actitudes suelen ser positivos. El capital social es concebido como un fenómeno subjetivo compuesto por valores y actitudes de los ciudadanos que determinan como se relacionan unos con otros. Según este enfoque el capital social forma parte de sistemas complejos de relaciones sociales y es posible potenciarlo”²⁵.

Putnam es cercano a la idea de que el capital social es parte del universo cultural.

²⁵ Atria Raul, y otros. “Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma”. Chile: Ediciones Cepal, 2003. 132p.

Putnam, uno de los autores más ampliamente citado en el debate sobre capital social considera el capital social desde una perspectiva sociocultural. “Considera que el capital social está constituido por aquellos elementos de las organizaciones sociales, como las redes, las normas, la confianza, que facilitan la acción y la cooperación para beneficio mutuo, puesto que el trabajo en conjunto es más fácil en una comunidad que tiene acervo abundante de capital social”.²⁶

Durston se ubica dentro de los modelos conceptuales sistémicos de capital social, centrado en la cambiante retroalimentación entre lo cultural y lo estructural. Así define el capital social “... como el contenido de ciertas relaciones sociales –que combinan actitudes de confianza con conductas de reciprocidad y cooperación -, que proporcionan mayores beneficios a aquellos que lo poseen en comparación con lo que podría lograrse sin este activo”.²⁷

“Como en muchas discusiones de las ciencias sociales, ambas aproximaciones – cultura y estructura- realmente se complementan y resulta difícil en la práctica determinar cual de las dos es la que determina la sociabilidad y la reserva (stock) de capital social. A veces las discusiones se asemejan al dilema de “la gallina o el huevo”, especialmente cuando se consideran las fuertes interrelaciones existentes entre los roles, las instituciones, por una parte, y las normas y las actitudes, creencias e ideologías que caracterizan a un conjunto humano, por otra. De hecho la cultura representa una fuente básica para la construcción de las relaciones sociales, al proveer de insumos como las creencias, los valores compartidos y las tecnologías heredadas que conducen a ciertas expectativas en

²⁶ Atria Raul, y otros. “Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma”. Chile: Ediciones Cepal, 2003. 133p.

²⁷ Atria Raul, y otros. “Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma”. Chile: Ediciones Cepal, 2003. 134p.

relación con el orden social. Asimismo, las relaciones sociales no son estáticas, sino que se renuevan en los mismos intercambios entre los actores y proveen a los seres humanos de nuevas expectativas que, al convertirse en elementos permanentes de la sociedad, van enriqueciendo a la cultura”²⁸

Por su parte el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) ha desarrollado una conceptualización y medición de capital social entendido como “...relaciones informales de confianza y cooperación (familia, vecindario, colegas), asociatividad formal en organizaciones de diverso tipo, y marco institucional normativo y valórico de una sociedad que fomenta o inhibe las relaciones de confianza y compromiso cívico. Por asociatividad se entiende la organización voluntaria y no remunerada de individuos o grupos que establecen un vínculo explícito, con el fin de conseguir un objetivo común”.²⁹

Recopilando lo expuesto por los diversos autores, las alumnas rescatan que “...b importante del capital social para los individuos y los grupos que lo poseen es la potencialidad que les confiere y de la que carece el individuo aislado. Es decir, lo esencial del capital social es que es una capacidad. En efecto, representa la capacidad de obtener beneficios a partir del aprovechamiento de redes sociales. La existencia de estas redes le brinda ventajas adicionales a los individuos que tienen acceso a ellas, en comparación con las que obtendrían si actuaran individualmente y sin el apoyo de esas relaciones sociales”.³⁰

“Definir el capital social como capacidad resuelve el problema de que abarca cosas tan distintas como la cultura, las redes solidarias o las asociaciones productivas. Estas son

²⁸ Dias Javier. En Atria Raul, y otros. “Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma”. Chile: Ediciones Cepal, 2003. 134p.

²⁹ <http://www.ciencia.cl/encuentro/encuentro2000html>.

las fuentes o los factores que influyen sobre el capital social, pero no son el capital social. Como factores pueden ser de muy diversa índole y es lógico que así sea porque la estructura social es muy compleja, y tiene varios niveles y componentes. Varios de ellos pueden contribuir a la formación del capital social”.³¹

Para los fines de la investigación y en función de que se persigue conocer que la alfabetización digital podría permitir la presencia de algunos elementos constitutivos de capital social, las alumnas se adscriben a la postura que concibe capital social desde una mirada culturalista, en virtud de que este enfoque postula que el capital social surge en el ámbito subjetivo y en el contexto de las relaciones sociales, dando la posibilidad de potenciarlo o fomentarlo.

Adquiere especial importancia la diferenciación entre el *capital social individual* y el *capital social comunitario* (el capital social que posee un individuo y el capital social que es propiedad de un conjunto). El primero se define como “... la confianza y la reciprocidad que se extienden a través de redes egocentradas. Este tipo de capital consta del crédito que ha acumulado la persona en la forma de reciprocidad difusa que puede reclamar en momentos de necesidad, a otras personas a las cuales le ha ofrecido servicios o favores en el pasado. El segundo se define como aquel que se expresa en instituciones complejas con contenido y gestión. En esta acepción el capital social reside, no en las relaciones interpersonales sino en sus estructuras normativas, gestionarias y sancionarias”.³²

³⁰Flores Margarita, Rello Fernando. En Atria Raul, y otros. “Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma”. Chile: Ediciones Cepal, 2003. 136p.

³¹Flores margarita, Rello Fernando. En Atria Raul, y otros. “Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma”. Chile: Ediciones Cepal, 2003. 83p.

³²Durston John. En Atria Raul, y otros. “Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma”. Chile: Ediciones Cepal, 2003. 142p.

Para los fines del estudio a realizar, interesa el capital social individual, poniendo el énfasis en cada uno de los actores focales insertos en la capacitación digital, y en como utilizan las relaciones sociales existentes y disponibles a fin de lograr mejores resultados en las acciones dirigidas hacia ciertos objetivos individuales. Es en esencia un individualismo metodológico, que tenderá a visualizar el capital social como recursos sociales con los que puede llegar a contar cada persona para poder realizar mejor sus acciones.

En relación al concepto que nos convoca, se han efectuado también, una serie de críticas. Algunos autores han criticado el excesivo romanticismo con el que se presenta el concepto de capital social. Se suele argumentar que es poco realista hablar de cooperación, confianza, reciprocidad, identidad, comunidad, etc. en el actual paradigma de economía de mercado donde priman los intereses individuales.

Además ha sido criticado por quienes sostienen que no es realmente una forma de capital, porque no tiene una definición única que sea aceptada por todos los científicos y profesionales, y porque no puede ser medido. Sin embargo, estas críticas son las mismas que pueden aplicarse a todas las demás formas de capital. Por ejemplo, no existe una definición aceptada del capital físico, del mismo modo que no la hay de capital social. “Por último se ha descubierto que medir el potencial de servicio del capital social no es más difícil que medir el potencial de servicio de formas de capital físico tan diversas como los automóviles, las casas, las fábricas y los artículos personales”³³.

Se considera que el capital social es una forma de capital porque reúne los requisitos que en opinión de la mayoría, debe reunir el capital para ser tal. “El capital social tiene el

³³Siles Marcelo. En Atria Raul, y otros. “Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma”. Chile: Ediciones Cepal, 2003. 144p.

potencial de brindar servicios y, aun así, conservar su identidad (le podemos pedir un favor a un amigo, y aun así, mantener amistad). El capital social se diferencia de los servicios que presta (distinguimos los sentimientos de solidaridad de un amigo de los favores que este nos puede hacer). El capital social es duradero (podemos tener amigos, redes cercanos, durante largo tiempo y a veces durante toda la vida). La mayoría considera que los servicios que puede prestar el capital social son valiosos. El capital social es flexible (consideramos que los servicios de nuestros amigos son valiosos en distintas situaciones). Por último el capital social a veces sustituye o complementa otras formas de capital”³⁴.

“En esencia, el capital social es un concepto de capital bien fundamentado, que tiene todo el derecho de ocupar un sitio de honor junto a las demás formas de capital, como el capital físico, el financiero, el humano, el cultural y el natural”³⁵

II. LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO.

“El sistema tecnológico en el que estamos hoy en día plenamente sumergidos, cuajó con descubrimientos esenciales en las tecnologías de información. En la base del desarrollo global se encuentra la "convergencia" de la microelectrónica, las computadoras y las telecomunicaciones. Esta convergencia se refiere a la sustitución de los canales que venían operando de manera diferenciada: la telefonía, el fax, la televisión, por la transmisión de la información digital.

³⁴ Atria Raul, y otros. “Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma”. Chile: Ediciones Cepal, 2003. 147p.

³⁵ Silés Marcelo. En Atria Raul, y otros. “Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma”. Chile: Ediciones Cepal, 2003. 147p.

El exponente paradigmático de estas tecnologías es la Internet o la red de redes de computadoras conectadas entre sí a través del mundo, que ofrece servicios de comunicación: el correo electrónico, las teleconferencias, los bancos de datos, los boletines electrónicos y especialmente –por la multiplicación actual- la posibilidad de ofrecer información al conjunto de la red, o las páginas WEB”³⁶. Internet se convirtió en un sistema descentralizado, horizontal que puede movilizar cualquier cantidad de información, de manera bi o multidireccional y con un gran potencial para la interactividad, de allí que se la presente como una telaraña.

Internet, constituye un fenómeno que irrumpió de manera poderosa en la mitad del siglo XX.

“Vivimos hoy un proceso de información en tiempo real. Es un saber instantáneo. De hecho, Internet no es más que un modo de organizar y protocolizar una forma específica de interacción efectuada mediante la utilización de artefactos...”³⁷.

“La revolución de la información y el consiguiente cambio paradigmático implica un cambio oceánico en la esfera de la comunicación humana, la emergencia de una forma inédita de interacción humana, la interacción artificial en sentido fuerte, es decir mediada por la acción de agentes artificiales. Agentes estos destinados a asumir cada vez más la tarea de entretener, en colaboración con los agentes humanos, una nueva dimensión- casi invisible, pero decisiva- de la estructura social”³⁸.

³⁶ <http://tecnologia.edu.us.es/edutec/paginas/43.html>.

³⁷ Flores Fernando, Winograd Terry. “Hacia la comprensión de la informática y la cognición”. España: Hispano Europea, 1989. 230p.

De este modo las nuevas tecnologías puede entenderse como "... un medio de comunicación dinámico estructurado que actúa en el lenguaje y que modifica el modelo de interacciones. De esta manera por medio de un computador y vía Internet es posible transmitir información posibilitando que exista un flujo de intercambio a cualquier distancia. Esto a su vez permite la participación en conversaciones de posibilidades que abran nuevos fondos para la acción"³⁹.

“Si buscamos antecedentes fue en la década de los setenta cuando se comienza a hablar de la "sociedad de la información". Aparece la información como la panacea, el eslogan de "*la información es poder*" vino a abanderar toda una serie de cambios que iban a configurar nuevas pautas sociales, motivadas por el auge del sector servicios. Ya no se trata de desarrollar bienes tangibles, como se venían desarrollando hasta ahora en una sociedad industrial. Se destinará a "*producir*" bienes ligados a la educación, la salud, la información, el medio ambiente, el ocio, etc. y que configuran a grandes rasgos lo que se ha dado en llamar sociedad postindustrial”⁴⁰.

Castells, autor de uno de los textos más sólidos y célebres sobre la nueva era prefiere referirse a la sociedad informacional. Explica:

Hoy día, en la sociedad occidental en la cual estamos inmersos se nos "*vende*" la información como un elemento accesible, que se puede poseer, que da poder, que da conocimiento. “La información se ha convertido en un culto, en un mito, algo que otorga autoridad, ventajas, superioridad, dominio. Sin embargo, no se considera que la

³⁸ Castells, Manuel. “La Ciudad Informacional: Tecnologías de la Información, Reestructuración económica y el Proceso urbano-regional”. Madrid: Alianza, 1995. 43p.

³⁹ Castells, Manuel. “La Ciudad Informacional: Tecnologías de la Información, Reestructuración económica y el Proceso urbano-regional”. Madrid: Alianza, 1995. 44p.

⁴⁰ <http://tecnologia.edu.us.es/edutec/paginas/43.html>.

información tenga carácter informativo, por el simple hecho de ser poseída; o de poder ser asimilada por un sujeto. Se ha producido un cambio en el concepto de la información...”⁴¹

“Así las sociedades en la actualidad se caracterizan por poseer flujos diversos y abundantes de información y comunicación. Un escenario poblado de imágenes, íconos, figuras que provienen de diversas latitudes y que obligan a una resemantización de diálogos, de percepciones, del sí mismo, de conocimientos, y que señalan que ya no alcanzan los conocimientos que poseíamos de antaño acerca de la comunidad y del entorno inmediato. En un siglo hemos pasado del aparato radial que nos permitió escuchar voces de entornos alejados, a la cinematografía en blanco y negro, al color, a los efectos especiales y a los personajes creados por computadoras; de las primeras imágenes de la TV, a la instantaneidad de las noticias e imágenes de los acontecimientos mundiales”⁴².

A diferencia de la comunicación convencional como la que ofrecen la televisión y la radio tradicional los nuevos instrumentos permiten que sus usuarios sean no sólo consumidores sino también productores de sus propios mensajes.

La Nueva Economía: TICS en el contexto económico

Es necesario dejar claro que existe una estrecha vinculación entre la renovación tecnológica y la reestructuración o cambios a nivel económico, esto porque el conocimiento y/o la información (que se traduce en conocimiento) interviene en todos los modelos de desarrollo pues el proceso de producción esta basado siempre en un nivel de conocimiento. Hoy estamos en presencia de un nuevo modelo de desarrollo el "informacional", donde lo

⁴¹ <http://www.gobernabilidad.cl/modules>.

⁴² <http://www.gobernabilidad.cl/modules>.

específico es que el conocimiento actúa sobre el conocimiento en sí mismo, generándose así el desarrollo tecnológico.

“En efecto en la década de 1980, el capitalismo ya había emprendido un proceso sustancial de reestructuración económica y organizativa, en que la nueva tecnología de la información desempeñaba un papel fundamental que la conformo decisivamente. A su vez la disponibilidad de nuevas redes de telecomunicaciones y sistemas de información puso los cimientos para la integración global de los mercados financieros y la articulación segmentada de la producción y el comercio de todo el mundo”.⁴³

A partir de estos postulados es posible decir que en las últimas décadas ha surgido una nueva economía a escala mundial. “Es informacional porque la productividad y competitividad de las unidades o agentes de esta economía (ya sean empresas, regiones o naciones) depende fundamentalmente de su capacidad para generar, procesar y aplicar con eficacia la información basada en el conocimiento. Es global porque la producción, el consumo y la circulación, así como sus componentes (capital, mano de obra, materias primas, gestión, información, tecnología, mercados), están organizados a escala global, bien de forma directa, bien mediante una red de vínculos entre los agentes económicos. Es informacional y global porque, en las nuevas condiciones históricas, la productividad se genera y la competitividad se ejerce por medio de una red global de interacción. Y ha surgido debido a que la revolución de la tecnología de la información proporciona la base material indispensable para esta nueva economía”.⁴⁴

“Sin duda, la información y el conocimiento siempre han sido componentes cruciales del crecimiento económico, y la evolución de la tecnología ha determinado en

⁴³ Castells, Manuel. “La era de la Información: Economía, Sociedad y Cultura: La sociedad Red”. Madrid: Alianza, 1996. 130p.

buena medida a capacidad productiva de la sociedad y los niveles de vida, así como las formas sociales de la organización económica”⁴⁵ .

“El surgimiento de un nuevo paradigma tecnológico, organizado en torno a nuevas tecnologías de la información más potentes y flexibles, hace posible que la misma información se convierta en el producto del proceso de producción. Las nuevas tecnologías de la información, al transformar los procesos del procesamiento de la información, actúan en todos los dominios de la actividad humana y hacen posible establecer conexiones infinitas entre diferentes dominios, así como entre los elementos y agentes de tales actividades. Surge una nueva economía interconectada y profundamente interdependiente que cada vez es más capaz de aplicar su progreso en tecnología, conocimiento y gestión a la tecnología”⁴⁶

III. LA BRECHA DIGITAL

La incorporación de la dimensión social del desarrollo tecnológico en los programas y proyectos de intervención se puede visualizar ya sea enunciándolo como un problema o bien identificando las potencialidades de desarrollo implícitas.

Desde la perspectiva del problema social, la falta de acceso a las tecnologías de Información está asociada a formas de exclusión social, entendida como limitaciones que impiden a las personas y grupos acceder a las oportunidades.

⁴⁴ Castells Manuel. “La Era de la Información: Economía, Sociedad y Cultura”. Madrid: Alianza. 93p

⁴⁵ Castells Manuel. “La Era de la Información: Economía, Sociedad y Cultura”. Madrid: Alianza. 94p.

“La exclusión es un concepto complejo, elástico y relativo. Etimológicamente hablando, el término “excluido”, utilizado con frecuencia en forma adjetiva, procede del verbo latino “excludere”, que significa echar a una persona o una cosa fuera de un sistema cerrado o fuera del lugar que ocupa. Este aislamiento es visto como problemático en la medida que le impide a la persona - muchas veces- desarrollarse normalmente dentro del sistema; es decir, le imposibilita su correcta sobrevivencia material o su adecuado desenvolvimiento social, de acuerdo a los patrones considerados normales dentro de la sociedad.”⁴⁷.

“En el plano tecno-económico, los excluidos generalmente son los que se ubican en sectores económicamente débiles o al margen de la transformación tecnológica...”⁴⁸. Así desde una perspectiva preferentemente social, entendemos al excluido como alguien que está dentro del sistema socioeconómico vigente, pero se ubica en el polo opuesto a los privilegiados. Con frecuencia participa y contribuye en la dinámica económica, pero esta excluido de los beneficios del sistema, ya sea debido a desigualdades en la distribución del ingreso o por la velocidad de la transformación tecnológica que lo deja fuera de la competencia.

“En cierta medida la innovación tecnológica y el proyecto económico implantado, provocan una exclusión socioeconómica de grandes sectores de la sociedad. Esta exclusión aparece, en su verdadera faz, como el subproducto de los despliegues tecnológicos y la economía neoliberal, convirtiéndose en la extraña criatura del mundo moderno...”⁴⁹

⁴⁶ Castells Manuel. “La Era de la Información: Economía, Sociedad y Cultura”. Madrid: Alianza. 94p.

⁴⁷ En http://es.geocities.com/hbinimelis/los_excluidos.html

⁴⁸ En http://es.geocities.com/hbinimelis/los_excluidos.html

⁴⁹ En http://es.geocities.com/hbinimelis/los_excluidos.html

La falta de un acceso generalizado a las Tecnologías de Información (TI) y a los espacios de participación dispuestos en la red de redes, mantiene a una buena parte de la sociedad excluida de los privilegios del acceso a la información . “La brecha digital se define como la separación que existe entre las personas (comunidades, estados, países...) que utilizan las Nuevas Tecnologías de la Información (NTI) como una parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las mismas y que aunque las tengan no saben como utilizarlas. Puede ser definida en términos de la desigualdad de posibilidades que existen para acceder a la información, al conocimiento y la educación”.⁵⁰.

La brecha digital no se relaciona solamente con aspectos exclusivamente de carácter tecnológico, es un reflejo de una combinación de factores socioeconómicos y en particular de limitaciones y falta de infraestructura de telecomunicaciones e informática.

La propiedad de los medios de comunicación de masas se concentra cada vez más en menos manos; los medios de comunicación de masas dominantes están controlados por un número pequeño de poderosos que tienen el poder de dirigirse a la inmensa mayoría de los ciudadanos del planeta. “Nunca una minoría ha mantenido a tantos hombres en la incomunicación. El número de quienes tienen derecho de escuchar y de mirar no cesa de crecer mientras se reduce vertiginosamente el número de quienes tienen el privilegio de informar, de expresar, de crear...”⁵¹

En líneas generales “...lo que en las actuales circunstancias determina la consideración de un grupo o de un individuo como desaventajado cultural es la no posesión de las destrezas necesarias y comunes que permiten acceder y manipular conocimiento e información. Se manifiesta en la exclusión de determinados sectores de la sociedad para

⁵⁰ <http://www.labrechadigital.org/>.

⁵¹ <http://www.labrechadigital.org/>.

poder acceder físicamente a la red, al sistema de conexión de los datos. Esta es la situación actual de gran parte de la población adulta de los países desarrollados y la mayor parte de los países en vías de desarrollo y de la prácticamente totalidad de los del mal llamado Tercer Mundo”.⁵²

Frente a esta asimetría, el desafío para los Gobiernos e instituciones de servicio público es crear ventanas de acceso comunitario a la red y poner en manos de los ciudadanos las herramientas que permitan potenciar el desarrollo social de un modo igualitario.

IV. ALFABETIZACIÓN DIGITAL.

Abordando lo que se ha llamado la "brecha digital", en virtud de que unos pocos pueden acceder a la red y otros quedan fuera de la llamada era digital, convirtiéndose en los nuevos analfabetos de la sociedad de la información, surge lo que se ha denominado, alfabetización digital.

“La alfabetización digital puede ser vista como un medio para enfrentar las diferentes aristas de la exclusión, pues se entiende que apoya en la generación de procesos de educación para personas y comunidades que históricamente han estado fuera de los flujos de información y conocimiento”.⁵³

Además es importante hacer mención a que asistimos a cambios de la ciudadanía donde está no sólo se define por la titularidad de derechos sino también por mecanismos de

⁵² <http://www.ciencia.cl/encuentro/encuentro200html>.

⁵³ <http://www.mineduc.cl/alfabetizacion/>.

pertenencia, por la capacidad de interlocución en el diálogo público, y cada vez más por las prácticas de consumo simbólico (de información, conocimiento y comunicación). De modo que la circulación de bienes simbólicos es cada vez más un modo de extensión de la ciudadanía. De allí pues la importancia de abrir los medios de comunicación a nuevas voces.

“La Alfabetización Digital es simplemente un proceso de aprendizaje y de desarrollo personal – que se logra a través de un taller muy básico -, para adquirir los conocimientos y las habilidades que permitan manejar una de las herramientas más importantes del mundo de hoy: la computación y las nuevas tecnologías de información, con Internet a la cabeza”.⁵⁴

Considerando el nivel actual en Chile de carencias en este campo, la alfabetización digital es un paso fundamental, sin distinciones. Es válido para todos quienes necesiten estar mejor preparados para enfrentar un mundo cada vez más competitivo, cada vez más global y que exige “estar al día”, o mejor dicho, exige demostrar que la persona es funcionalmente apta y productiva.

Dentro del conglomerado de lugares dedicados a la iniciativa de la alfabetización digital tanto a nivel nacional como a nivel Regional, encontramos los telecentros comunitarios.

“Los Telecentros Comunitarios son sitios públicos que cuentan con equipamiento computacional, conexión a Internet, variedad de software y un servicio de ayuda personalizado para facilitar el buen uso de los recursos por parte del público y están

⁵⁴ <http://www.mineduc.cl/alfabetizacion/>.

enmarcados en la Red de información Comunitaria, iniciativa que ofrece a los ciudadanos, empresas y organizaciones, acceso equitativo y de calidad a los servicios y contenidos de Internet, contribuyendo de este modo a disminuir la brecha digital y al incremento del desarrollo humano de la zona”.⁵⁵ . Los Telecentros son sin duda “...una herramienta que propone un giro del concepto "histórico" de la Internet. Acercan y sensibilizan a capas sociales hasta ahora desvinculadas del desarrollo de las TICS, brindándoles una mejor oportunidad ante la difícil y cotidiana tarea de formar parte de un complejo entramado social. La experiencia internacional demuestra el éxito de estos proyectos que, lejos del modelo del Cibercafé, permiten a sus usuarios organizar y conformar comunidades desde sus propias necesidades, utilizando los recursos de información disponibles en la Red”⁵⁶.

Si nos referimos específicamente a los aportes de ser un alfabeto digital encontramos que “...proporciona autonomía, en virtud de que puede “conectarse” y estar en línea, de acuerdo a sus necesidades y posibilidades. Este punto constituye actualmente uno de los desafíos más intensos para el mundo social, que busca abrir su campo de acción hacia los rostros duros de la modernización...”⁵⁷

⁵⁵ <http://www.redcomunitaria.cl/>.

⁵⁶ <http://www.redcomunitaria.cl/>.

MARCO METODOLÓGICO.

A continuación se presentan los principales contenidos del marco metodológico de la investigación, haciendo mención al tipo de estudio, lugar, universo, muestra, variables, hipótesis de investigación, instrumento de recolección de los datos, análisis de datos y aspectos éticos involucrados en la investigación.

Tipo de Estudio

El estudio se clasifica dentro de las investigaciones de tipo Exploratorio, en función de que no existen antecedentes de esta embergadura en el campo de estudio del Trabajo Social, relativas a temáticas como las posibles relaciones entre Capital social y Alfabetización digital, conceptos que se entremezclan con problemáticas siempre presentes como la exclusión y la participación de los sujetos (factores que dan pie a las capacitaciones en Alfabetización digital), además de vincularse con elementos como la asociatividad o el establecimiento de nuevas interacciones en un contexto de aprendizaje que podría permitir la presencia de algunos elementos constitutivos de Capital social (Redes y Acceso a la información).

⁵⁷ <http://www.mineduc.cl/alfabetizacion/>.

Desde el punto de vista metodológico las investigadoras pretenden abrir un campo de conocimiento nuevo, aportando datos e información que debe ser considerada valiosa en virtud de ser un primer paso o acercamiento a temas que son evaluados como emergentes

Con respecto a la elección paradigmática del presente estudio, es necesario exponer que el objetivo de cualquier ciencia es adquirir conocimientos y la elección del método adecuado que nos permita conocer la realidad es por tanto fundamental.

La investigación cuantitativa, es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables. “El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar las preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población”⁵⁸.

Asimismo y en función de la elección metodológica de tipo cuantitativo que orienta este estudio, es necesario señalar que se ha optado por este enfoque por diversas motivaciones.

Primero porque se buscara reportar lo que sucede, es decir, hechos que nos den información específica de la realidad que deseamos conocer, como también acotar la información, midiendo con precisión las variables en estudio.

Además de estas premisas, esta investigación esta orientada por el paradigma cuantitativo ya que se busca conocer la realidad objetiva, independiente de las creencias o subjetividades del sujeto, se pretende dar cuenta de una realidad externa, independiente de lo que se piense de ella.

⁵⁸ Hernández, Roberto. “Metodología de la Investigación”. Mexico: Mc Graw Hill. 5p.

Por último para las estudiantes, la selección de una metodología cuantitativa dice relación con un desafío en materia de conocimientos y aplicación de destrezas en el ámbito de la investigación en ciencias sociales. Esto debido a que los estudios, proyectos y/o investigaciones, que les ha correspondido desarrollar durante el transcurso de la carrera, obedecen en su mayoría a una orientación de tipo cualitativa. Por ello y con el fin de hacer un estudio diferente, quizás más complejo, (pues existe un mayor manejo y conocimiento en las investigaciones cualitativas), pero no por ello menos interesante, se optó por esta metodología a la hora de adentrarse en el campo de investigación trazado para la realización de la tesis que se presenta.

Por otra parte si clasificamos la investigación en función del tiempo, estaríamos en presencia de un estudio transversal, pues se realizará en un momento determinado.

Lugar.

La investigación tuvo como foco de estudio el Telecentro Comunitario de Freire, localizado en la IX Región.

La elección del lugar fue decidida en conjunto con el coordinador en el área de Desarrollo local y TICS del Instituto Informática educativa de la Universidad de la Frontera, Sr. Manuel Morales, a quien se solicitó orientación en el tema, y quien en última instancia informó a las estudiantes que en dicho Telecentro, era factible aplicar el instrumento.

Universo:

El universo esta constituido por todas aquellas personas que asistieron al Telecentro comunitario de Freire, en el periodo comprendido entre los meses de Marzo 2004 a Enero 2005. Dicha población equivale a 85 personas, entre hombres y mujeres.

Este universo esta conformado por aquellas personas que finalizaron el proceso de capacitación digital, como también los que actualmente se encuentran capacitándose.

Muestra:

“El sobre que o quienes se van a recolectar datos depende del enfoque elegido y del alcance del estudio, y del planteamiento del problema a investigar”.⁵⁹

Es necesario decir que la muestra seleccionada fue de carácter no *probabilística*, o dirigida “... ya el subgrupo de la población o la elección de los elementos, no dependió de la probabilidad sino de las características de la investigación”⁶⁰. Esto debido a que fue necesario seleccionar con características específicas a los participantes, en este caso el haber finalizado el proceso de alfabetización digital, ello para indagar en los elementos de capital social que se encontraron antes y después de la capacitación. De este modo se trabajo con un grupo de 28 personas que finalizaron su proceso de capacitación.

⁵⁹ Hernández, Roberto. “Metodología de la Investigación”. México: Mc Graw Hill, 2003. 302p.

⁶⁰ Hernández, Roberto. “Metodología de la Investigación”. México: Mc Graw Hill, 2003. 326p.

La elección del tipo de muestra se justifica en virtud de que con un enfoque cuantitativo se realizó un diseño de investigación de tipo exploratorio, por lo tanto no se buscaba realizar conclusiones generalizadoras o extrapolar los resultados sino más bien abordar un contexto delimitado y sacar conclusiones respecto a este, con la finalidad de esbozar ciertos lineamientos respecto a un tema escasamente abordado y generar datos e hipótesis que constituyeran la materia prima para investigaciones más precisas.

Variables del estudio.

Variable Dependiente e Independientes:

La variable dependiente “...es aquella que el investigador no manipula en el curso de la investigación”⁶¹.

Las variables independientes “...son las condiciones manipuladas por el investigador a fin de producir ciertos efectos. Lo que se desea determinar es la presencia o surgimiento de las variables independientes (en este caso: Redes sociales, Acceso a la Información.) a través de la exposición de la variable dependiente”.⁶²

Variable Dependiente:

Variables Independientes:

⁶¹ Hernández, Roberto. “Metodología de la Investigación”. México: Mc Graw Hill, 2003. 143p.

⁶² Hernández, Roberto. “Metodología de la Investigación”. México: Mc Graw Hill, 2003. 190p.

Alfabetización Digital

Redes sociales

Acceso a la Información

Operacionalización de variables en estudio.

Las variables seleccionadas se desprenden del concepto de capital social. De este modo se identifican como variables principales del estudio: Redes Sociales, Acceso a la Información

Variables	Definición operacional	Indicadores
Redes sociales	Asociaciones y/o agrupaciones sociales a las que pertenece un sujeto Amistades que posee Instituciones publicas con las que tiene contacto Subsidios que percibe	Contacto con agrupaciones y/o asociaciones. Reuniones con amistades. Contacto con Instituciones Subsidios que efectivamente percibe (luz, agua, etc.) Prestaciones familiares que percibe.
Acceso a la Información.	Aprobación del curso de Alfabetización digital	Contenidos y materias del curso.

Variables de Control:

Las variables de control permiten hacer un análisis mas específico de la muestra seleccionada. Asimismo dichas variables cruzan a toda la población, permitiendo agrupar a la muestra en pequeñas subgrupos:

Para el análisis de datos se consideraron las siguientes variables de control (contenidas en Anexo 5)

- Sexo .
- Edad
- Nivel de Escolaridad: Básica Incompleta, Básica Completa, Media Completa, Media Incompleta).
- Ocupación Principal: Dueña de casa, Cesante, Trabajador dependiente, Trabajador Independiente (entendiendo por estos "...a aquellos que no tienen un empleador, poseen ingresos variables y administran de manera autónoma tanto su tiempo como sus sistemas de previsión y salud..."⁶³) y Microempresario ("...se entiende por microempresario el dueño de una pequeña unidad productiva que tiene un máximo de 9 trabajadores..."⁶⁴).

⁶³ <http://www.fosis.cl>.

⁶⁴ <http://www.fosis.cl>.

Hipótesis.

La hipótesis planteada se fundamenta en virtud de que se visualiza al programa de Alfabetización digital como una instancia de aprendizaje que podría potenciar y/o facilitar la presencia de elementos constitutivos de capital social (Redes Sociales, Acceso a la Información.), existiendo entonces vinculación entre ambos elementos, contribuyendo con ello a la disminución de la brecha digital en el contexto y muestra seleccionada para los fines del estudio.

Instrumento utilizado para la recolección de información:

El instrumento seleccionado para la recolección de información fue el cuestionario.

“El cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto a una o mas variables a medir”⁶⁵. Este fue construido en base a la “Escala de Lickert”, la cual consiste “... en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se pide la reacción de los sujetos. Es decir se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que manifieste su reacción, eligiendo uno de los puntos de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el sujeto obtiene una puntuación respecto a la afirmación y

al final su puntuación total, sumando las puntuaciones obtenidas en relación con todas las afirmaciones”.⁶⁶

Se construyó la Escala de Lickert con las siguientes categorías de respuesta: Muy de acuerdo (4) de acuerdo (3), en desacuerdo (2), muy en desacuerdo (3).

Cabe mencionar que se eliminó la categoría: “Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, con la finalidad” de evitar respuestas neutras y que los sujetos deban optar por una posición negativa o positiva hacia el ítem.

El instrumento contempló 4 preguntas relativas a las variables de control: Sexo, edad, Nivel de escolaridad, ocupación principal, con la finalidad de conocer el perfil de los usuarios capacitados. Asimismo se elaboraron 10 preguntas para la variable Redes Sociales y 10 preguntas para la variable Acceso a la Información, enfocadas en un antes y un después de la capacitación en Alfabetización digital (para mayor claridad, ver Anexo 1: Cuestionario)

Criterio de confiabilidad y validez:

Para la confiabilidad del instrumento se efectuó un Pre-Test o Prueba Piloto. Ello con la finalidad de determinar si las preguntas elaboradas eran pertinentes y comprendidas por los individuos. Así se probó el cuestionario para evaluar su real confiabilidad en la medición de las variables en estudio.

⁶⁵ Hernández, Roberto. “Metodología de la Investigación”. México: Mc Graw Hill, 2003. 391p.

⁶⁶ Hernández, Roberto. “Metodología de la Investigación”. México: Mc Graw Hill, 2003. 368p.

La validez del instrumento se basa en el contenido de los ítems que contiene el instrumento, los cuales fueron construidos de manera cuidadosa, elaborando los ítems más pertinentes para medir cada variable (según la operacionalización de las variables en medición: Redes sociales y acceso a la información)

A su vez, la validez del instrumento se sostiene en las conceptualizaciones teóricas utilizadas en la investigación, las cuales sirvieron de guía para la construcción de los ítems para cada una de las variables.

Análisis de datos.

Para la realización de la investigación se optó por una metodología cuantitativa, considerándola más pertinente con la premisa de obtener datos sólidos y objetivos. Esto a través de un Análisis Estadístico Descriptivo.

La primera tarea al desarrollar este tipo de análisis “... es describir los datos, los valores o las puntuaciones obtenidos para cada variable”.⁶⁷

En función de la hipótesis de investigación planteada se desprenden las variables en estudio, tales como: Variable dependiente: “Alfabetización digital” y las variables a medir, es decir, las independientes: “Redes Sociales, Acceso a la Información,”, elementos constitutivos de capital social.

Con las técnicas estadísticas correspondientes al tipo de análisis, se obtuvieron distribuciones de frecuencias, medidas de tendencia central (moda, mediana y media), medidas de variabilidad (rango, desviación estándar), con la finalidad de obtener la dispersión de los datos en la escala de la medición. Cabe mencionar que “...al describir los datos, interpretamos las medidas de tendencia central y de la variabilidad en conjunto, no aisladamente”⁶⁸

Para el análisis estadístico mencionado se utilizó el Programa Excel.

Aspectos Éticos:

Con respecto a los aspectos éticos para el desarrollo de la investigación:

- Privacidad: Se aseguró la privacidad de los datos y de las personas que participaron de la investigación. Es necesario mencionar que en los cuestionarios se resguardaron los nombres de los informantes. Por otra parte se solicitó consentimiento a los participantes, para la utilización de la información con base en el análisis de datos, en pro de la investigación.

- Uso de la Información: El Equipo investigador realizó una interpretación objetiva de la información obtenida por medio de las encuestas realizadas. Para ello se utilizó apoyo de material bibliográfico y del docente guía, así como de los profesores informantes en el proceso investigativo.

⁶⁷ Hernández, Roberto. “Metodología de la Investigación”. Mexico: Mc Graw Hill. 2003. 496p.

ANÁLISIS DE RESULTADOS.

El siguiente apartado contiene la presentación de los resultados obtenidos a partir del proceso de investigación llevado a cabo en el Telecentro Comunitario de la comuna de Freire, IX Región.

Se incluyen los resultados obtenidos con base en el Análisis Estadístico Descriptivo realizado a partir de las variables identificadas (Redes y Acceso a la Información), las cuales fueron estudiadas a través de las medidas de tendencia central: Media, mediana, moda y medidas de variabilidad: Rango, y desviación estándar.

Asimismo se presenta algunas graficas con la finalidad de clarificar para al lector la información presentada.

⁶⁸ Hernández, Roberto. "Metodología de la Investigación". Mexico: Mc Graw Hill. 511p.

ANÁLISIS ESTADÍSTICO DESCRIPTIVO:

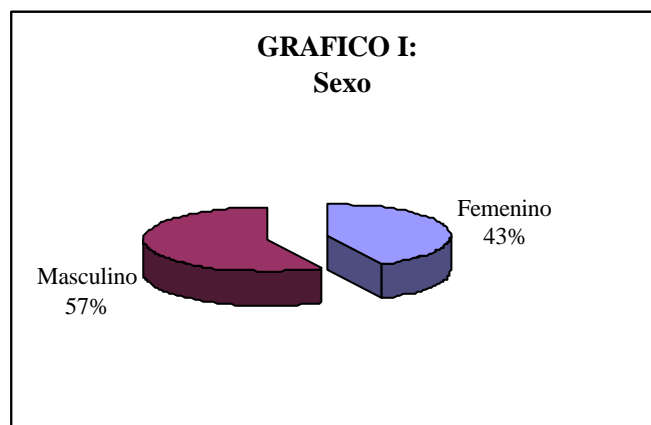
El análisis que se presenta a continuación contempló seis ejes principales:

- I. Análisis sobre la base del perfil de los usuarios, considerando las variables de control seleccionadas.
- II. Medición y análisis conjunto de las variables en estudio: Redes sociales y Acceso a la información.
- III. Medición de las puntuaciones acumuladas en la variable Redes sociales
- IV. Medición de las puntuaciones acumuladas en la variable Acceso a la información
- V. Análisis del antes y el después de la capacitación, con respecto a la presencia de Redes sociales.
- VI. Análisis del antes y el después de la capacitación, con respecto a la presencia de Acceso a la Información.

I. Análisis del Perfil del usuario:

Basándose en las variables de control identificadas: Sexo, Edad, Nivel de escolaridad, Ocupación principal, se obtuvo el siguiente perfil de los usuarios capacitados en el Telecentro de la comuna de Freire, IX Región de la Araucanía.

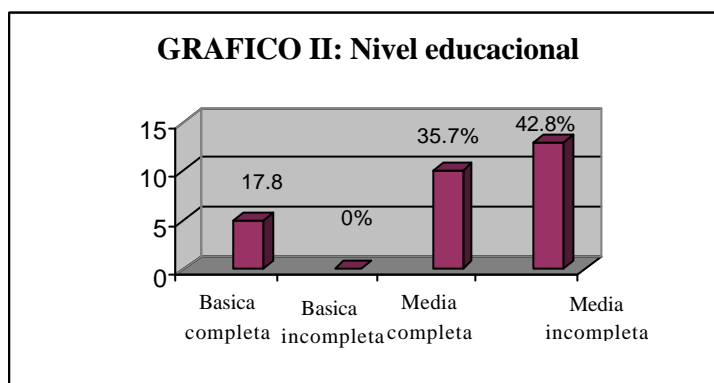
Sexo:



El gráfico evidencia que un 57% (16 casos) de la muestra de 28 sujetos, corresponde a la categoría masculino, mientras que un 43% (12 casos) equivale a la categoría femenino.

A partir de estos datos podemos mencionar, en cuanto al sexo de las personas que se capacitan digitalmente, que se presenta una leve tendencia del sexo masculino en cuanto a la participación en este tipo de iniciativas.

Nivel Educativo:

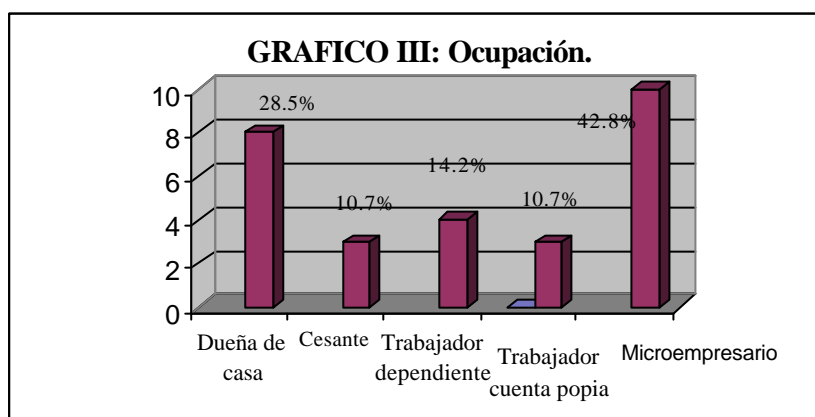


El gráfico permite observar que un 42.8% de los sujetos se agrupa en el nivel educativo: Media Incompleta (13 casos), un 35.7% (10 casos), correspondió al nivel Media completa y por último 17.8% (5 casos) se agrupó en torno a la categoría Básica completa.

A partir de estos datos se podría interpretar que existe relación entre las personas que no han concluido la enseñanza media y el perfil del usuario a los cuales esta dirigida la campaña de alfabetización digital a escala nacional, agrupando a personas que han permanecido alejados del sistema educacional formal.

Otro aspecto que se desprende de este gráfico, es que todos los usuarios son personas alfabetizadas, ya que habían cursado enseñanza básica completa; mientras que, ninguno de los participantes posee estudios superiores, lo que forma parte de las características de las personas que se capacitan digitalmente. Ello aumenta sus posibilidades de acceder a la capacitación según los requisitos del programa de alfabetización

Ocupación:



A partir del gráfico adjunto se visualiza que del total de la muestra, el 42.8% (10 casos) se agrupó en la categoría microempresario, un 28.5% (8 casos) a dueñas de casas, un 14.2% (4 casos) a trabajadores dependientes, un 10.7% (3 casos) a la categoría cesante. Por último el mismo porcentaje (3 casos), corresponde a trabajadores por cuenta propia.

Cabe señalar que los participantes de la muestra, se ajustaron a los requerimientos establecidos por el programa nacional de alfabetización digital. Así, fue posible percatarse de que el telecentro incorporó en la capacitación a dueñas de casa, microempresarios, cesantes, trabajadores dependientes e independientes, población objetivo para estas

iniciativas educativas, por considerarse que históricamente se los ha excluidos de los avances en materia tecnológica.

Se desprende del gráfico, en relación con la ocupación de los sujetos, que la mayoría es microempresario, lo que podría ser interpretado como una necesidad de estos, para obtener conocimientos computacionales debido a que aumenta las posibilidades de constituirse en una herramienta útil para el desarrollo de su actividad ocupacional. “Esto es rescatable especialmente, si nos abocamos a las tecnologías representadas por Internet, medio de comunicación masivo, que conecta y une a una multiplicidad de actores...”⁶⁹.

Esa herramienta podría ser de utilidad considerable si nos enfocamos en la expansión y comercialización de productos de los microempresarios, como medio efectivo para competir con mas herramientas en el mercado y aumentar sus ingresos

Esto se puede sustentar en que la mayor parte de los usuarios, respondió favorablemente al ítem que indagaba en la utilidad de la información para su actividad ocupacional.

II. Medición de las puntuaciones acumuladas para ambas variables: Redes Sociales y Acceso a la Información):

A partir del Instrumento seleccionado que midió un antes y un después de la capacitación en Alfabetización digital, en lo relativo a elementos constitutivos de capital social: Redes y Acceso a la Información, se obtuvieron las medidas de tendencia central (media, moda, mediana) y de variabilidad (rango, desviación estándar). Ello con la finalidad de obtener los valores y puntuaciones de la muestra frente las variables en estudio: Redes Sociales y Acceso a la información.

Es decir, tomando como base la Escala de Lickert, se pretendió conocer las actitudes (Muy de acuerdo, De acuerdo, En desacuerdo, Muy en desacuerdo) de los sujetos frente a la presencia de las variables Redes sociales y Acceso a la información.

Con fines explicativos es necesario exponer que se han establecido parámetros de medición teóricos, basándose en las categorías de respuesta de la Escala de Lickert: Muy de acuerdo (4), De acuerdo (3), En desacuerdo (2), Muy en desacuerdo (1).

⁶⁹ <http://www.paisdigital.org/>.

Esto nos permite identificar una línea divisoria entre actitudes favorables o muy favorables o desfavorables, de los sujetos frente a las variables en medición.

En este caso se utilizaron los parámetros teóricos de Mediana y Rango.

En cuanto a la mediana teórica, esta se establece basándose en las categorías de respuesta de la escala de Lickert, con la finalidad de evaluar las actitudes de los sujetos (favorables y desfavorables) frente a las variables, comparándolas con la mediana real obtenida. Cabe señalar que la mediana real divide las puntuaciones obtenidas por la mitad, pues revela los valores que realmente obtuvieron los sujetos a partir de las categorías de respuesta, constituyéndose grupos de altas puntuaciones que se encuentran sobre la mediana real y grupos de más bajas puntuaciones que caen por debajo de este valor, estableciéndose las actitudes favorables o desfavorables que tienen los usuarios frente a las variables: Redes sociales y Acceso a la Información.

De esta forma el análisis realizado permitió comparar ambas medianas, observando si la mediana real es mayor que la teórica, lo que se considera positivo o favorable, respecto a la presencia de Redes sociales y Acceso a la información.

Cabe mencionar que si los valores reales obtenidos se ubican bajo la mediana real, las personas obtienen puntuaciones más bajas frente a las variables, sin embargo si se encuentran sobre la mediana teórica, se consideran igualmente favorables, porque están dentro del parámetro de medición establecido como positivo.

Asimismo se establecieron rangos teóricos sobre la base de la escala de Lickert, con las puntuaciones teóricas mínimas y máximas posibles, con el fin de compararlos con las puntuaciones reales mínimas y máximas obtenidas por los individuos.

Con respecto a la interpretación de las medidas utilizadas “... estas se interpretan en conjunto, no aisladamente, tomando en cuenta todas las medidas...”⁷⁰.

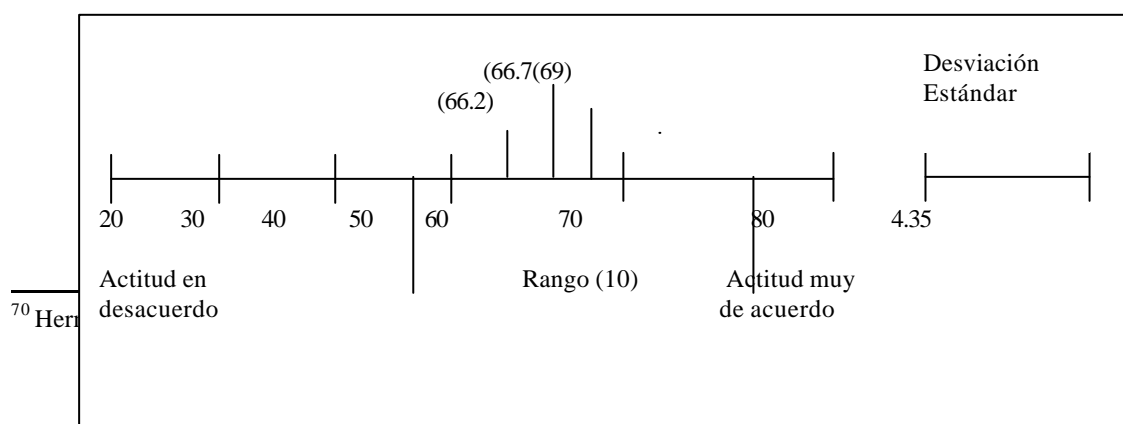
A partir de lo anteriormente expuesto se obtuvieron los siguientes datos de la medición conjunta de ambas variables (Redes sociales y Acceso a la información):

Mediana Teórica: 50
 Puntuación Teórica mas alta (Máximo): 80
 Puntuación Teórica más baja (Mínimo): 20
 Rango Teórico: 60

Moda: 69.
 Mediana real: 67
 Media (\bar{X}): 66.20
 Desviación Estándar: 4.35.
 Rango Real: 20.
 Puntuación más alta observada: 75
 Puntuación más baja observada: 55.

TABLA I:

Resultados generales para ambas variables Redes sociales y Acceso a la información.



En la tabla número I, se puede apreciar al costado izquierdo la puntuación teórica mínima (20) según la escala de Lickert, identificándose con este puntaje una actitud en desacuerdo en función de las variables a medir. Asimismo en el costado derecho se gráfica el puntaje teórico máximo (80), que indica una actitud muy de acuerdo frente a las variables. Entre tales valores se ubican la mediana real, media y moda reales. También es posible visualizar las medidas de dispersión rango y desviación estándar.

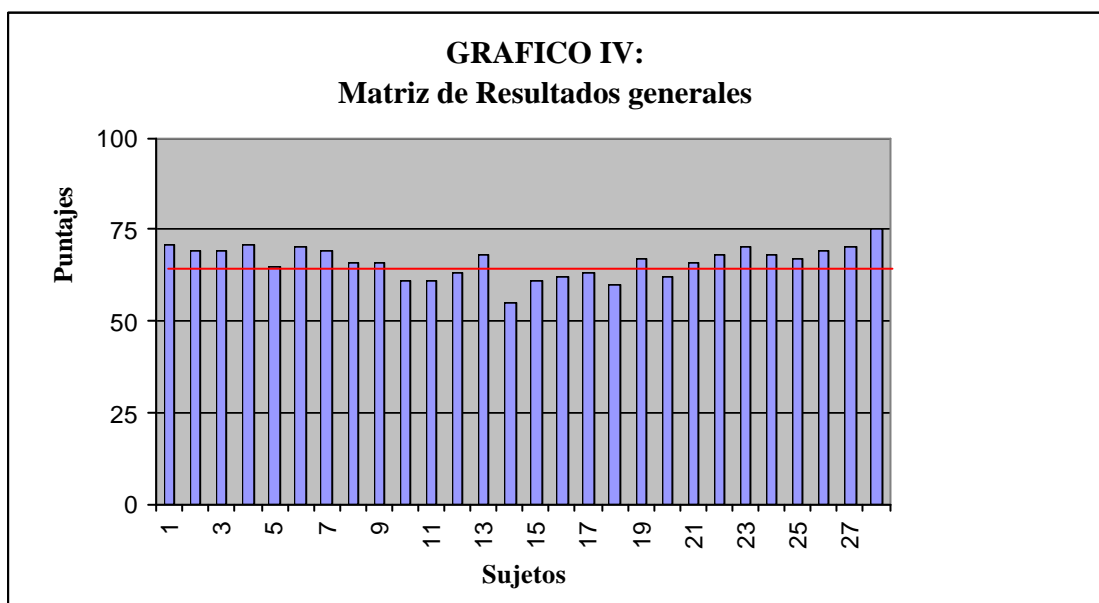
Si analizamos esta tabla podemos decir que las puntuaciones acumuladas para ambas variables, evidencian actitudes positivas o favorables en cuanto a la presencia de Redes y acceso a la Información. Ello en virtud de que las categorías de respuesta que más repitieron los individuos fueron 4 y 3 (“Muy de acuerdo y de acuerdo”)

Si hacemos una comparación entre los datos teóricos y los reales los resultados son altamente positivos. Pues como se aprecia en el cuadro adjunto la mediana real es 67 y esta por sobre la mediana teórica que corresponde a 50. Así los puntajes son positivos por encima del valor 67, presentándose 13 casos, es decir, un 46% de la muestra conformándose el grupo de personas con más altas puntuaciones o actitudes más favorables hacia la presencia de Redes y acceso a la información, luego de la capacitación digital.

El 64% restante se ubica bajo la mediana real, así las puntuaciones de estos sujetos son más bajas. Sin embargo las puntuaciones de la totalidad de estos individuos se ubican por sobre la mediana teórica (50), ya que el puntaje real mínimo correspondió a 55, por tanto a pesar de no presentar las más altas puntuaciones, manifiestan actitudes que se consideran positivas o favorables.

De esta forma el 100% de la muestra supero el valor correspondiente a la mediana teórica, por consiguiente es factible interpretar que la totalidad de la muestra respondió de manera favorable (optando por las categorías de respuestas “muy de acuerdo y de acuerdo”) frente a las preguntas que indagaban en aspectos relativos a la presencia de Redes sociales y Acceso a la información, elementos constitutivos de capital social, luego de la capacitación en alfabetización digital

El siguiente gráfico muestra la matriz de resultados con respecto a la medición conjunta de ambas variables:



La matriz de resultados generales indica en la línea inferior horizontal, enumerados de 1 a 28 la cantidad de individuos de la muestra, y en la línea vertical izquierda la tendencia de puntajes obtenidos por estos.

Asimismo la gráfica muestra una línea que demarca (línea roja) la mediana real obtenida (67), la cual divide la distribución de las puntuaciones bajas y altas, constituyendo grupos de individuos cuyas respuestas frente a la medición de las variables caen por sobre este valor, y aquellos que se ubican bajo de este (67).

A partir de estos valores, podemos visualizar que las puntuaciones obtenidas por los 28 sujetos se ubican por sobre la mediana teórica (50), inclinándose positivamente hacia la presencia de Redes sociales y Acceso a la Información, luego de la capacitación.

Mientras que 13 individuos se posicionan por sobre la mediana real, obteniendo las más altas puntuaciones, evidenciando una mayor presencia de elementos constitutivos de capital tales como Redes sociales y Acceso a la información, luego de la capacitación en Alfabetización digital.

VARIABLES DE CONTROL:

Se utilizaron las variables de control: Sexo, Edad, Ocupación, Nivel de Educativo, para analizar las variables en medición: Redes sociales y Acceso a la Información de manera conjunta, con la finalidad de conocer algunas características de la muestra bajo estudio y hacer un análisis más específico de la muestra seleccionada.

El análisis basándose en estas variables de control, se realizó tomando a los grupos de más altos puntajes (en función de la mediana real: 67) y posteriormente los de más bajas puntuaciones (aquellos que se ubican bajo la mediana real, pero que se ubican sobre la mediana teórica: 50). Ello en función de que estas variables permitan una mayor explicación en torno a la presencia de elementos de capital social en dichos grupos.

Variable de control I:

Sexo

Los 13 casos de más altos puntajes, se agruparon en 8 mujeres, equivalente a un 61.5% y 5 hombres, correspondiente a 38.5%.

De ello, es posible interpretar que las mujeres son las que mayoritariamente conforman el grupo de altas puntuaciones o actitudes favorables, frente a la presencia de Redes sociales y Acceso a la información.

Los 15 casos que caen bajo la mediana real (67), agrupan a 11 hombres, equivalente a un 73.3% y 4 mujeres correspondiente a un 26.6%. A partir de los datos se puede interpretar que los hombres, a pesar de ser mayoría en número dentro de la muestra, son los que principalmente conforman el grupo de bajas puntuaciones.

Haciendo una relación entre ambos grupos a partir de la variable de control sexo, es posible interpretar que de la muestra seleccionada, las mujeres son menor en número en comparación con los hombres, sin embargo son las que obtienen las puntuaciones más altas en función de la presencia de Redes sociales y Acceso a la información,

Variable de control II:

Edad:

Las edades de los individuos que manifestaron actitudes más favorables hacia las variables, es decir, a la presencia de Redes sociales y Acceso a la información, fluctuaron entre los 28 y 58 años.

Las edades del grupo de personas que tienen puntuaciones más bajas frente a las variables, pero igualmente positivas, por estar sobre la mediana teórica (50) poseen edades que fluctuaron entre 28 y 33 años.

Con respecto a las edades de ambos grupos de individuos, se rescata que en el grupo alto existe una mayor dispersión en las edades de los sujetos, mientras que en el grupo bajo se presenta una mayor homogeneidad o menor distancia entre las edades de las personas.

Variable de control III:

Nivel educacional:

Con respecto al nivel educacional, el grupo de altas puntuaciones evidencia, que 6 mujeres, equivalente a un 62% tiene enseñanza media completa. El porcentaje restante equivalente a 38%, agrupa a las mujeres con enseñanza básica completa (1 caso) y media incompleta (1 caso).

En el caso de los hombres 4 de ellos posee enseñanza media completa, equivalente a un 80% mientras que el porcentaje restante de 20% corresponde media incompleta (1 caso).

Si interpretamos los datos obtenidos dentro del grupo alto, podemos decir que existe una homogeneidad entre hombres y mujeres con respecto al nivel educacional, agrupándose la mayoría dentro del nivel educacional de media completa

Con respecto al nivel de escolaridad en el grupo bajo, un 50% de las mujeres, representado en 2 casos posee educación media incompleta, un 25% (1 caso) media completa, y el 25 % restante (1 caso) básica completa.

En relación con los hombres de este grupo, un 36.6% (4 casos) posee educación media completa y el mismo porcentaje (4 casos) corresponde a media incompleta. Por último un 27% (3 casos) corresponde a básica completa.

En el grupo bajo los resultados indican que existe una homogeneidad entre hombres y mujeres respecto a su nivel educacional, predominando la educación media incompleta en ambos grupos.

Si hacemos una comparación entre ambos grupos (alto y bajo) podemos interpretar que los individuos del grupo de más altas puntuaciones, es decir, aquellos que presentan actitudes más favorables hacia la presencia de elementos de capital social, como Redes sociales y Acceso a la información, poseen un mayor nivel educacional, presentándose un predominio tanto para hombres (80%) y mujeres (62%) de la enseñanza media completa.

En cambio los individuos agrupados en torno a puntuaciones más bajas o no tan favorables, presentan un nivel educacional más bajo. Así se evidencia en los hombres enseñanza media incompleta, (36%), media completa (36%), básica completa (27%). En las mujeres enseñanza media incompleta (50%), media completa (25%), básica completa (25%).

Esto permitiría interpretar, que la variable de control educación explica de algún modo una mayor o menor presencia de elementos constitutivos de capital social.

Variable de control IV:

Ocupación:

El grupo alto agrupa a 8 mujeres, de las cuales 5 tienen ocupaciones de microempresarias, 3 de dueñas de casa. Con respecto a los hombres la totalidad de ellos se desempeñan como microempresarios.

Frente a la variable de control ocupación en el grupo alto, es posible decir que mayoritariamente predomina tanto para hombres y mujeres la ocupación de microempresario.

En cuanto al grupo de bajas puntuaciones, un 36% (4 casos) de los hombres, corresponde a trabajadores dependientes. El mismo porcentaje (4 casos) corresponde a cesantes. Un 27% se agrupa en trabajadores por cuenta propia (1 caso).

En cuanto a las mujeres de este grupo, el 100% (4 casos) se desempeña como dueñas de casa.

Si comparamos la ocupación de ambos grupos de personas, es factible interpretar que en las personas con actitudes más favorables, predomina la ocupación de microempresarios, mientras que en los individuos con puntuaciones más bajas en la medición de las variables predomina la ocupación de trabajadores dependientes, por cuenta propia, cesantes y dueñas de casa.

Esto nos puede decir que las puntuaciones más bajas de este grupo, pueden decir relación con la ocupación de estas personas. Así por ejemplo, las dueñas de casa y los cesantes por su actividades diarias, traían consigo menos elementos de capital social, antes de su incorporación a la capacitación (remitirse Anexo 1: cuestionario para ver las preguntas que miden la presencia de Redes y acceso a la información antes de la capacitación y Anexo 2 : Matriz de datos generales), tales como Redes sociales y Acceso a la información por lo que obtuvieron mas bajas puntuaciones en la medición de las variables.

Asimismo, se podría explicar que los individuos del grupo alto obtienen más altas puntuaciones, porque se agrupan aquí los microempresarios, quienes por sus actividades u ocupación, contaban desde antes con redes sociales y mantenían cierto acceso a la información

En síntesis haciendo una comparación general, a partir de las variables de control entre el grupo con alta puntuación, es decir, los que se ubican por sobre la mediana real y los que se posicionan por debajo de este valor, se pudo apreciar que existen diferencias entre ambos grupos con respecto a ciertas características del perfil de los usuarios. Así las personas que se manifestaron de manera más positiva o favorable hacia los elementos constitutivos de capital social al termino de la capacitación en Alfabetización digital, fueron:

- Las mujeres donde del total de 12, 8 de ellas (equivalente a un porcentaje de 61.2% se posesionaron en los más altos puntajes.

- Aquellas personas que poseen un mayor nivel educacional

- En su mayoría las personas que se desempeñan como microempresarios

Mientras que el grupo que obtuvo puntuaciones más bajas fueron:

- Los hombres donde del total de ellos (16), 11 equivalente a un 73.3% se agruparon en el grupo de bajas puntuaciones .

- Aquellas personas con un nivel educacional más básico o incompleto

- Cesantes, trabajadores dependientes y por cuenta propia.

III. Medición de las puntuaciones acumuladas para la Variable: Redes Sociales

En función de los parámetros teóricos establecidos en base a la escala de Lickert, y de los puntajes reales obtenidos por los individuos, se obtuvieron los siguientes datos para la variable Redes sociales

Mediana Teórica:15

Puntuación teórica más alta:40

Puntuación teórica más baja:10

Rango Teórico:30

Moda: 32

Mediana Real: 34

Media (\bar{X}): 34

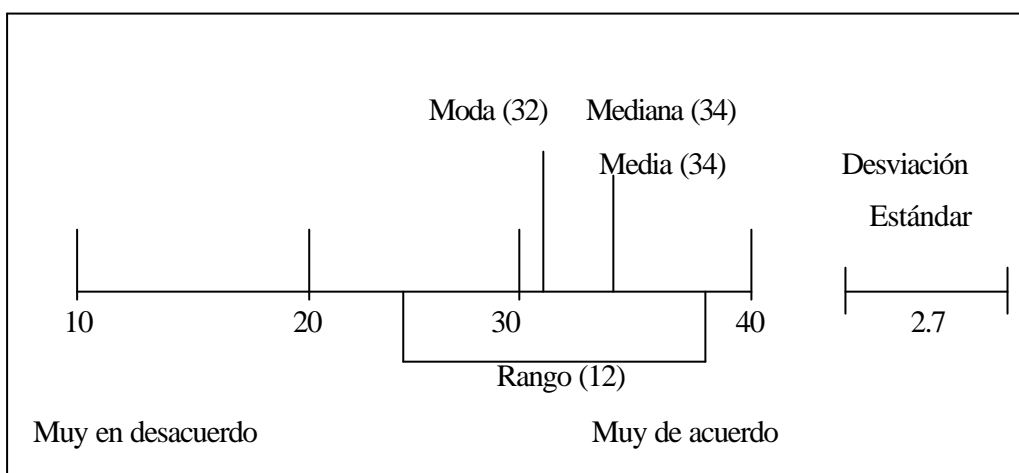
Desviación Estándar:

Puntuación más alta observada: 37

Puntuación más baja observada: 25

Rango Real: 12

Tabla II: Resultados obtenidos para la variable Redes sociales.



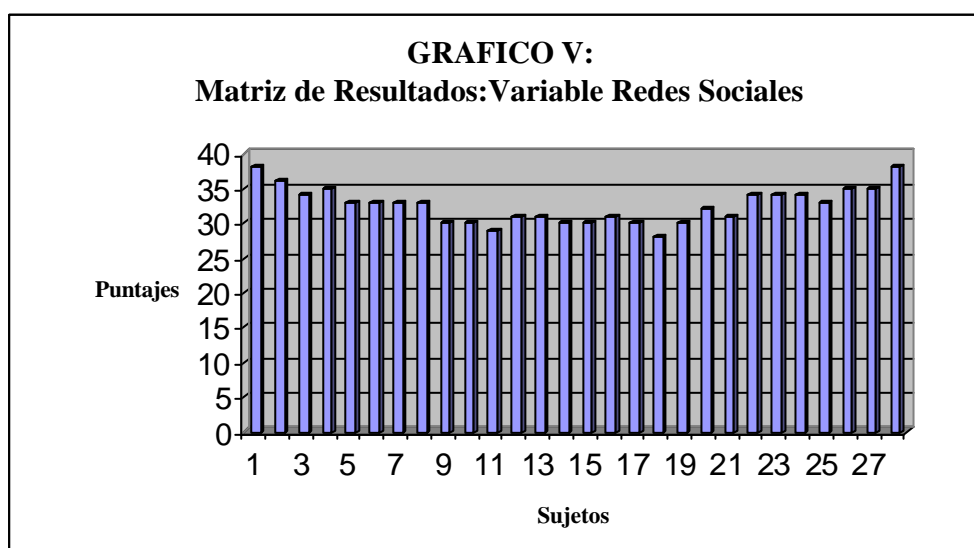
Como se aprecia en el cuadro la actitud hacia la variable redes sociales es favorable. La categoría de respuesta que más se repitió fue 4 y 3 (muy de acuerdo y de acuerdo). Las puntuaciones tienden a ubicarse en los valores medios o elevados.

En promedio los sujetos se ubican en el valor 34, lo que es positivo ya que se enmarcan en las categoría “de acuerdo y muy de acuerdo” Asimismo se desvían 2.7 unidades de la escala, es decir, se presento una baja dispersión de los datos.

Si hacemos una comparación entre los valores teóricos y los reales, los resultados son 100% positivos. Primero porque todos los individuos se ubican por sobre la mediana teórica que es 15, ya que el puntaje mínimo real obtenido fue de 25. Así el 40% de los sujetos está por encima del valor 34 (11 casos). El 60% restante se sitúa por debajo de este valor, constituyendo el grupo bajo, en función de la mediana real. Sin embargo igualmente se consideran un resultado positivo, ya que mantienen puntuaciones por sobre la mediana teórica establecida (15), lo que demuestra actitudes favorables hacia la variable.

Asimismo el rango teórico es 30, mientras que el rango real resultante para la investigación es 12. Con un rango real menor es evidente que los sujetos se agruparon en los valores elevados de la medida de la variable.

El siguiente gráfico muestra la matriz de resultados con respecto a la variable Redes Sociales:



La matriz de resultados generales de la variable redes sociales nos indica que las puntuaciones obtenidas por los 28 encuestados se ubican por sobre la mediana teórica con un valor de 15, inclinándose positivamente hacia la variable en medición.

IV Medición de las puntuaciones acumuladas para la Variable: Acceso a la Información.

En función de los parámetros teóricos establecidos en base a la escala de Lickert, y de los puntajes reales obtenidos por los individuos, se obtuvieron los siguientes datos para la variable Acceso a la información.

Mediana Teórica: 15

Puntuación teórica más alta: 40

Puntuación teórica más baja: 10

Rango Teórico: 30

Moda: 30

Mediana: 33

Media (\bar{X}): 32.54.

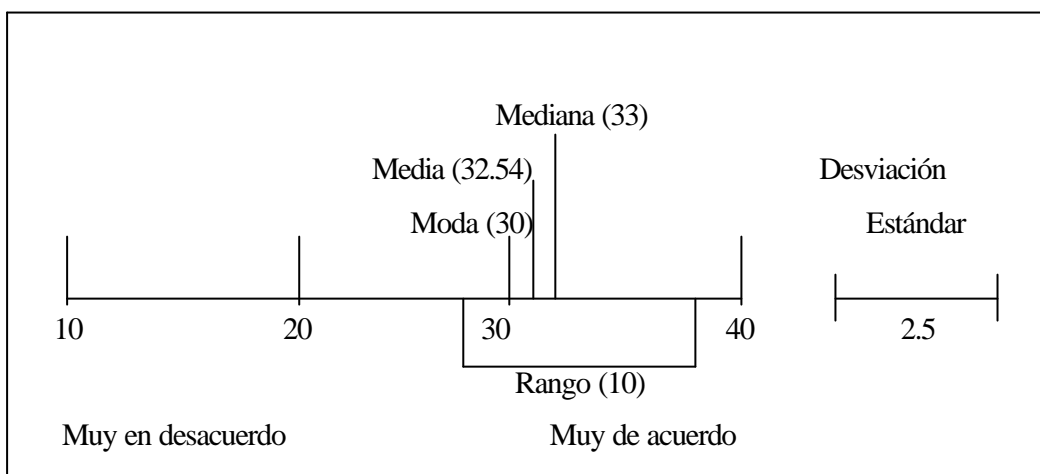
Desviación Estándar: 2.5

Puntuación más alta observada (máximo): 38

Puntuación más baja observada (mínimo): 28

Rango Real: 10.

TABLA III: Resultados variable Acceso a la información:



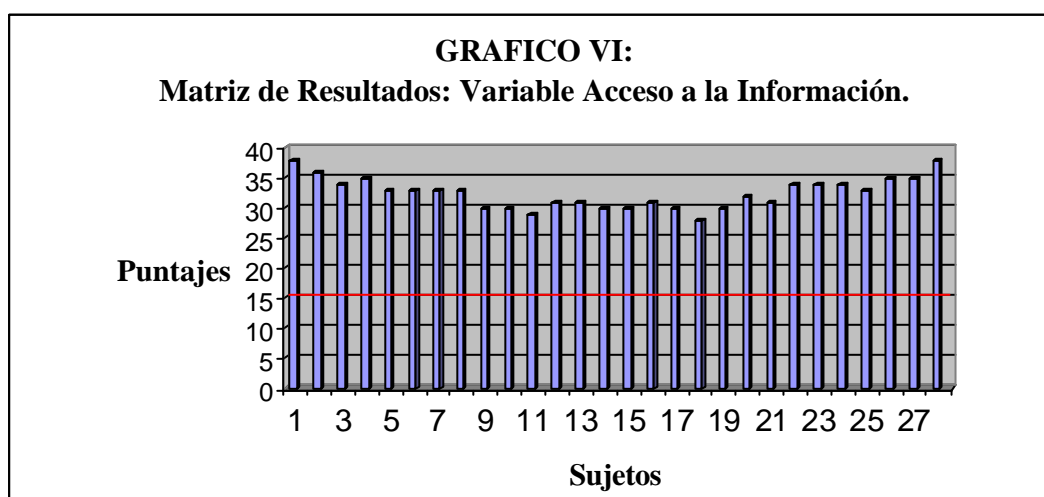
Si observamos el cuadro adjunto podemos decir que la actitud hacia la variable acceso a la información es favorable. Si comparamos los valores teóricos con los reales, obtenemos resultados claramente positivos al estudio. Por una parte todas las puntuaciones de los individuos se ubican por sobre la mediana teórica (15), ya que el puntaje mínimo real obtenido fue 28, por lo tanto tienen posiciones positivas (muy de acuerdo, de acuerdo) ante la variable. Asimismo el rango teórico es 30 y el real corresponde a 10. Un rango real más bajo es positivo para los fines del estudio, dado que evidencia que los sujetos se agrupan inclinándose hacia los valores positivos o elevados en la medición de la variable(así la categoría que mas se repitió fue 4 y 3 “muy de acuerdo y de acuerdo”).

El 46% de la muestra, correspondiente a 10 sujetos se encuentran por encima de la mediana real (33) y el porcentaje restante, correspondiente a un 64% se sitúa por debajo de este valor (18 casos). Sin embargo al estar sobre la mediana teórica siguen manteniendo una actitud favorable frente a la presencia de la variable en medición.

En promedio los sujetos se ubican en el valor 32.54. Estos valores nos muestran que tanto la mediana como la media tienden hacia los valores altos de la escala.

La dispersión de las puntuaciones es de 2.5, considerándose baja. Los datos se desvían del promedio de 32.5, 2.5 unidades de la escala.

El siguiente gráfico muestra la matriz de resultados con respecto a la variable Acceso a la información.



La matriz de resultados generales de la variable Acceso a la información, nos indica que las puntuaciones obtenidas por los 28 individuos se ubican por sobre la mediana teórica con un valor de 15, inclinándose positivamente hacia la variable en medición.

V. Análisis de la Variable Redes sociales antes y después de la capacitación en Alfabetización Digital:

Es necesario recordar que el cuestionario (ver anexo 1: cuestionario y anexo 4: Matriz de datos de variable redes), midió un antes y un después a partir de afirmaciones frente a las variables en estudio. En función de esto, es posible realizar una comparación entre el antes y el después de la capacitación en Alfabetización digital, con respecto a la presencia de Redes sociales.

Haciendo mención a los 10 primeros ítem correspondientes a la variable Redes sociales, podemos mencionar:

Antes de la capacitación, los 28 individuos se manifestaron entre las categorías de acuerdo y muy de acuerdo con el ítem 1 que planteaba que antes de la capacitación poseían amigos y/o conocidos, con los cuales podían conversar y acercarse a pedir ayuda (económica y apoyo emocional).

En el ítem 2, ante la afirmación de que su participación en la capacitación digital les ha permitido ampliar su círculo de amistades y conocidos, los 28 sujetos se ubicaron entre las categorías muy de acuerdo y de acuerdo. Esto nos permite decir que el estar inserto en el curso de alfabetización digital, ha sido un factor que ha permitido que los individuos

establezcan un mayor número de relaciones sociales, interactuando y vinculándose con otras personas.

En cuanto al ítem 3, que planteaba si antes de su incorporación a la capacitación los sujetos percibían subsidios sociales (agua, luz, etc.), 13 de los 28 individuos se manifestaron en desacuerdo, es decir, no percibían subsidios sociales previo a la capacitación digital. Asimismo los 15 sujetos restantes se ubicaron entre las categorías muy de acuerdo y de acuerdo, ante la afirmación mencionada.

Con respecto al ítem 4, que media si después de la capacitación las personas consideraban que podrían optar a mayores subsidios sociales, se aprecia que 26 personas de la muestra expresaron estar muy de acuerdo y de acuerdo con esta afirmación y solo dos individuos se ubicaron en la categoría en desacuerdo.

En relación a este punto podemos señalar que antes de la capacitación un porcentaje considerable de los sujetos 53.5% (15 casos), manifestaron no poseer subsidios sociales antes de su incorporación a la capacitación en Alfabetización digital. Sin embargo luego de la capacitación, esta cifra se revierte significativamente y nos muestra que un 92.8% de la muestra (26 sujetos), consideran que después de la capacitación podrán optar a mayores subsidios sociales. Esto nos permite interpretar que hoy, luego de la capacitación las personas consideran tener mayores posibilidades de acceder a beneficios sociales como acceder a subsidios, esto se debe a que los individuos han aumentado sus contactos y al aumentar sus redes pueden acceder a mayor información sobre esta clase de beneficios.

En relación al ítem 5, que indaga si los individuos antes de la capacitación digital, formaban parte de alguna organización o grupo (grupo deportivo, religioso, cultural,

productivo, organizaciones comunitarios, Online.), es posible señalar que un 53.6% correspondiente a 15 casos se manifestaron con la categoría en desacuerdo frente al ítem, mientras que un 46.4%, es decir, 13 casos se manifestaron de acuerdo con el haber formado parte de alguna organización o asociación previo a la capacitación digital. Así, se desprende que un porcentaje importante de los sujetos no formaba parte de agrupaciones o asociaciones antes de incorporarse a la capacitación.

Los resultados frente al ítem anterior, se revierten significativamente en el ítem 6 que muestra que luego de haber participado en la capacitación en alfabetización digital, un 89.2% (25 sujetos) se manifiesta muy de acuerdo y de acuerdo, en que gracias a esta instancia, tienen posibilidades de integrarse a alguna organización o grupo.

Considerando el antes y después de la capacitación digital respecto a la presencia de Redes sociales, es posible percibir un cambio significativo de esta variable en medición, visualizando una mayor presencia de este elemento constitutivo de capital social. A partir de esto y retomando el concepto de redes sociales, entendido como los “...vínculos existentes entre los elementos que integra un sistema social, siendo estos vínculos actores sociales o cualquier tipo de entidades sociales significativas (individuos, grupos, organizaciones, instituciones ,etc)”⁷¹. “Las redes sociales permiten “... generar relaciones de colaboración, poner en común recursos, desarrollar actividades en beneficio de los participantes, ampliar y estrechar vínculos, crear sentido de pertenencia, socializar conocimientos, experiencias y saberes, reconstituir la confianza social y establecer relaciones de intercambio y reciprocidad”⁷².

⁷¹ Atria Raul, y otros. “Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma”. Chile: Ediciones Cepal, 2003. 155p.

⁷² Atria Raul, y otros. “Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma”. Chile: Ediciones Cepal, 2003. 155p.

El incremento en la presencia de redes sociales a partir de la capacitación digital en los sujetos bajo estudio, podría interpretarse como la posibilidad de acceder a mayores beneficios. Así un aumento en el flujo de amistades o conocidos, podría remitir el beneficio de tener a quien poder acudir en un momento determinado ya sea por ayuda económica o emocional. También el tener contacto con mayores organizaciones o asociaciones, reporta el beneficio adicional de poder acudir a ellas en caso de necesitarlo.

Tras el análisis efectuado a la variable redes, donde a través de 10 ítems se buscó medir un antes y un después en lo relativo a las redes que poseían los usuarios, los datos revelan que un porcentaje considerable de los sujetos que se ubicaron en el grupo alto (de acuerdo a la mediana real) equivalente a un 40%, desde su incorporación a la capacitación de alfabetización digital han incrementado sus redes sociales mostrándose muy de acuerdo y de acuerdo con los ítem que contenían afirmaciones positivas o favorable hacia la variable.

VI Análisis de la Variable Acceso a la Información antes y después de la capacitación en Alfabetización Digital:

Si realizamos una comparación entre el antes y después de la capacitación en Alfabetización digital, con respecto a la segunda variable en medición, es decir, Acceso a la información, y haciendo mención a los 10 últimos ítems (ver anexo 1: Cuestionario y anexo 5: Matriz de resultados variable Acceso a la información) correspondientes a la variable A, podemos mencionar:

En relación con el ítem 11, referido a los conocimientos en computación (Programas Word, Excel y uso de Internet) que los usuarios poseían antes de la capacitación, un 89.2% correspondiente a 25 individuos, se agruparon entre las categorías en de acuerdo y muy en desacuerdo, identificando no tener conocimientos sobre estas aplicaciones. El porcentaje restante, equivalente a 10.8%, correspondiente a 3 casos se manifiesta de acuerdo con la afirmación, es decir, previo a la capacitación poseía conocimientos computacionales.

Paralelo a esto, luego de la capacitación los 28 individuos se agruparon en las categorías muy de acuerdo y de acuerdo respecto a la afirmación que planteaba que luego de la capacitación, poseen conocimientos en computación (Programas Word, Excel) y uso de Internet.

En relación con lo anterior, se puede interpretar que solo un porcentaje menor de estas personas poseía ciertos antecedentes sobre computación. Luego de la capacitación se observó que la mayoría expone conocer y haber aprendido el uso y manejo de estas aplicaciones. De este modo la “... Alfabetización digital puede ser vista como una forma de acercar las tecnologías a individuos que han estado fuera del acceso, entregando los conocimientos y aprendizajes necesarios para conocer el nuevo lenguaje digital, incorporándolos a los nuevos avances, disminuyendo con ello la brecha digital”.⁷³

Con respecto al ítem 13, que presento la afirmación de que los conocimientos adquiridos en la capacitación digital les ayudaran en su trabajo, los 28 individuos se ubican entre las categorías muy de acuerdo y de acuerdo. Esto nos dice que los sujetos visualizan el programa no solo como un curso en si mismo sino como una herramienta que les permite proyectarse y potenciar otras esferas de su medio social, como es la ocupación que ejerce, constituyéndose la alfabetización digital en un proceso educativo que les permite poseer mayores conocimientos, elevando el nivel educacional y con ello incrementar el grado de preparación y calificación de las personas para desenvolverse en su contexto inmediato.

En relación con el ítem 19, que planteaba si al termino del curso de alfabetización digital, los sujetos se sentían motivados a seguir capacitándose para profundizar los conocimientos adquiridos en el Telecentro, los 28 individuos se ubican entre las categorías muy de acuerdo y de acuerdo. Esto, permite interpretar que el haber adquirido conocimientos y visualizar los beneficios que estos pueden reportarles, puede motivarlos y hacerlos sentir capaces de seguir aprendiendo, considerando esta instancia de capacitación como un primer paso que sustente futuros aprendizajes.

⁷³ <http://www.mineduc.cl/alfabetizacion/>.

Haciendo referencia al concepto de la variable acceso a la información, esta se entiende “... como un conjunto de mecanismos que le permiten a un sujeto retomar y reelaborar los datos del medio ambiente para estructurarlos de una manera específica, con el objeto de que sirvan como guía de acción”.⁷⁴

En función de esta definición, podemos decir que los resultados obtenidos nos muestran una respuesta positiva de los sujetos frente a la presencia de la variable en medición, es decir, se evidencia un incremento de la presencia de la variable acceso a la información, en la muestra bajo estudio.

Para finalizar el análisis desarrollado para ambas variables: Redes sociales y Acceso a la información: podemos decir que estos elementos constitutivos de capital social, se podrían presentar y potenciar en el contexto de la Capacitación en Alfabetización Digital, específicamente en este caso en los 28 usuarios capacitados digitalmente en el Telecentro comunitario de Freire, IX Región de la Araucanía.

Esto se sustenta si nos remitimos a la teoría del enfoque culturalista de capital social que considera al capital social “... como un fenómeno subjetivo compuesto por valores y actitudes de los ciudadanos que determinan como se relacionan unos con otros. Según este enfoque el capital social forma parte de sistemas complejos de relaciones sociales y es posible potenciarlo”⁷⁵

⁷⁴ Castells, Manuel. “La era de la Información: Economía, sociedad y cultura: La sociedad red. Madrid: Alianza, 1996. 39p.

⁷⁵ Atria Raul, y otros. “Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma”. Chile: Ediciones Cepal, 2003. 132p.

CONCLUSIONES.

Las conclusiones que a continuación se presentan, son producto del análisis de los hallazgos arrojados por la investigación. Dicho análisis se sustenta en los datos empíricos obtenidos tras la aplicación del instrumento a los 28 individuos considerados en la muestra que formaron parte de la capacitación de Alfabetización Digital en el Telecentro comunitario de Freire, IX Región, así como en los antecedentes teóricos y metodológicos con los que contó el equipo investigador.

La tesis presentada por las alumnas consideró dos grandes temáticas: Capital Social y Alfabetización Digital

A partir de la recolección de los datos y de su posterior tratamiento mediante un análisis estadístico descriptivo, se conocieron y describieron los elementos constitutivos de capital social, que se identificaron como las principales variables del estudio: Redes sociales y Acceso a la información.

Haciendo referencia al Objetivo general de la investigación, este planteo:

“Conocer y describir la presencia de algunos elementos constitutivos de Capital social (Redes sociales y Acceso a la Información), en los usuarios capacitados en Alfabetización digital, en el Telecentro Comunitario de Freire, IX Región de la Araucanía”.

En cuanto a los objetivos específicos estos consideraron un antes y un después de la capacitación en Alfabetización digital, en lo que respecta a la presencia de los elementos de capital social: Redes sociales y Acceso a la información. Se plantearon cuatro:

- Identificar la presencia de redes sociales de los usuarios antes de la Capacitación en Alfabetización Digital.

- Identificar la presencia de redes sociales de los usuarios luego de la Capacitación en Alfabetización Digital.

- Identificar el acceso a la información que poseían los usuarios antes de la Capacitación en Alfabetización Digital.

- Identificar el acceso a la información que poseen los usuarios luego de la Capacitación en Alfabetización Digital.

A la luz de la investigación realizada, podemos señalar que los objetivos específicos fueron alcanzados y por consiguiente permitieron el logro del objetivo general, debido a que fue posible identificar un antes y un después de la capacitación en alfabetización digital, con respecto a la presencia de: Redes sociales y Acceso a la información.

Cabe mencionar que se presentaron cambios significativos respecto a la presencia de tales elementos, luego de la capacitación, evidenciando que los sujetos bajo estudio incrementaron sus redes sociales, así como el acceso a la información, a partir de su incorporación en la misma.

En función del objetivo general que se trazo para la investigación, es posible decir que este fue alcanzado, porque el 46% de los sujetos considerados en la muestra (grupo de puntuaciones altas, según la mediana real obtenida, de un valor de 67) han adquirido elementos constitutivos de capital social, tales como: Redes sociales y Acceso a la Información, luego de la capacitación en Alfabetización Digital. Mientras que el 64% restante de los individuos a pesar de no haber obtenido las mas altas puntuaciones en relación a la medición de las variables, manifestaron actitudes favorables, lo que queda de manifiesto dado que las respuestas se posicionan por sobre la mediana teórica establecida (50).

En síntesis, la matriz de resultados generales para ambas variables: Redes sociales y Acceso a la información, nos indica que las puntuaciones obtenidas por los 28 encuestados se ubican por sobre los valores teóricos establecidos, lo que se interpreta como una actitud positiva hacia las variables.

Esto nos muestra que antes de la capacitación los sujetos contaban con un menor número de redes sociales y poseían un acceso a la información más limitado, quedando esto de manifiesto en virtud de que los individuos obtienen altas puntuaciones frente a la medición de las variables, al mostrarse de acuerdo y muy de acuerdo, según la escala de Lickert, en que han incrementado estos elementos constitutivos de capital social, luego de la capacitación en Alfabetización digital.

Con la finalidad de efectuar un análisis más específico de la muestra seleccionada, se utilizaron las siguientes variables de control: Sexo, Edad, Nivel educacional, Ocupación principal. Así se obtuvo el perfil de algunas características de los usuarios bajo estudio.

A partir de tales variables se pudo determinar que los individuos que presentaron actitudes más favorables hacia las variables en estudio (grupo de puntuaciones más altas: 46%), como los que presentaron puntuaciones más bajas, evidenciaron algunas diferencias en las características de su perfil.

Así, las personas que se manifestaron con actitudes más positivas frente a las variables corresponden a la categoría femenino, donde de un total de 12, 8 de ellas equivalente a un 62.1%, se ubicaron en el grupo de más altas puntuaciones. También las personas que se manifiestan más favorablemente, poseen mayor nivel educacional (en su mayoría educación media completa) y en su mayoría se desempeñan como microempresarios (as) (42.8%).

Mientras que el grupo que obtiene puntuaciones más bajas, agrupa en su mayoría a hombres, donde de un total de 16, 11 de ellos equivalente a un 73.3% se incluyen en este grupo.

También forman parte de las más bajas puntuaciones, las personas de la muestra que poseían un nivel educacional más básico o incompleto. En lo relativo a las ocupaciones, agrupa a 4 dueñas de casa (100% del grupo bajo), cesantes (10.7%) trabajadores dependientes (14.2%) y por cuenta propia (10.7%).

De esta manera es posible concluir que en el contexto estudiado, las personas que presentaron una actitud más favorable hacia los elementos constitutivos de capital social, son mujeres. También aquellas personas que poseen un mayor nivel educacional, y que se desempeñan como microempresarios.

Se considera importante mencionar, que para los fines del estudio se formulo la siguiente hipótesis de investigación:

“La Capacitación en Alfabetización digital podría generar cambios significativos en los usuarios alfabetizados digitalmente en el Telecentro de la comuna de Freire, IX Región de la Araucanía, respecto de la presencia de elementos constitutivos de capital social, tales como: Redes sociales y Acceso a la Información”.

A partir de la hipótesis planteada, es posible decir que fue comprobada en la realidad, es decir, en los usuarios bajo estudio, a través del instrumento diseñado para la medición de las variables (cuestionario sobre la base de la escala de Lickert). Esto queda de manifiesto en las puntuaciones obtenidas por los sujetos, que muestran una actitud positiva o favorable frente a la presencia de elementos constitutivos de capital social, luego de haber participado en el proceso de capacitación en alfabetización digital.

Luego de haber comprobado la hipótesis a través de los resultados obtenidos, es posible reafirmar su comprobación, a partir del sustento teórico que sirvió de guía en el transcurso de la investigación y permitió definir una postura conceptual frente al tema de estudio. Así, el capital social es entendido a partir del enfoque culturalista del mismo, que lo concibe como un fenómeno subjetivo compuesto por valores y actitudes de los individuos que determinan como se relacionan unos con otros. Según este enfoque el

capital social forma parte de sistemas complejos de relaciones sociales y es posible potenciarlo.

Este último punto sirve de base para validar los hallazgos recabados, que muestran al programa de alfabetización digital como una herramienta educativa capaz de fomentar la presencia de elementos constitutivos de Capital social (Redes sociales y acceso a la información). Esto en el contexto delimitado para los fines de la investigación, es decir, el Telecentro comunitario de Freire IX Región.

Asimismo, aunque no existe un concepto universal sobre capital social, ni un consenso entre los autores respecto a las definiciones planteadas. Se optó por un concepto aproximativo, que rescata que “... lo importante del capital social para los individuos y los grupos que lo poseen es la potencialidad que les confiere y de la que carece el individuo aislado. Es decir, lo esencial del capital social es que es una capacidad”.⁷⁶ En efecto, representa la capacidad de obtener beneficios, brinda ventajas adicionales a los individuos que tienen acceso a él, en comparación con los que obtendrían si actuaran individualmente y sin el apoyo de esas relaciones sociales.

Así el que los individuos luego de la alfabetización digital, cuenten con un mayor número de redes y acceso a la información les puede aportar mayores beneficios o ventajas tales como: manejo de nuevos conocimientos y habilidades, mayor número de redes y/o contactos, como también beneficios adicionales en lo que respecta al ámbito laboral, como un mejor desempeño en su actual trabajo y en función de la adquisición de nuevas herramientas que lo califican y preparan para tener la posibilidad de optar a un mejor trabajo.

Se considera importante señalar que el caso del Telecentro de Freire, en el cual se presentaron elementos de capital social en la muestra bajo estudio constituida por 28 individuos tras el proceso de Alfabetización Digital, constituye una situación particular, es decir, este hecho aunque deja abierta la posibilidad, no asegura que en otros Telecentros o instancias de Alfabetización Digital se obtengan los mismos resultados. Esto debido a que el estudio fue de tipo exploratorio y considero una muestra de carácter no probabilística, por lo tanto no se buscaba realizar conclusiones generalizadoras o extrapolar los resultados sino mas bien abordar un contexto delimitado e interpretar y sacar conclusiones respecto a este, con la finalidad de esbozar ciertos lineamientos respecto a un tema escasamente abordado y generar datos e hipótesis que constituyeran la materia prima para investigaciones mas precisas. “Además en la interpretación del estudio hay una humildad que deja todo inconcluso e invita a seguir investigando y mejorar el conocimiento, poniendo a disposición de otros investigadores todos los métodos y los procedimientos”⁷⁷.

Por lo mismo y luego de haber efectuado un primer acercamiento de tipo exploratorio en esta línea investigativa, donde el objetivo a alcanzar era examinar un tema o problema de investigación poco estudiado en el área social, y familiarizarse con un fenómeno relativamente desconocido, las alumnas se permiten sugerir nuevos estudios en este campo, tales como posibles investigaciones descriptivas o con un enfoque cualitativo, con la finalidad de obtener mayores datos sobre la temática, como también indagar si existe una replicabilidad de la experiencia y resultados obtenidos en otros Telecentros.

⁷⁶ Flores Margarita y Rello Fernando. En Atria Raul, y otros. “Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma”. Chile: Ediciones Cepal, 2003. 206p.

⁷⁷ Atria Raul, y otros. “Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma”. Chile: Ediciones Cepal, 2003. 11p.

En última instancia se hace relevante referirse al aporte del estudio realizado para la profesión.

El Trabajo Social, tanto como profesión o más ampliamente como disciplina del área social, constituye un quehacer con amplios espacios de desarrollo que constantemente debe adaptarse a los cambios del contexto, muchas veces le compete intervenir a nivel comunitario, grupal e individual, sea cual sea el nivel de intervención. Su Rol debe estar vinculado a las personas; buscando optimizar recursos no solamente materiales, sino también los referidos a potenciar capacidades y habilidades de los sujetos de intervención.

El capital social tema que se a desarrollado en esta tesis; esta referido a rasgos de los individuos, valores y actitudes; que suelen ser positivos, que determinan las relaciones entre unos y otros.

Es por ello que se rescata la importancia de que el trabajador social tenga conocimiento de lo que implica el concepto de capital social así como de los elementos que lo componen y los beneficios que puede entregar, con el fin de potenciar las redes hacia los individuos, entregar información relevante y adecuada, y apoyar iniciativas que proporcionen instancias de aprendizaje como la alfabetización digital, iniciativas que proporcionan conocimientos y mejoras en la calidad de vida, de quienes acceden a estos beneficios

La tarea del trabajador social es gestionar y coordinar que estos beneficios lleguen a los individuos que los demandan en el contexto de intervención realizado.

Uno de los elementos constitutivos de capital social es el flujo de contactos o redes que posee una persona. Este punto hace referencia al individuo, en lo que se refiere a sus redes o contactos sociales.

En Trabajo Social, esto se puede identificar como las redes de apoyo con las cuenta un individuo, sean amistades, familiares, instituciones, asociaciones, organizaciones, entre otras. A las cuales puede recurrir para interactuar socialmente o para pedir ayuda emocional o económica en un momento de dificultad, por esta razón se hace necesario que el Trabajo Social posea conocimiento sobre la importancia del significado de este elemento constitutivo de capital social.

El trabajador social debe trabajar unido a la persona, también para orientarla sobre su incorporación a estas redes, como también educar para la valoración de sus relaciones con estas, idealmente educando para que estas relaciones perduren en el tiempo.

El capital social es reconocido como una oportunidad de fortalecimiento de las capacidades de las personas, lo que puede ser visualizado como una herramienta más para el trabajador social, quien siempre debe potenciar los recursos con que cuentan las personas.

Los Trabajadores y Trabajadoras Sociales, deben atender las demandas de la población, apoyando especialmente a las personas más vulnerables, las acciones encaminadas para lograr este objetivo pueden ser facilitadas con la ayuda de un computador o en general con las herramientas que otorgan las tecnologías de información. Ante lo cual surge otro de los grandes temas contenidos en esta tesis: La Alfabetización digital, como el

contexto que permitiría la presencia de elementos de capital social (Redes sociales y Acceso a la información).

El aporte de los Trabajadores sociales en el campo del desarrollo tecnológico puede potencialmente abrir nuevas oportunidades para las personas. Así la Alfabetización Digital, podría permitir la presencia de elementos de capital social, además de brindar una posibilidad de mayor conocimiento, educación y participación, temas que siguen siendo relevantes para esta profesión.

BIBLIOGRAFÍA

- ☞☞ ARIAS, Fernando. Lecturas para el curso de metodología de la investigación. México, Editorial Trillas, 1976.
- ☞☞ ASTRIA, R. Capital social: concepto, dimensiones y estrategias para su desarrollo. Revista Cepal, 2001, 9: 581-590.
- ☞☞ ATRIA, R. Y OTROS Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: en busca de un nuevo paradigma. Chile, Ediciones Cepal, 2003.
- ☞☞ BABBIE, Earl. Manual para la práctica de la investigación social. Bilbao, Editorial Desclée de Brouwer, S.A.,1996.
- ☞☞ CASTELLS, M. La ciudad Informacional: Tecnologías de la Información, reestructuración económica y el proceso Urbano-Regional. Madrid, Editorial Alianza, 1995.
- ☞☞ CASTELLS, M. La era de la Información: Economía, Sociedad y Cultura: La sociedad Red. Madrid, Editorial Alianza, 1996, Vol. 1.
- ☞☞ CEA, M. A. Metodología Cuantitativa. Madrid, Editorial Sisntesis, 1999.

≡≡ EDEL, Gloria. Manual teórico-práctico de Investigación Social. Buenos Aires, Editorial Espacio, 1998.

≡≡ FLORES, F. Inventando la Empresa del siglo XXI. Chile, Editorial Dolmen, 1997.

≡≡ FLORES Fernando, Y WINOGRAD T. Hacia la comprensión de la Informática y la cognición. España, Editorial Hispano europea, 1989.

≡≡ GARAY, O Y OTROS. Estadística Descriptiva. Santiago, Ediciones Universidad Católica, 1980.

≡≡ HERNÁNDEZ Roberto. Metodología de la investigación. México, Editorial McGraw Hill, 2003.

≡≡ <http://www.asesoriasparaeldesarrollo.cl>.

≡≡ <http://www.ciencia.cl>.

≡≡ http://www.educarchile.cl/ntg/investigador/1560/article_73702.html.

≡≡ <http://www.foncap.com>.

⌘ http://es.geocities.com/hbinimelis/los_excluidos.html.

⌘ <http://www.gobernabilidad.cl/modules>.

⌘ <http://www.hdr.undp.org/reports/global/2004/español>.

⌘ <http://www.mineduc.cl/alfabetización>

⌘ <http://www.mouse.latercera.cl/2000/rep/08/31>

⌘ <http://www.paisdigital.org/>.

⌘ <http://www.redcomunitaria.cl/>.

⌘ IBÁÑEZ, Jesús. Nuevos avances en la investigación social. Barcelona, Ediciones Proyecto, 1998.

⌘ SJOBERG, Gideon. Metodología de la Investigación Social. México, Editorial Trillas, 1980.

≈≈ ORREGO, C, Y ARAYA R. Internet en Chile. Oportunidad para la participación ciudadana. Chile, Ediciones Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo, 2002.

≈≈ TORRE, Ernesto. Metodología de la Investigación. México, Editorial Mc.Graw-Hill, 1982

≈≈ WAYNE, D. Estadística con aplicaciones a las ciencias sociales y a la educación. México, Editorial Mc GRAW – HILL, 1988.

Anexo 1:

CUESTIONARIO

Sus respuestas son absolutamente confidenciales y anónimas. Esto no es una prueba, no hay respuestas correctas o incorrectas. Se trata de que exprese su verdadera forma de pensar o las experiencias por las que ha pasado en la capacitación de alfabetización digital.

De antemano agradecemos su valiosa cooperación al contestar este cuestionario.

Perfil del Usuario.

Conteste la alternativa que corresponda:

Sexo:

1. Femenino
2. Masculino

Edad:

Nivel Educativo:

1. Básica Completa
2. Básica Incompleta.
3. Media Completa
4. Media Incompleta

Ocupación:

1. Dueña de casa
2. Cesante
3. Trabajador dependiente
4. Trabajador por cuenta propia
5. Microempresario.

Las opciones de respuesta serán las siguientes:

4. Muy de acuerdo
3. De acuerdo
2. En desacuerdo
1. Muy en desacuerdo

Marque con una x la alternativa que considere correcta:

PREGUNTAS	1	2	3	4
“Antes de integrarme al curso de capacitación contaba con amigos y/o conocidos con los cuales podía conversar y acudir para pedir ayuda”				
“El haber participado en la capacitación digital me ha permitido ampliar mi círculo de amistades y conocidos”.				
“Antes de la capacitación percibía subsidios sociales (agua, luz, etc.)”				
“Después de la capacitación puedo optar a mayores subsidios sociales”				
“Antes de la capacitación formaba parte de alguna organización o grupo en mi comunidad (grupo deportivo, religioso, cultural, productivo, organizaciones comunitarios, Online.)”				
“Considero que gracias a mi participación en el programa de alfabetización tengo posibilidades de integrarme a alguna organización o grupo”				
“Antes de la capacitación mantenía contacto con alguna (s) Instituciones (Hospitales, Consultorios, Iglesias, Registro civil, Colegios o Liceos, etc.)”				
“Luego de la capacitación se han incrementado mis contactos con Instituciones”				
“Mi flujo de contactos luego de la capacitación se ha incrementado”.				
“Antes de la capacitación manejaba conocimientos en computación (Programas Word, Excel) y uso de Internet”.				
“Luego de la capacitación, manejo conocimientos en computación(Programas Word, Excel) y uso de Internet”				
“Los conocimientos adquiridos en la capacitación digital me ayudaran en mi trabajo”.				
“En el supuesto de encontrarme cesante considero que los conocimientos adquiridos en la capacitación digital me podrían ayudar a encontrar un trabajo”.				
“La información que he adquirido me brinda utilidad para tomar decisiones, en mi vida cotidiana”.				
“Antes de la capacitación utilizaba Internet como una fuente de Información”				
“Luego de la capacitación utilizo fuentes de información que antes no consideraba (como Internet)”				
“Considero que luego de la capacitación he incrementado mis conocimientos y manejo mas información”				

Anexo 3:

Matriz de datos de la variable Redes Sociales:

S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26	S27	S28
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
2	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	4	4	2	2	4	2	2	4	2	2	4	4	2	4	2	4	4
3	3	4	4	3	4	4	3	4	2	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2	3	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	2	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4
3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4

Anexo 4:

Matriz de datos para la variable Acceso a la Información.

S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10	S11	S12	S13	S14	S15	S16	S17	S18	S19	S20	S21	S22	S23	S24	S25	S26	S27	S28
3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4
4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Anexo 5:

Perfil de los usuarios

Sujetos	Sexo	Edad	Nivel Educativo	Ocupación.
1.	2	58	3	5
2	1	55	3	5
3	1	44	3	5
4	1	40	3	5
5	2	36	3	3
6	2	38	3	5
7	1	35	4	1
8	2	34	3	3
9	2	35	4	3
10	2	35	4	3
11	2	33	4	2
12	2	30	1	4
13	1	37	1	1
14	2	28	1	2
15	1	31	4	1
16	2	34	3	4
17	2	34	3	4
18	2	36	4	2
19	1	36	1	1
20	2	38	1	2
21	1	38	3	1
22	2	40	3	5
23	2	40	3	5
24	1	40	3	5
25	1	33	4	1
26	2	39	4	5
27	1	38	3	1
28	1	38	3	5