

DISEÑO DE UN PROGRAMA DE ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL PARA  
EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS CIUDADANAS EN ENTORNOS  
DIGITALES DIRIGIDO A ADULTOS.

YINA PAOLA RÍOS ARENAS

ALBA MILENA SILVA QUINTERO

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA  
FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y LENGUAJE  
DEPARTAMENTO DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN  
CARRERA DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN – BIBLIOTECOLOGÍA  
BOGOTÁ D.C.DICIEMBRE 2014

DISEÑO DE UN PROGRAMA DE ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL PARA  
EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS CIUDADANAS EN ENTORNOS  
DIGITALES DIRIGIDO A ADULTOS

YINA PAOLA RÍOS ARENAS

ALBA MILENA SILVA QUINTERO

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al Título de:  
Profesional en Ciencia de la Información – Bibliotecólogo

Director Trabajo de Grado:

Leonardo Enrique Machett Penagos

PONTIFICIA UNIVERSIDAD JAVERIANA

FACULTAD DE COMUNICACIÓN Y LENGUAJE

CARRERA DE CIENCIA DE LA INFORMACIÓN - BIBLIOTECOLOGÍA

BOGOTÁ D.C., DICIEMBRE 2014

Bogotá D.C., Enero del 2015

Decana

**MARISOL CANO BUSQUETS**

Decanatura Académica

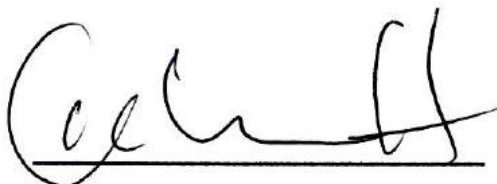
Facultad de Comunicación y Lenguaje

Pontificia Universidad Javeriana

Cordial Saludo.

La presente comunicación con el fin de manifestar mi conocimiento y aprobación del trabajo de grado titulado “DISEÑO DE UN PROGRAMA DEDESARROLLO DE HABILIDADES INFORMACIONALES APLICADAS A LA INFORMACIÓN PÚBLICA PARA FOMENTAR LA CIUDADANÍA DIGITAL EN ADOLESCENTES DISEÑO DE UN PROGRAMA DE ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS CIUDADANAS EN ENTORNOS DIGITALES DIRIGIDO A ADULTOS”, elaborada por los estudiantes YINA PAOLA RIOS ARENAS, C.C 52935361 y ALBA MILENA SILVA QUINTERO, C.C. 52818500 y presentado como requisito para optar al título de Profesional en Ciencia de la Información-Bibliotecólogo.

Cordialmente,



**LEONARDO ENRIQUE MACHETTS PENAGOS**

Director Trabajo de Grado

Bogotá D.C., Enero del 2015

Decana

**MARISOL CANO BUSQUETS**

Decanatura Académica

Facultad de Comunicación y Lenguaje

Pontificia Universidad Javeriana

Cordial saludo.

Por medio de la presente hacemos entrega oficial del trabajo de grado para optar al título de Profesional en Ciencia de la Información – Bibliotecólogo titulado “DISEÑO DE UN PROGRAMA DE ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS CIUDADANAS EN ENTORNOS DIGITALES DIRIGIDO A ADULTOS”.

Atentamente,

Yina Paola Rios Arenas

**YINA PAOLA RIOS ARENAS**

Ciencia de la Información – Bibliotecología

Trabajo de Grado

Alba Milena Silva Q.

**ALBA MILENA SILVA QUINTERO**

Ciencia de la Información – Bibliotecología

Trabajo de Grado

## **ARTÍCULO 23 DE LA RESOLUCIÓN No. 13 DE JUNIO DE 1946**

“La Universidad no se hace responsable por los conceptos emitidos por los alumnos en sus trabajos de grado, solo velará porque no se publique nada contrario al dogma y la moral católicos y porque el trabajo no contenga ataques y polémicas puramente personales, antes bien, se vean en ellas el anhelo de buscar la verdad y la justicia”.

Nota de aceptación

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Firma del presidente del jurado

---

---

Firma del jurado

Bogotá, enero del 2015

*A Dios, quién siempre me dio la fortaleza para seguir adelante, quién me guía e ilumina mi camino. A mi padre por confiar en mí y por tener siempre una voz de aliento y de amor para seguir adelante, a él quien todo me lo ha dado dedico todo mi esfuerzo, mi carrera y quien soy hoy. A John Morales, por la paciencia y los consejos, por acompañarme cada día en este proceso, y por su amor incondicional. A mi familia y amigos, quiénes me han entregado su apoyo, espero seguir contando con su presencia y sus consejos en este nuevo camino a emprender.*

*A la universidad javeriana, por ser quien me brindo el apoyo académico y la oportunidad de ser una profesional, de tan respetable universidad. La carrera de ciencia de la información-bibliotecología, por todos los conocimientos compartidos, y por enseñarme el compromiso y la responsabilidad social que tenemos, razón por la cual se desarrolló este trabajo de grado, por la vocación de servicio y por el derecho a la información en igualdad de condiciones.*

*Yina Ríos*

*En estas cortas líneas quiero agradecer primeramente a mi padre amado, mi señor Jesucristo, porque sin tu voluntad nada de esto sería posible. Y a la persona que me motivo de principio a fin para que alcanzara esta meta, gracias mamá, por tu sabiduría para enfrentar y superar tantos momentos difíciles de este proceso, esta victoria no es solo mía, es tuya también. También estoy profundamente agradecida con mi Universidad Javeriana y su carrera de Ciencias de la Información – Bibliotecología, la cual tiene personas de calidad ética e intelectual como docentes; quienes me aportaron bastante de sus conocimientos para hoy poder decir que he crecido no solo intelectualmente sino humanamente.*

*A mis hermanos de la congregación IPUC – Alpes; a mis compañeros de estudio, Yina Ríos, John Castañeda; de todo corazón, muchas gracias por toda la disposición, amor y entrega que colocaron para que yo lograra alcanzar esta meta.*

*Alba Milena Silva*

## CONTENIDO

Pág.

<b>INTRODUCCION .....</b>	<b>19</b>
<b>1.PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....</b>	<b>23</b>
<b>2. JUSTIFICACIÓN .....</b>	<b>27</b>
<b>3. ANTECEDENTES.....</b>	<b>29</b>
<b>4. SITUACIÓN ACTUAL.....</b>	<b>35</b>
<b>5. OBJETIVOS .....</b>	<b>39</b>
5.1. OBJETIVO GENERAL.....	39
5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	39
<b>6. MARCO TEORICO .....</b>	<b>40</b>
6.1 EXCLUSIÓN SOCIAL Y BRECHA DIGITAL .....	40
6.1.1 Exclusión social .....	40
6.1.2 Brecha digital .....	41
6.2 ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL .....	43
6.2.1 Información .....	43
6.2.2 Alfabetización Informacional .....	44
6.2.3 Dimensiones de la alfabetización informacional .....	46
6.2.4 Las siete caras de la alfabetización en la enseñanza superior .....	48
6.2.5 La alfabetización informacional basada en las tecnologías .....	50
de información y comunicación (TIC).....	50
6.2.6 Las nuevas alfabetizaciones .....	51
6.2.7 Desarrollo de Habilidades Informacionales.....	53
6.3 APRENDIZAJE PERMANENTE .....	57
6.3.1 Aprendizaje permanente (largo de toda la vida) .....	58
6.3.2 Aprendizaje en adultos.....	59
6.3.3 Teorías de Aprendizaje .....	60



6.4 ENSEÑANZA PARA LA COMPRESIÒN .....	62
6.4.1 Concepto.....	62
6.4.2 Marco conceptual de la enseñaanza para la comprensiòn .....	62
6.4.3 Organizador gráfico.....	64
6.5 CIUDADANÌA, COMPETENCIAS CIUDADANAS, PARTICIPACIÒN CIUDADANA, E INFORMACIÒN PÙBLICA. ....	66
6.5.1 Ciudadanía.....	66
6.5.2 Competencias ciudadanas.....	67
6.5.3 Participaciòn ciudadana .....	70
6.5.4 La ciudadanía digital .....	70
6.6 MARCO NORMATIVO .....	71
6.6.1 Declaraciòn universal de los derechos humanos .....	71
6.6.2 Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre internet .....	72
6.6.3 Directrices sobre el desarrollo de habilidades informativas para el aprendizaje permanente .....	72
<b>7. MARCO CONTEXTUAL E INSTITUCIONAL .....</b>	<b>76</b>
7.1 MARCO CONTEXTUAL.....	76
7.2 MARCO INSTITUCIONAL.....	79
<b>8. DISEÑO METODOLÒGICO .....</b>	<b>81</b>
8.1 METODOLOGÌA .....	81
8.1.1 Ciclos .....	82
8.1.2 Recolecciòn de datos.....	84
8.2 CRONOGRAMAS .....	85
8.2.1 Cronograma e inicio de las sesiones de uso básiico del computador.....	85
8.2.2 Cronograma para la aplicaciòn de encuesta, creaciòn y desarrollo del currículo .....	86
<b>9. PRUEBA PILOTO .....</b>	<b>88</b>
9.1 PROGRAMA DE ALFABETIZACIÒN PARA EL USO BÁSIICO DEL COMPUTADOR .....	89
9.1.1. Programa de alfabetizaciòn para el uso básiico del computador. Sesiòn No.1 .....	89

9.1.2. Programa de alfabetización para el uso básico del computador. Sesión No.2 .....	90
9.1.3. Programa de alfabetización para el uso básico del computador. Sesión No.3 .....	91
9.1.4 Evidencias programa uso básico del computador .....	92
9.2 CURRÍCULO PROPUESTO PARA EL PROGRAMA DE ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL EN ENTORNOS DIGITALES. ....	96
9.2.1 Evidencias desarrollo del currículo “Reconociendo la nube” .....	103
9.2.2 Evidencias de comprensión .....	113
<b>10. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS .....</b>	<b>116</b>
10.1 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA INFORMAL .....	116
10.2 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA .....	118
10.3 ANÁLISIS DE LA OBSERVACIÓN .....	139
10.4 ANÁLISIS DEL DISCURSO .....	148
<b>11. CONCLUSIONES .....</b>	<b>153</b>
<b>12. RECOMENDACIONES .....</b>	<b>155</b>
<b>13. REFERENCIAS .....</b>	<b>157</b>
<b>14. ANEXOS .....</b>	<b>163</b>

## LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Dimensiones de alfabetización informacional .....	47
Ilustración 2. Capacidades informacionales.....	54
Ilustración 3. Organizador grafico .....	65
Ilustración 4. Cronograma- Uso Básico del computador .....	86
Ilustración 5. Cronograma- Desarrollo del currículo.....	87
Ilustración 6. Uso básico del computador .....	93
Ilustración 7. Programa Edukanda .....	94
Ilustración 8. Programa Edukanda-Dificultades .....	95
Ilustración 9. Currículo “Reconociendo la nube” .....	97
Ilustración 10. Presentación y exposición .....	103
Ilustración 11. Los participantes.....	104
Ilustración 12. Participación e interacción de los adultos .....	105
Ilustración 13. Realizando sus evaluaciones .....	106
Ilustración 14. Trámite inscripción Sena .....	107
Ilustración 15. Trámite Recuperación del Registro Civil.....	108
Ilustración 16. Trámite semanas cotizadas en Colpensiones .....	109
Ilustración 17. Trámite Sisbén.....	110
Ilustración 18. Trámite Salud Total sacar citas y estado de vinculación .....	111
Ilustración 19. Trámite denuncia en la Policía Nacional.....	112
Ilustración 20. Edad .....	120
Ilustración 21. Tipo de vivienda.....	121
Ilustración 22. Servicios .....	122
Ilustración 23. Seguridad social .....	122
Ilustración 24. Grado académico .....	123
Ilustración 25. Ocupación.....	124
Ilustración 26. Utilización del computador.....	124
Ilustración 27. Utilización de internet .....	125
Ilustración 28. Lugar de conectividad.....	126
Ilustración 29. Tiempo de conectividad.....	126
Ilustración 30. Acceso a la información A. ....	127
Ilustración 31. Acceso a la información B. ....	128

Ilustración 32. Acceso a la información C. ....	129
Ilustración 33. Acceso a la información D. ....	130
Ilustración 34. Evaluación de la información A.....	131
Ilustración 35.Evaluación de la información B.....	132
Ilustración 36. Evaluación de la información C. ....	133
Ilustración 37. Uso de la información A.....	133
Ilustración 38. Uso de la información B.....	134
Ilustración 39. Uso de la información C.....	135
Ilustración 40. Uso de la información D.....	136
Ilustración 41. Uso de la información E.....	136
Ilustración 42. Uso de la información F.....	137
Ilustración 43. Uso de la información G. ....	137
Ilustración 44. Uso de la información H.....	138
Ilustración 45. Uso de la información I. ....	139
Ilustración 46.Análisis del discurso .....	149

## LISTA DE TABLAS

Tabla 1.Las nuevas alfabetizaciones .....	51
Tabla 2.Concepto de Habilidades informativas.....	55
Tabla 3.Competencias informacionales .....	56
Tabla 4.Recolección de datos.....	84
Tabla 5.Programa de alfabetización para el uso básico del computador.Sesión 1 .....	89
Tabla 6.Programa de alfabetización para el uso básico del computador. Sesión 2.....	90
Tabla 7.Programa de alfabetización para el uso básico del computador.Sesión 3.....	91
Tabla 8.Observación. Sesión 1 .....	139
Tabla 9.Observación. Sesión 2 .....	141
Tabla 10.Observación. Sesión 3 .....	144
Tabla 11.Observación. Sesión 4 .....	146

## INTRODUCCION

En el primer semestre del presente año, en una clase de ética de la información, mientras se debatía sobre lo importante que es tener presentes los valores y la ética profesional en toda actividad que el ser humano realice, procurando el beneficio común y no el individual, velando por alcanzar las metas sin utilizar como medio el otro ser humano y respetando la integridad de cada uno; surge una reflexión entre algunos de los participantes de la clase, “las personas, en toda institución educativa, en algunos hogares, en las organizaciones etc. Hablan de valores y de la ética profesional y todo lo que estos dos conceptos implican; pero trayéndolo a la realidad, todo es diferente y son muy pocos los que predicán y aplican.” Puede que esta reflexión sea cierta o no. Desde este día los participantes al salir de clase se llevaron un interrogante: ¿Cómo podemos como seres humanos y desde nuestra profesión, generar un cambio en la sociedad, a partir del buen comportamiento, la aplicación de la ética, los valores y la manifestación de amor por la misma?

El siguiente semestre surge la propuesta de un proyecto “Diseño de un programa de alfabetización informacional para el desarrollo de competencias ciudadanas en entornos digitales dirigido a adultos”, con este se busca, no solo un título profesional sino desde la profesión y el conocimiento adquirido poder aportar al desarrollo social de comunidades en condición de desigualdad. Por consiguiente, la comunidad a la que se decidió dirigir este proyecto es una comunidad perteneciente a la localidad de Ciudad Bolívar. Comunidad que al finalizar todo el proceso formativo podrá con facilidad notar una mejora en su calidad de vida o en su quehacer de la vida diaria. De acuerdo a lo anterior la Alta Consejería Distrital de TIC (2014a) en su proyecto, Las TIC se tomaron Ciudad Bolívar afirman que “gran parte de la población de este sector de Bogotá, son personas desplazadas, de bajos recursos económicos [y otras personas del grupo indigente].” (párr.3).

Por otra parte, para diseñar un proyecto de alfabetización informacional, es necesario estudiar todos los factores legales, formativos educativos y éticos

personales y profesionales que tal proyecto implica. Por lo tanto, se procede a llevar la investigación identificando la comunidad participante de la investigación y sus intereses de acuerdo al enfoque del proyecto; el proceso de investigación teórica, donde las fuentes pueden ser primarias, secundarias y terciarias. Una de las fuentes primarias es la IFLA, quien propone las competencias de acceso, evaluación y uso para un proceso de alfabetización informacional; y por ende, son estas competencias las que busca desarrollar el proyecto en cada uno de los participantes, enfocándolos al desarrollo de competencias ciudadanas e invitándolos a que sean ciudadanos activos participativos utilizando no solamente los medios de comunicación y participación ciudadana tradicionales, sino también los medios digitales y electrónicos.

Adicional a esta fuente primaria de investigación, los centros de formación educativos formales como las escuelas, colegios, universidades, institutos y bibliotecas; quienes ya no cumplen la única función de ser custodios del conocimiento, sino que simultaneo a esto, desarrollan actividades de formación y capacitación a los usuarios de la información, entrenándolos para ser personas autónomas con aptitudes que los lleven a satisfacer sus necesidades utilizando sus propias destrezas y habilidades; existen centros o lugares de educación no formal, que buscan un objetivo en común con los centros de educación formal mencionados anteriormente. Y que en resumen, por medio del estudio y evaluación de los usuarios, quienes son otra fuente primaria de información, buscan desarrollar proyectos educativos y brindar las herramientas a las comunidades que después desarrollaran competencias de acceso, evaluación y uso.

El objetivo principal de este proyecto es diseñar un currículo para el programa de alfabetización informacional para el desarrollo de competencias ciudadanas en entornos digitales, que fomente el desarrollo de habilidades informacionales en los adultos. Es por esta razón que se hace referencia a los centros de educación formales e informales, ya que con la ayuda de las herramientas interactivas que los centros educativos no formales están ofreciendo

actualmente y el estudio de las mismas, se pudo establecer el contenido de las sesiones educativas del proyecto; sirviendo estos centros de formación no formal como fuente de información primaria.

Por lo tanto, es indispensable el diseño de un instrumento que le permita a los investigadores obtener la mayor información posible acerca de los usuarios o participantes de la investigación y luego con el análisis de resultados, se pueda diseñar el currículo a ejecutar durante la alfabetización. Con base en los resultados de la aplicación del instrumento, que en este trabajo fue una encuesta y su respectivo análisis, aplicada a un grupo de 6 participantes de la comunidad cristiana Iglesia Pentecostal Unida de Colombia, en adelante IPUC, del barrio los Alpes de la Localidad de Ciudad Bolívar, se diseña el currículo con todo el plan de estudio.

Según las teorías del aprendizaje de Grassian & Kaplowitz, citado por Laú(2007), los profesionales, de acuerdo a su conocimiento escogen su teoría dependiendo de su estilo de enseñanza o partiendo del tema a enseñar. Es en este caso donde las investigadoras escogen la teoría mas precisa de acuerdo con el objetivo principal del programa de alfabetización informacional: desarrollo de las competencias ciudadanas en entornos digitales; esta teoría es la enseñanza para la comprensión, la cual tiene como eje principal el constructivismo, le permitirá a los usuarios de este proyecto ser autónomos en su aprendizaje, interactuar con las herramientas tecnológicas, ejercer su papel como ciudadanos, compartir sus experiencias e intercambiar ideas con otros, en otras palabras al finalizar este programa los participantes aplicando sus conocimientos podrán enfrentar el contexto que presentan las herramientas tecnológicas y obtener los beneficios que algunas instituciones gubernamentales y asociados les ofrece.

Finalmente se aplica el currículo a la población en estudio. Este currículo se desarrollo en una sesión, dividida en 3 momentos: exploración, aclaración y aplicación; donde se realizaron diferentes actividades para llegar al resultado final ,que fue la realización de un trámite en línea, de acuerdo a la necesidad de cada uno de los participantes, esto de forma autónoma e individual pero con



presentación del proceso y resultado a los demás, de esta manera cada uno aprendería a realizar no solo su trámite sino también los 6 trámites expuestos.

Con la realización de esta investigación y la aplicación a una comunidad, como se trató de mencionar al principio, no solo se buscó conseguir un beneficio individual sino un beneficio colectivo donde todos los participantes obtuvieran un resultado favorable y aplicable para el desarrollo de sus actividades cotidianas.

## 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La alfabetización informacional cobra gran importancia, desde las competencias ciudadanas a través de las tecnologías de la información y la comunicación, en adelante TIC, específicamente con personas adultas en situación de desventaja (económica, educativa, y social), ya que esta situación no permite que las personas, puedan integrarse a una sociedad democrática, ni participar activamente y hacer uso de sus derechos como ciudadanos, así como menciona (Guarro y Area, 2012) donde afirma que la alfabetización es entendida como un modo de aprendizaje instrumental indispensable y necesario en un individuo para adquirir nuevos aprendizajes, que permitan la integración social, laboral, política y cultural, de esta forma poder ejercer y hacer uso de sus derechos como ciudadanos (p.49).

De acuerdo a los anteriores planteamientos, antes de iniciar el programa de alfabetización informacional, se ha de tener en cuenta la situación de la localidad 19 de Ciudad Bolívar, la cual está inmersa en una problemática social y de acceso a servicios sociales básicos. Situación que permite determinar que, esta población tiene mayor carencia de oportunidades sociales, económicas y educativas. Como indica el Departamento Administrativo de Planeación Distrital de Bogotá, "Ciudad Bolívar ha sido una de las localidades más afectadas por los fenómenos asociados al aumento de la pobreza, como lo son el desempleo, la economía informal y el desplazamiento forzado." Alcaldía Mayor de Bogotá, Secretaría de Hacienda, y Departamento Administrativo de Planeación, (2004).

También mencionan que:

La población residente en la localidad el 59,7% está clasificada en el estrato 1 y el 35,7% se encuentra en el estrato 2, lo que implica que más del 95% de esta población vive en condiciones de pobreza, siendo Ciudad Bolívar la localidad con más personas en condiciones de pobreza por estratos en relación con el total de su población, (p.42)

En este sector se encuentran los adultos entre los 25-60 años a intervenir en la investigación, estas personas se ven afectadas por la falta de oportunidades sociales, la carencia de estudio y alto porcentaje de pobreza, mencionado anteriormente. Otro aspecto importante y a tener en cuenta, es que en esta localidad, existe un alto nivel de analfabetismo, mencionado por el Alcaldía Mayor de Bogotá et al. (2004) donde menciona que:

Ciudad Bolívar se ubica en el segundo lugar entre las veinte localidades de la ciudad en materia de analfabetismo. Según la Alcaldía local se estima que, de los habitantes mayores de cinco años el 5% ha cursado solo preescolar, el 47% solo primaria, el 36% ha llegado a secundaria, el 3% logró educarse en la universidad y el 9% no tiene ninguna formación educativa(p.52).

Las diferentes problemáticas de la localidad y el alto nivel de analfabetismo de la misma, evidencian una exclusión social, es decir que la población está excluida de actividades de carácter social y ciudadano, tal como afirma Ramírez Jiménez, (2008), que se refiere a la exclusión social como un proceso vinculado principalmente con la ciudadanía social, es decir que se encuentran al margen de diferentes derechos, entre los que se encuentran los laborales, culturales y demás(p.174).Lo que demuestra que la exclusión social, exige tener en cuenta aspectos de carácter educativo, ya que la educación es el primer paso para disminuir la pobreza, el analfabetismo y para que las personas puedan participar en actividades ciudadanas de forma colaborativa y beneficiosa de forma permanente. La Comunicación de la Comisión de las Comunidades Europeas, (2000)menciona acerca de esto, “Construir una Europa que fomente la integración” (Ramírez Jiménez, 2008, p.180).

Otras de las dificultades de este sector, es el acceso, uso de las TIC y la idea de que las tic son herramientas de entretenimiento y no ayudan al bienestar

familiar, problemática directamente relacionada con los problemas sociales, económicos, educativos y de servicios públicos en la localidad; situación que no es ajena a los adultos de la comunidad a intervenir. Lo anterior se puede evidenciar, en una investigación sobre el uso y acceso a las TIC de la Universidad Distrital, en la localidad de Ciudad Bolívar, (Pedraza, López y Salcedo, 2012), quienes al mismo tiempo resaltan que:

El 88% cuenta con el servicio de radiodifusión. El 96% posee el servicio de televisión. El porcentaje de penetración de línea fija en la localidad es del 16,1%. El porcentaje de penetración de línea móvil es del 84%. El porcentaje de penetración de computadores es del 6,8%. El porcentaje de penetración de computadores sin Internet es del 3%. El porcentaje de penetración de computadores con Internet es del 3,8% (p.67).

En el ámbito de las dificultades a considerar en el desarrollo de un programa de alfabetización informacional para el desarrollo de competencias ciudadanas en entornos digitales dirigido a personas adultas, se contempla las diferencias de edades de los participantes, que oscilan entre los 30 y 60 años, teniendo en cuenta que las personas entre los 50-60 años no aprenden igual, ni al mismo ritmo que las personas entre los 30-40 años. Frente a esto, Kelley y Charness citado por (Machett Penagos, 2007, p. 26), señala que: “Las personas mayores entre 50 años o más tienen mayores dificultades asociadas con la sintaxis e interpretación de resultados de búsqueda que los usuarios más jóvenes”. De igual manera Slone citado por (Machett Penagos, 2007, p. 27), afirma que “la mayoría de personas mayores progresan solo un poco más allá de la etapa de principiante, atribuyéndolo a un uso irregular y contrario de los computadores”.

En este sentido, para plantear una solución a la problemática expuesta, se plantea la siguiente pregunta de investigación, ¿Cómo diseñar un programa de alfabetización informacional en el uso de las TIC, enfocado al desarrollo de

competencias ciudadanas y que promueva el desarrollo de habilidades informacionales en personas adultas?

## 2. JUSTIFICACIÓN

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) han servido para que las personas puedan acceder a información y herramientas tecnológicas nunca antes pensadas, permitiendo un espacio de comunicación, trabajo colaborativo e interacción entre las personas y grupos sociales, generando importancia en la formación permanentemente a lo largo de la vida, debido al constante cambio y progreso de las herramientas tecnológicas y contenidos digitales (Area, y Guarro, 2012, p. 48).

Pero frente a los beneficios de las TIC y el contexto social, económico y educativo de diferentes sectores, es importante diseñar programas de alfabetización que permitan que todos sin discriminación alguna, puedan aprovechar estos beneficios tecnológicos. Frente a estola declaración universal de los derechos humanos en su artículo 26 (República de Colombia, 1991) establece que “toda persona tiene derecho a la educación, la cual será gratuita y obligatoria al menos a lo que concierne a la instrucción elemental y fundamental”. Y en su articulo19 declara que las personas tienen derecho a la libertad de expresión y de recibir información por cualquier medio de expresión; de igual manera la constitución de Colombia, en su artículo 67 menciona:

La educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social; con ella se busca el acceso al conocimiento, a la ciencia, a la técnica, y a los demás bienes y valores de la cultura. La educación formará al colombiano en el respeto a los derechos humanos, a la paz y a la democracia (República de Colombia, 1991).

UNESCO (2008) “afirma que la alfabetización informacional, apoya a las personas para que tengan oportunidades nuevas y formas nuevas de participación ciudadana” (UNESCO, 2008,p.18) ya que tener acceso y usar correctamente las herramientas

tecnológicas, acercara a las personas a diversos servicios en línea que ofrece el gobierno y que conllevan a la inclusión social y al reconocimiento de los deberes y derechos como ciudadanos, El gobierno en línea de Colombia ofrece servicios como lo son: trámites y servicios, participación e interacción, descarga de documentos, portales especializados, información general, entre otros (Gobierno en línea, s.f.).

Estos derechos educativos y de alfabetización, en el aprendizaje de herramientas tecnológicas y desarrollo de competencias ciudadanas, no es un hecho concreto de la infancia o la adolescencia, sino que este tipo de alfabetización es un proceso de aprendizaje continuo y a lo largo de la vida, lo que quiere decir que las personas adultas también deben estar en constante aprendizaje. (Área, Gutiérrez y Vidal, 2012, p. 39)

El aporte que tienen las TIC, en materia de alfabetización es significativo, por cuanto su uso a través de herramientas digitales, puede hacer llegar información específica, y de carácter ciudadano, que será útil en todo el funcionamiento de la vida social de los adultos. El diseño de un programa de alfabetización, dirigido a personas pertenecientes a la localidad de Ciudad Bolívar, servirá para desarrollar y fortalecer las competencias ciudadanas de personas adultas que se encuentran en exclusión social. A través de sesiones de capacitación que contemplen el desarrollo de habilidades informacionales propuesto por la IFLA y contenidos en función de las necesidades de los adultos de ciudad bolívar, y como metodología de aplicación el modelo pedagógico de la enseñanza para la comprensión con el fin de contribuir con el desarrollo e inclusión social de personas adultas en condición de desventaja.

### 3. ANTECEDENTES

Anteriormente, cuando aún la tecnología no estaba en su pleno auge y los medios de comunicación y difusión de la información eran más complejos pero no menos utilizados, no era una prioridad alfabetizar a las personas para que se comunicaran entre si y que la información llegara a sus destinos. Ahora, a principios del siglo XXI, cuando la tecnología avanza a un ritmo desenfrenado y la proliferación de la información cada día es más notable y necesaria; se vuelve casi que indispensable para la sostenibilidad de las diferentes comunidades estar a la vanguardia con la tecnología.

Por lo anterior, es importante rescatar el trabajo que hacen los gobiernos de cada país, algunas instituciones públicas y privadas, entidades de carácter no gubernamental o sin ánimo de lucro, entre otras; por llegar a toda comunidad y brindar los recursos y herramientas necesarias para que cada persona se pueda desenvolver en los medios de las TIC. Vale la pena mencionar que estos trabajos expuestos como antecedentes y posteriormente en la situación actual, son realizados con el fin no solo de conceptualizar sino también aportar a la inclusión social de comunidades vulnerables y que de una u otra forma han sido excluidas por la llamada brecha digital.

ALFABETIZACIÓN DIGITAL 2.0 es un proyecto financiado en el programa de Aprendizaje Permanente de la UE citado por (Bernsmann & Croll, 2013) quienes manifiestan que el propósito de la UE con el proyecto de alfabetización digital 2.0, es “desarrollar e implementar un enfoque basado en las TIC para el aprendizaje permanente dirigidas especialmente a grupos desfavorecidos y los grupos sociales vulnerables de personas con necesidades especiales” y añaden que esta desventaja educativa expuesta como objetivo, “está íntimamente ligada a la exclusión social y la pobreza, hay una necesidad de empoderar a la realidad de difícil acceso aprender grupos distantes y para que puedan hacer uso de las TIC”(p. 38)



Para llegar al desarrollo de estos objetivos (Bernsmann y Croll, 2013) mencionan que los asociados y contribuyentes al proyecto, para obtener su grupo de estudio planearon un enfoque de 2 pasos; donde las personas a capacitar debían ser de un lugar de aprendizaje no formal, el personal de bibliotecas ya que estas personas al obtener formación sobre las TIC, desarrollaran también habilidades y estrategias para ayudar a sus usuarios utilizando los diferentes recursos de información y comunicación, logrando de esta forma motivarlos a ser parte de la vida social (p. 56).

De esta forma se cumple un enfoque de dos pasos: se capacita a unas personas que cumplen unas funciones dentro de una institución de aprendizaje no formal; y estos a su vez con los conocimientos adquiridos generan más conocimientos, habilidades y competencias para llamar la atención de otras personas que pueden ser sus posibles usuarios a formar para mejorar la calidad de vida de los mismos.

Teniendo ya el grupo de estudio o personal a formar, (Bernsmann y Croll, 2013) muestran el plan de estudios para cada grupo de formación:

Para el personal de entrenamiento del plan de estudios comprenderá el siguiente contenido:

- web 2.0 aplicaciones y medios de comunicación social;
- métodos para hacer uso de estas herramientas para participar desventaja educativa los adultos; y
- uso mediada por el objetivo de mejorar la eficacia de las TIC ofrece de comunidad basada organizaciones, a sus TIC analfabetos a los usuarios finales. (Bernsmann y Croll, 2013, p. 56)

Para los adultos con desventajas educativas del currículo comprenderá lo siguiente contenido:

- Conocimiento básico de las TIC;

- aplicaciones web 2.0;
- uso autónomo, seguro y responsable de los medios de comunicación social;
- e-ciudadanía; y
- habilidades de periodismo ciudadano. (Bernsmann y Croll, 2013, p. 56)

Al mismo tiempo, (Bernsmann y Croll, 2013)mencionan que se realizaran en estos planes de estudio “tutoriales muy simples y cortos, para ayudar a hacer frente a desafíos tales como la obtención de la tarjeta del ciudadano, el pago de impuestos en línea, la creación de un CV o una carta de auto-presentación...” (p. 57)

En conclusión (Bernsmann y Croll,2013) aclaran que:

A medida que el curso de formación es basado en un método integral y adaptable, DLIT 2.0 también sirve como una referencia modelo para la inclusión de otros grupos marginados y desfavorecidos. El programa de capacitación estará disponible en una plataforma y, por tanto, será disponible para cualquier organización en toda Europa que se ocupará de la estrategia y lanzar su propia campaña de formación. (p. 57)

Competencias para la utilización de las herramientas digitales en la sociedad de la información Ricoy, Feliz, y Sevillano, (2010)hablan acerca de una metodología cuantitativa-cualitativa que permite conocer la percepción que tienen los ciudadanos sobre las competencias que consideran necesarias para la utilización de las herramientas digitales en el trabajo, comunicación y ocio. Dentro de los resultados se destaca las competencias de carácter comunicativo, social y actitudinal como parte fundamental de las necesidades de los ciudadanos. Esta investigación permite caracterizar el perfil del ciudadano e identificar sus necesidades por medio de los diferentes instrumentos de evaluación y recuperación de información acerca de los

participantes, como lo son la entrevista, el cuestionario y porque no, la gestión y transcripción de los resultados.

Frente a la alfabetización informacional, un análisis realizado por Gómez Hernández y Pasadas Ureñas (2007), presentan el estado de la alfabetización informacional, explicando las tendencias internacionales y locales para la incorporación de este servicio en las bibliotecas públicas y justifica la importancia de ello, por su conexión con el aprendizaje durante toda la vida, haciendo de las bibliotecas un recurso fundamental para la educación no formal e informal de los ciudadanos. La situación internacional muestra, que existen dificultades tales como:

Falta de recursos financieros, personal, locales y equipamientos.

Escasa conciencia entre las autoridades de todos los niveles sobre la necesidad de coordinación de actividades y esfuerzos con vistas a una gestión eficaz socialmente de los recursos destinados a actividades de aprendizaje permanente.

Falta hasta hace poco tiempo de programas de ALFIN diseñados específicamente para cubrir las necesidades de las bibliotecas públicas, pocos ejemplos de buenas campañas de promoción entre los propios bibliotecarios y entre las autoridades y agentes sociales (GómezHernández y Pasadas Ureñas, 2007, p. 5).

Pero con las nuevas tendencias y evolución social, las bibliotecas públicas deben rediseñarse como centros de recursos y de información para la comunidad, con una función creciente de inclusión social, al mismo ritmo y en la misma medida en que las instituciones de gobierno de las que dependen afrontan retos de desarrollo local, integración de inmigrantes, servicios sociales

de atención a desempleados y minorías de excluido. (Gómez Hernández y Pasadas Ureñas, 2007, pp. 1-25)

(Castañeda Vallejo y Fino Garzón, 2010) desarrollaron un programa de alfabetización informacional con enfoque en el desarrollo de habilidades informacionales desde las competencias ciudadanas en adolescentes. El trabajo tiene como objetivo principal el aprendizaje integral fundamentado en las competencias ciudadanas y las directrices internacionales de la IFLA. La propuesta, tiene como puntos clave y de apoyo a nuestra investigación, el diseño de módulos con contenidos específicos en cada competencia, y establece un modelo pedagógico para el aprendizaje en competencias ciudadanas. Los módulos contienen actividades de exploración, aclaración y aplicación de los contenidos abordados en cada sesión, todo dirigido a las competencias y ciudadanía digital. El modelo pedagógico que establecieron, es la enseñanza para la comprensión, la cual establece cuatro preguntas clave que son: “¿Qué tópicos [temas] vale la pena comprender? ¿Qué aspectos de esos tópicos deben ser comprendidos? ¿Cómo podemos promover la comprensión? ¿Cómo podemos averiguar lo que comprenden los alumnos?” (p.84) .Su metodología se basó en un cuasi-experimento con enfoque cualitativo y cuantitativo. (Castañeda Vallejo y Fino Garzón, 2010, pp. 1-203)

(Bernal Campos, 2010) desarrolló una investigación acerca de cómo diseñar un programa de formación en el uso de recursos electrónicos de información que poseen las seis bibliotecas locales de la red capital de bibliotecas públicas Bibliored siendo este su objetivo principal. (Bernal Campos, 2010) justifica su investigación en que la Red de Bibliotecas Públicas:

Ofrece los programas de alfabetización informática, ruta informática e instrucción bibliotecaria en ellos no hay una formación hacia el uso de los recursos electrónicos de información, dado que allí respectivamente enseñan el uso de las herramientas de Microsoft Office como Word, Excel, PowerPoint; en ruta informática enseñan a usar el computador y en la instrucción bibliotecaria la búsqueda y recuperación a través del

catálogo en línea de fuentes de información bibliográfica en formato papel,... (p. 14)

Más adelante aclara que la colección de contenidos en formato electrónico al ser una colección cerrada, están siendo subutilizados y se requiere o es muy necesario que los usuarios estén capacitados para acceder a estos recursos utilizando los diferentes medios de reproducción.

Y para cumplir con sus objetivos utiliza una metodología de tipo descriptivo donde requiere de las siguientes fases.

-Recolección de información de fuentes primarias (usuarios y colaboradores de las 6 bibliotecas de Bibliored)

-Recolección de información bibliográfica en fuentes secundarias

-Análisis e interpretación de la información

-Contexto tratado en los cuestionarios a usuarios y colaboradores (todo acerca de los conocimientos, oportunidades, accesibilidad, etc. De los usuarios).

Como resultado de esta investigación elabora o diseña el programa de formación de usuarios en el uso de recursos electrónicos de información por medio un tutorial en línea (Bernal Campos, 2010, pp. 40-43)

#### 4. SITUACIÓN ACTUAL

Para hacer referencia a lo que actualmente se está realizando sobre Alfabetización informacional y digital en pro del aumento de la participación ciudadana y de mejorar la calidad de vida de las poblaciones más desfavorecidas; mencionaremos primeramente dos casos a nivel nacional y luego de los casos a nivel Bogotá, más específicamente los casos que se están realizando en Ciudad Bolívar.

En Santiago de Cali, se está trabajando actualmente un modelo de alfabetización informacional en el uso de las TIC. Este modelo llamado Ciudad Inteligente conformado por la Alcaldía de Cali y el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones de Colombia, trabaja con el fin de que todas las comunidades de Cali tengan acceso a alguno de los puntos interactivos dotados de tecnologías y desarrollen habilidades y destrezas para el acceso a la información y producción de nuevo conocimiento. (Reyes, 2014, p. 2)

Vale la pena rescatar que los proyectos InfoCalis, TIT@, Vive Digital, Vive Digital Plus, y ViveLab del Modelo Ciudad Inteligente; están planeados estratégicamente para ser trabajados desde y de la mano con cada nivel educativo de las diferentes comunidades, como lo son comunidades que no tienen los recursos para acceder a la información, comunidades educativas, ya sea colegios o universidades públicas; esto con el fin de no descuidar el rol que cada área tiene dentro de la educación. (Reyes, 2014, pp. 2-3)

Las experiencias de la vida diaria en un proceso de formación y aprendizaje son muy importantes en el momento de implementar un proyecto de alfabetización. Esta experiencia es mencionada por La Red de Bibliotecas de Comfenalco Antioquia, quien ofrece un programa de formación a niños, jóvenes y adultos utilizando como herramienta las Tecnologías de la Información, enfocados en temáticas ciudadanas. Colocan al usuario como centro del aprendizaje ya que de sus experiencias se desarrolla competencias y destrezas

que lo llevan al conocimiento. Vale la pena rescatar que estos Curso-talleres son gratuitos y desarrollados desde la biblioteca Héctor González Mejía de Comfenalco- Antioquia y otras veces llevado y desarrollado desde instituciones educativas; la temática que trata cada uno de estos curso-talleres es: información ciudadana (Conexión Ciudad), trámites de la vida diaria (Trámites en línea), reconocimiento y exploración de instituciones educativas (Estudiante en Línea), lectura de información en los diferentes medios (La Prensa como Medio de Comunicación en la Red). Los resultados de esta experiencia puesta en prueba en 2010, fueron tomados por medio de las evaluaciones realizadas por los asistentes de la biblioteca ya mencionada, las actividades e interacción de los usuarios con las herramientas tecnológicas puestas en cada curso-taller. Una de las conclusiones que menciona la bibliotecóloga directora de este proyecto es:

La alfabetización informacional en temas cívicos y ciudadanos mediatizada por las TICs no se debe circunscribir sólo al empleo de la información y recursos de la Internet, debe habilitar al ciudadano para utilizar adecuadamente tanto los medios electrónicos como los medios tradicionales y en especial la combinación de ambos (Bedoya Mazo, 2010, p. 6).

Alta Consejería Distrital de TIC (2014b) realiza actividades que propenden por aportar a sus ciudadanos las herramientas suficientes para el desarrollo de habilidades y competencias ciudadanas. Este trabajo lo realiza en colaboración de otras entidades como la Empresa de Telecomunicaciones de Bogotá ETB, Universidad Distrital Francisco José de Caldas, Secretaría Distrital de Integración Social y otras. Quienes se encargan desde su área de trabajo, cada una de aportar ya sea el recurso tecnológico y la misma información expuesta en el portal interactivo llamado Ciudad Bolívar Localidad Digital. Actualmente Ciudad Bolívar cuenta con 13 de estos portales interactivos dotados de tecnología y conectividad, contenidos de ofimática cero a ofimática avanzada y

otros contenidos de trámites y temas ciudadanos. Su objetivo principal no es diferente o ajeno a los objetivos de los anteriores proyectos.

Por consiguiente, y sin abandonar el contexto de alfabetización digital en las comunidades de Ciudad Bolívar, un artículo titulado Las Tic se tomaron Ciudad Bolívar, realizado por la (Alta Consejería Distrital de Tic, 2014a) en el cuál mencionan que en 2013 se abrió el portal interactivo de Paquilla, una Zona rural de Ciudad Bolívar, donde se beneficiara un promedio de 800 personas. Además de esto en otro barrio de la localidad se dejó WI-FI con acceso libre a 200mts a la redonda para que los usuarios puedan tener conectividad e ingresar y hacer uso de los portales.

Es importante mencionar que a 2014 todos estos portales están trabajando en pro del beneficio de comunidades muy necesitadas como lo son las comunidades de Ciudad Bolívar donde hay personas vulnerables por razones como el desempleo y el desplazamiento forzado. (Alta Consejería Distrital de Tic, 2014a, párr. 5).

El (Ministerio de Educación de Colombia, 2014)adelanta un programa de competencias ciudadanas llamado Colombia Aprende, desde la alfabetización digital dirigido a sitios educativos como los son colegios y universidades. Sin embargo, sus programas no tienen un enfoque en la inclusión social de adultos, aunque se haga una inclusión a las personas con discapacidad; por tal falencia, y en pro de mejorar se están direccionando nuevos mecanismos que incluyan todo tipo de comunidad.

De la misma manera, las bibliotecas en Colombia también adelantan programas de alfabetización informacional enfocadas a las necesidades básicas de los usuarios en diferentes edades; por ejemplo Bibliored ofrece programas de formación de usuarios para el aprovechamiento de las herramientas tecnológicas y ofrece servicios de información a la comunidad como lo menciona en su página principal de Servicios y Programas.



Servicio que recoge, organiza y difunde la información generada por y sobre la comunidad en el Distrito y las localidades del área de influencia de cada una de las bibliotecas, con el fin de atender las necesidades de información específicas para el mejoramiento de las condiciones de vida cotidiana, la integración de las comunidades a su biblioteca, y apoyar la formación de identidad cultural y participación ciudadana.(Bibliored, párr.3)

En cuanto al nivel de uso y aprovechamiento que se esté dando a estos recursos o programas, por parte de las comunidades para las cuales están elaborados realmente, vale la pena mencionar lo siguiente: aún existen personas que no asisten a las bibliotecas por diferentes razones, que varían entre lo económico, social, educativo, y personal. En efecto, es necesario hacer llegar los servicios y programas de las bibliotecas a estas personas, con el propósito de ofrecer posibilidades de formación y alfabetización enfocada al desarrollo de habilidades y competencias ciudadanas bajo actividades cotidianas, permitiendo el acceso al conocimiento y la información a través de la inclusión social.

## **5. OBJETIVOS**

### **5.1. OBJETIVO GENERAL**

Diseñar un currículo para el programa de alfabetización informacional para el desarrollo de competencias ciudadanas en entornos digitales, que fomente el desarrollo de habilidades informacionales en los adultos.

### **5.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

Establecer un diagnóstico para determinar un perfil de usuarios y sus necesidades informativas.

Diseñar un currículo para la enseñanza de la comprensión en el desarrollo de competencias ciudadanas y habilidades internacionales en entorno digital (acceso, evaluación y uso de información).

Implementar un programa de alfabetización informacional en competencias ciudadanas, enfocado al desarrollo de habilidades informacionales por medio de una prueba piloto.

## 6. MARCO TEORICO

### 6.1 EXCLUSIÓN SOCIAL Y BRECHA DIGITAL

#### 6.1.1 Exclusión social

La exclusión social es de carácter multidimensional es decir, que no solo toca conceptos como la pobreza, si no que abarca dimensiones, económicas, sociales culturales, políticas, tecnológicas, educativas y laborales, entre otros. Ante las dimensiones anteriormente expuestas, (Jiménez Ramírez,2008)define la exclusión social como:

Un proceso multidimensional, que tiende a menudo a acumular, combinar y separar, tantos a individuos como a colectivos, de una serie de derechos sociales tales como el trabajo, la educación, la salud, la cultura, la economía y la política, a los que otros colectivos sí tienen acceso y posibilidad de disfrute y que terminan por anular el concepto de ciudadanía.(p. 178)

Otra definición importante realizada por Castells (2001),citado por (Jiménez Ramírez, 2008) define que la exclusión social como “El proceso por el cual a ciertos individuos y grupos se les impide sistemáticamente el acceso a posiciones que les permitirían una subsistencia autónoma dentro de los niveles sociales determinados por las instituciones y valores en un contexto dado.”(p. 178). La anterior definición permite establecer, que las personas en exclusión social son aquellas, que no tienen acceso a los diferentes beneficios y derechos que tienen como ciudadano, y se encuentran en condición de desigualdad frente a otros sectores sociales, quienes tienen más posibilidades de acceder a beneficios como la educación, la tecnológica el trabajo, salud, la política y la economía. La exclusión no permite que las personas afectadas puedan ejercer sus derechos como ciudadanos.

Al tener presente este término es claro que no todo tiene que ver solo con un acceso a la tecnología tal como lo afirma en párrafos posteriores la autora aclara que la falta de capacitación o de educación que priva el conocimiento para poder obtener económicamente estas tecnologías, llegando a anular un concepto de ciudadanía o de participación ciudadana.

### **6.1.2 Brecha digital**

La brecha digital tiene que ver con la imposibilidad de acceso a información a través de recursos tecnológicos, esta imposibilidad se encuentra relacionada con factores culturales, económicos, sociales y educativos. Partiendo de lo anterior se puede definir brecha digital 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 cómo utilizarlas, también puede ser definida en términos de la desigualdad de posibilidades que existen para acceder a la información, al conocimiento y la educación.”(Cruz Domínguez, 2009, p. 86)

Otra definición por parte de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico - OCDE, citado por Ortoll Espinet y Casacuberta Sevilla, (2012) como “la desigualdad que existe entre áreas geográficas o individuos de diferentes niveles socio-económicos en lo que refiere al acceso a las TIC y el uso del internet” (p. 29). En la tesis denominada “Programa de alfabetización informacional para bibliotecarios” de Cruz Domínguez, profundiza en las tres dimensiones que da la OCDE en referencia a la tecnología que se relacionan con la brecha digital las cuales son:

La primera es el correo electrónico, en el que se crean las condiciones del mercado universal virtual entre individuos, empresas y gobiernos., la segunda Sociedad de la Información en la que la Red crea las condiciones de una biblioteca virtual universal, es decir, crea un medio para acceder a un gran acervo de información disponible a través de los enlaces que ofrece la Red y la tercera Gobierno electrónico o digital, Ofrece esta dimensión los trámites y servicios a la ciudadanía a través de la red mundial. La forma de referirse a la brecha digital alude a la dimensión de Internet que invoca a la biblioteca universal virtual, sobretodo dentro de nuestro ámbito, lo que termina por concebirse como el acceso al conocimiento.(Cruz Domínguez, 2009, p. 72)

Por otra parte (Bruce, 2003) interviene con otro concepto que tiene igual valor que los ya mencionados, en cual dice "...una persona de bajos recursos económicos, que vive en una zona rural y tiene baja educación, pero accede a internet desde la biblioteca pública, a la hora de plantearse la posible exclusión digital de esta persona hay que considerar otros factores diferentes a los socio-tecnológicos: ¿está suficientemente capacitada para sacar provecho de la información a la que accede?, de toda la información que encuentra ¿tiene capacidad para discernir que contenidos son relevantes y de calidad?" (p. 30).

Es claro que esta la brecha digital y su relación con una exclusión social que conllevaría a una denominada exclusión digital. La clara intervención de la alfabetización informacional frente a esta problemática es evitar que realidades como el ejemplo mencionado en el anterior párrafo continúen, siendo objeto de la falta de participación ciudadana por medios digitales como internet, correo y demás herramientas disponibles para facilitar el acceso a la educación, facilidad en diligencias electrónicas entre otras.

Por lo anterior, es importante que se generen, diseñen e implementen programas que disminuyan esta brecha digital, y que todas las personas puedan participar de ellos sin obstáculo alguno, hacer uso de los recursos necesarios para su formación y aprendizaje; y, tener durante su proceso formativo el acompañamiento de personal profesional y capacitado quien desarrolle la metodología e instrumentos de aprendizaje indicados para cada caso de estudio (Cruz Domínguez, 2009). Es por ello, que se propone diseñar e implementar un programa en competencias ciudadanas enfocado al desarrollo de habilidades informacionales y en un contexto que presenta desigualdad de condiciones a nivel informacional.

En síntesis y tal como afirma el World Resources Institut citado por (Cruz Domínguez, 2009):

Estar en el lado menos afortunado de la brecha significa que hay menos oportunidades para tomar parte en esta nueva economía sustentada en la información, en la cual muchos más empleos estarán relacionados con las computadoras. También significa que hay menos oportunidades para participar de la educación, la capacitación, las compras, el entretenimiento y las oportunidades de comunicación que están disponibles en línea. (p.14)

## **6.2 ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL**

A continuación se plantea diferentes definiciones, en cuanto la información, y la alfabetización informacional. Definiciones que servirán para contextualizar el programa de alfabetización informacional y el diseño del contenido curricular.

### **6.2.1 Información**

Una definición de información propuesta por la IFLA, menciona que:

Es la percepción de un dato o datos a través de la estimulación de uno de nuestros sentidos. En otras palabras “un individuo adquiere información cuando se da cuenta de que ciertos datos

forman parte de un acontecimiento” Debons, (1988) citado por (Lau, 2007) Este grupo de datos relevantes puede ser adquirido cuando el sujeto los adquiere, procesa, organiza, transmite, difunde y utiliza para transformarse a sí mismo y a su entorno. Sinónimos: datos, conocimiento. (Lau, 2007, p. 56)

La información es importante en la sociedad y elemento básico de la educación, ya que contribuye al cambio científico y tecnológico, que trae consigo sobrecarga de información, la cual requiere que las personas la validen y la evalúen para comprobar su confiabilidad. La información es en conclusión:

Un elemento vital para la creatividad y la innovación. Un recurso básico para el aprendizaje y el pensamiento humano. Un recurso clave en la creación de ciudadanos mejor informados. Un factor que permite a los ciudadanos obtener mejores resultados en sus vidas académicas, en relación con la salud y en el trabajo. Un recurso importante para el desarrollo socioeconómico (Lau, 2007, p. 10).

### **6.2.2 Alfabetización Informacional**

La alfabetización informacional tiene variedad de definiciones, que permiten poner en contexto problemas sociales, directamente relacionados con el desarrollo de competencias y participación ciudadana. Un beneficio de la alfabetización informacional, es que permite el aprendizaje continuo, y la posibilidad de adecuarlo a todo tipo de usuarios, en este caso las personas adultas, ya que permite el desarrollo de habilidades informacionales de acuerdo al entorno, en que estas personas adultas se desenvuelven.

Partiendo del planteamiento anterior, se hace necesario entender y definir conceptos claves y literales de la alfabetización informacional, como explica Cruz Domínguez, (2009):

La alfabetización informacional permite que las personas desarrollen competencias de acuerdo a sus necesidades informacionales y las exigencias de la actual sociedad. Las personas deben tener un aprendizaje permanente a lo largo de la vida, con el apoyo de recursos informacionales y tecnológicos, que en su conjunto permiten un pensamiento crítico para el desenvolvimiento de la vida ciudadana de forma autónoma e individual (p.22).

Por otra parte el concepto de alfabetización informacional tiene variedad de definiciones, pero hasta el momento no existe una, que en su totalidad abarque el concepto sin dejar atrás el contexto social o las necesidades informacionales de la población. Por ejemplo la Unesco define que:

La alfabetización es la habilidad para identificar, comprender, interpretar, crear, comunicarse y calcular, usando materiales impresos y escritos asociados con diversos contextos de esta manera, la alfabetización involucra un continuo de aprendizaje que capacita a las personas para alcanzar sus metas, desarrollar su conocimiento y potencial y participar plenamente en la comunidad y en la sociedad ampliada (UNESCO, 2008, p. 17-18).

Otra definición de alfabetización informacional, es la definición de la ALA., citada por (David Bawden, 2002), en la cual afirma que la persona alfabetizada no solo desarrolla competencias, sino que identifica sus necesidades informacionales y encuentra lo que necesita, de forma tal que su correcto desenvolvimiento permita que otras personas lo tomen como ejemplo de aprendizaje. Partiendo de esta afirmación el autor pretende dar a entender que para llegar a ser competente frente a un ámbito de manejo de información, es necesario tener habilidades de valoración o evaluación de la misma, con el fin de darle un uso correcto y beneficioso que satisfagan las diferentes necesidades de información. (Bawden, 2002).



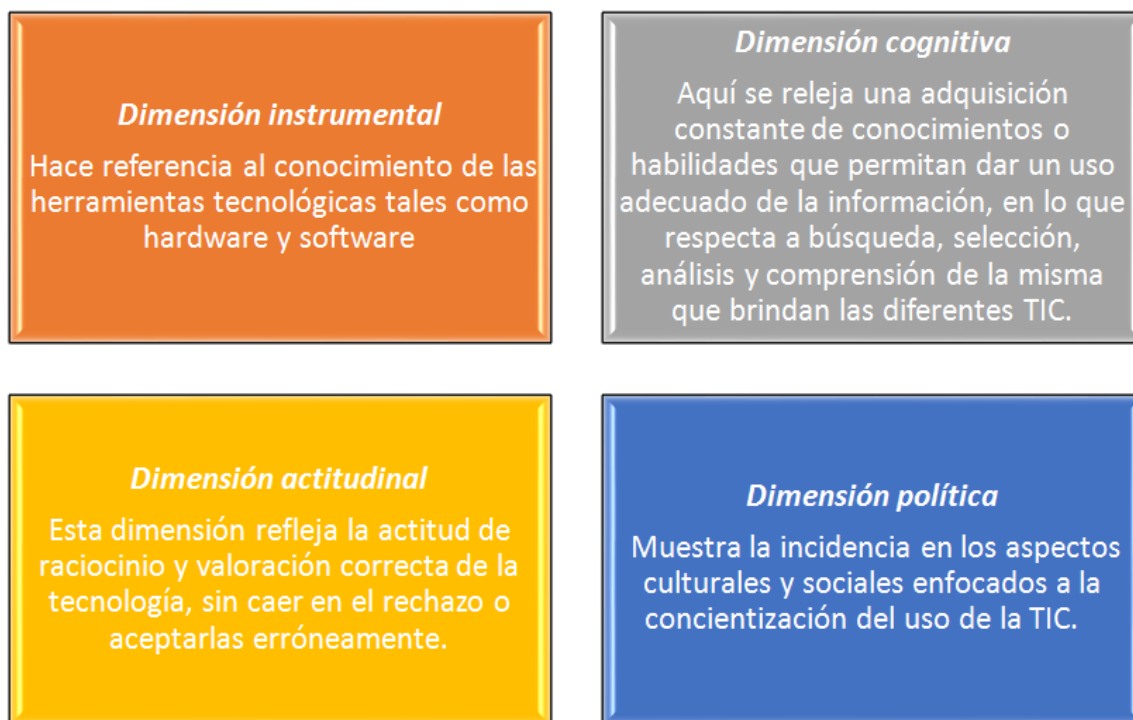
Por otro lado Stevens (2006) afirma que “La alfabetización informacional permite que las personas se concienticen de su ciudadanía permitiendo mayor participación en actos democráticos a través de un aprendizaje permanente” (p. 540). Esta definición, va más allá que el desarrollo de competencias informacionales, muestra las ventajas que tienen una persona alfabetizada, ventajas como la participación democrática y ciudadana, que permiten la inclusión social.

Ya se han abordado diferentes conceptos de alfabetización informacional, pero cabe mencionar que la alfabetización también se puede desarrollar en entornos digitales, de tal manera poder disminuir la brecha digital y la exclusión social. Esto se puede ver evidenciado en la población, por lo general la más vulnerable, que no tiene acceso a las diferentes herramientas tecnológicas o que sencillamente pueden tener las herramientas pero no saben cómo hacer uso de estas, evitando que estén a nivel de las exigencias laborales o académicas y económicas para surgir de manera constante y participativa dentro de la sociedad (Lau, 2007).

### **6.2.3 Dimensiones de la alfabetización informacional**

Para Cruz Domínguez (2009), la alfabetización informacional tiene cuatro dimensiones formativas a tener en cuenta en el momento de plantear un programa de alfabetización, aquí se muestra el dominio informacional desde diferentes contextos al cual debe llegar la persona que está siendo alfabetizada. Ante esto la autora lo plantea en la siguiente ilustración:

### Ilustración 1. Dimensiones de alfabetización informacional



Adaptado de Cruz Domínguez (2003, p. 24)

Lo anterior se refiere a que en la alfabetización informacional, existen contextos y diferentes dominios en los cuales se pueden desenvolver los usuarios, dependiendo de sus habilidades cognitivas, usos tecnológicos y conocimientos previos.

Una vez abarcadas estas dimensiones formativas es importante tener en cuenta las capacidades básicas a las cuales hace referencia Jenkins citado por (Nijboer y Hammelburg, 2010). Y abarcan elementos significativos dentro de la Alfabetización Informacional, facilitando el aprendizaje y adopción de nuevas habilidades informacionales.

La primera parte es el juego, como una capacidad de experimentar con el entorno como una forma de solución de problemas, seguida del rendimiento atendiendo a la capacidad de adoptar identidades para la improvisación y el descubrimiento, la simulación como una capacidad de interpretar y construir modelos dinámicos de nuevos procesos, apropiación la cual es observable

como una capacidad de probar de manera significativa nuevos contenidos por los medios. Por otra parte, un ámbito multitarea como la capacidad de explorar el enfoque de un medio ambiente respondiendo al cambio continuo, la inteligencia colectiva como una capacidad para poner en común conocimientos y comparar notas con otros hacia un objetivo común, juicio la capacidad de evaluar la fiabilidad y credibilidad de la información diferente fuentes, navegación la capacidad de buscar, sintetizar y difundir información y finalmente la visualización que son un complemento entre todos que es la capacidad de identificar e interpretar los datos adquiridos gracias con el fin de identificar tendencias.(Nijboer & Hammelburg, 2010)

El implantar en la población estas capacidades básicas, a la hora de acceder a la información sin duda alguna tendrá como resultado un manejo correcto y efectivo de la información, logrando de esta manera el objetivo principal que es desarrollar las habilidades informacionales de la población muestra orientado al desarrollo de competencias ciudadanas.

#### **6.2.4 Las siete caras de la alfabetización en la enseñanza superior**

Otras concepciones que menciona en el documento “Las siete caras de la alfabetización en la enseñanza superior”, en la cual enfatiza en la experiencia que se obtiene, al usar la información de diferentes formas. El autor se centra en siete tipos de concepciones de enseñanza de la alfabetización informacional sin embargo, solo se nombrarán cuatro que son las que se pueden abarcar desde el objetivo de este proyecto.

Primera cara: Es basada en las TIC las cuales son el puente principal por el cual se recupera la información, de la misma manera que se comunica constantemente.

Segunda cara: Se centra en cada una de las fuentes de la información por las cuales se recupera la información que contienen.

Tercera cara: Aquí la alfabetización se convierte en un proceso, un proceso que equipara las diferentes situaciones para encontrar la información y utilizar la información necesaria para satisfacer las necesidades de información que se puede presentar.

Cuarta cara: Se establece que la alfabetización de información es el control de la información, así mismo el autor define tres subcategorías; la primera como el control de la información mediante ficheros, la segunda asocia el control de la información con el cerebro o la memoria por diferentes clases de asociaciones, la tercera establece el control de la información por medio de ordenadores que permiten el almacenamiento y la recuperación de la información.

Quinta cara: Esta cara se centra en la construcción del conocimiento gracias al uso de la información, de manera directa el usuario de la información participa en el análisis y evaluación a medida que él hace uso de la misma.

Sexta cara: En este punto la interacción de la información vista como un trabajo con el conocimiento y diferentes visiones personales. Esta interacción permite que aspectos como la creatividad e intuición abran paso a nuevos puntos de vista, desconocidos por no se explicables pero importante al ser “nueva información” o “nueva concepción del mundo”.

Séptima cara: Aquí el papel de la información está centrada en beneficiar a los demás. Conceptos como correcto uso de la información, sabiduría, valores, actitudes y creencias centradas en aspectos de uso ético de la información para un beneficio común. (Bruce, 2003, p. 2-12)

“Aunque nos encontramos ante un creciente interés por la alfabetización en información dentro de la enseñanza superior, sin embargo se conoce poco sobre como la viven quienes utilizan la información, las caras de la alfabetización están sacadas de la experiencia...” (Bruce, 2003, p. 12)

En cuanto al caso de estudio, se tendrá en cuenta desde la primera cara hasta la cuarta cara propuesta por Bruce, y las que se tendrán en cuenta en el currículo a realizar, ya que las personas adultas de este caso requieren de

conocimientos básicos de manejo en tecnología, para poder acceder a la información de carácter ciudadano.

### **6.2.5 La alfabetización informacional basada en las tecnologías**

#### **de información y comunicación (TIC)**

Las TIC son definidas literalmente por el Harrod's Librarians Glossary and Referente Book citado por Machett, Penagos, (2007) como:

Término genérico que cubre la adquisición, procesamiento, almacenaje y diseminación de la información de todo tipo: textual, numérica, gráfica y sonora, y todas las áreas de aplicación: ciencia, tecnología, no solo bibliotecología y ciencia de la información. El término se restringe a sistemas dependientes de una combinación basada en la microelectrónica de tecnologías de computación y tecnologías de las comunicaciones. (p. 49)

Complementando la anterior afirmación, se puede decir que las tecnologías de información y comunicación, se han convertido en herramientas indispensables en la sociedad, porque permiten, el manejo de la información y el desarrollo de la sociedad. Sin dejar de lado la interacción social y cultural, como medios de expresión y comunicación entre individuos de una sociedad. En este sentido Área, et al. (2012) afirman:

Las TIC han alcanzado tal grado de penetración y omnipresencia en nuestra vida que nuestra identidad como sujeto será incompleto si carecemos de visibilidad en los mundos de comunicación virtuales. Hoy en día, el joven o el profesional que no tiene un espacio propio y reconocible en Internet—un blog, una web, una cuenta en una red social, una lista de distribución de correo electrónico no existe en el ciberespacio y, en consecuencia, está aislado y sin identidad en el ecosistema de comunicación digital(p. 20)

Las tecnologías de información y comunicación (TIC), son en este sentido herramientas para acceso a la información, y son espacios de socialización y comunicación, que requieren de ciudadanos capacitados en este entorno. La anterior afirmación evidencia, la importancia de que las personas se formen permanentemente a lo largo de la vida, debido al constante cambio al que está expuesta la cultura digital. (Área, et al. 2012, p. 20) y la alfabetización informacional, es el medio por el cual las personas se pueden capacitar para el uso de distintas tecnologías de la información y la comunicación, ya que son un espacio sobre el cual las personas pueden adquirir habilidades que les permitirá desenvolverse en el entorno digital y solucionar posibles problemas de su vida cotidiana.

### **6.2.6 Las nuevas alfabetizaciones**

Gracias a la llegada de las TIC y su uso masificado en la sociedad, es evidente que el concepto de la alfabetización no se puede limitar al aprendizaje de la lectoescritura, la alfabetización debe abarcar las nuevas herramientas tecnológicas y fuentes de información que ofrece. A continuación (Área, et al. 2012) define cuatro tipos diferentes de alfabetización en la siguiente tabla:

**Tabla 1. Las nuevas alfabetizaciones**

Alfabetización audiovisual	Se desarrolla con la finalidad de formar al alumnado como sujeto con capacidad para analizar y producir textos audiovisuales, así como para prepararlo para el consumo crítico de los productos de los medios de masas como el cine.
Alfabetización tecnológica o digital	El propósito de esta alfabetización es desarrollar en los sujetos las habilidades para el uso de la informática en sus distintas variantes tecnológicas: ordenadores personales, navegación por Internet, uso de software de diversa naturaleza. Se centra en enseñar a manejar el hardware y el software.

Alfabetización informacional	Se pretende desarrollar las competencias y habilidades para saber buscar información en función de un propósito dado, localizarla, seleccionarla, analizarla y reconstruirla.
Multialfabetización	Una sociedad multimodal, debe prepararse y cualificarse al alumnado ante los múltiples medios y lenguajes de la cultura del tiempo actual con un planteamiento integrado de los distintos alfabetismos.

Adaptado de: Area, et al. (2012, p.24)

Area, et al. (2012) dice que “en la alfabetización digital existe un gran reto que no se encuentra en la adquisición de habilidades para manejar equipos de cómputo (hardware/software), se encuentra en el desarrollo de competencias y habilidades intelectuales e informacionales para el uso de las mismas” (p. 26). Lo interesante de este planteamiento , es que la alfabetización debe permitir que la persona adquiera habilidades para su autoaprendizaje de forma permanente; sepa enfrentarse a la información (acceder, evaluar y usar la información); se cualifique en el uso de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación como ciudadano democrático y participativo en entornos digitales; y tome conciencia de las implicaciones económicas, ideológicas, políticas y culturales de la tecnología en nuestra sociedad. (Area, et al. 2012)

En este sentido es necesario, que un programa de alfabetización se diseñe de acuerdo al entorno y las necesidades evidenciadas en la población objeto. El diseño del currículo dirigido adultos de la localidad de Ciudad Bolívar, utiliza la alfabetización informacional y digital, ya que los usuarios requieren de habilidades en el uso, manejo del computador, acceso, evaluación y uso de la información, para que puedan desenvolverse de manera autónoma, como ciudadanos digitales, y de esta manera disminuir en cierta medida, la brecha digital y permitir la inclusión social de este tipo de población.

### **6.2.7 Desarrollo de Habilidades Informacionales**

Hoy en día en el concepto de alfabetización informacional es amplio, la alfabetización no solo se limita a la capacitación, o al desarrollo de una habilidad o dos, hoy en día dentro de la alfabetización informacional, se deben desarrollar múltiples y distintas habilidades, de acuerdo al contexto social y las nuevas necesidades informacionales de la población, que permitan a las personas desenvolverse de forma individual e independiente, como ciudadanos democráticos. De tal manera que hay que reformular y diseñar nuevos programas de formación enfocados al desarrollo de habilidades informacionales, que contribuyan el aprendizaje de las comunidades menos favorecidas, todo esto con el fin de prestar mejores servicios y apoyar a los procesos educativos en diferentes contextos.

#### **6.2.7.1 conceptos**

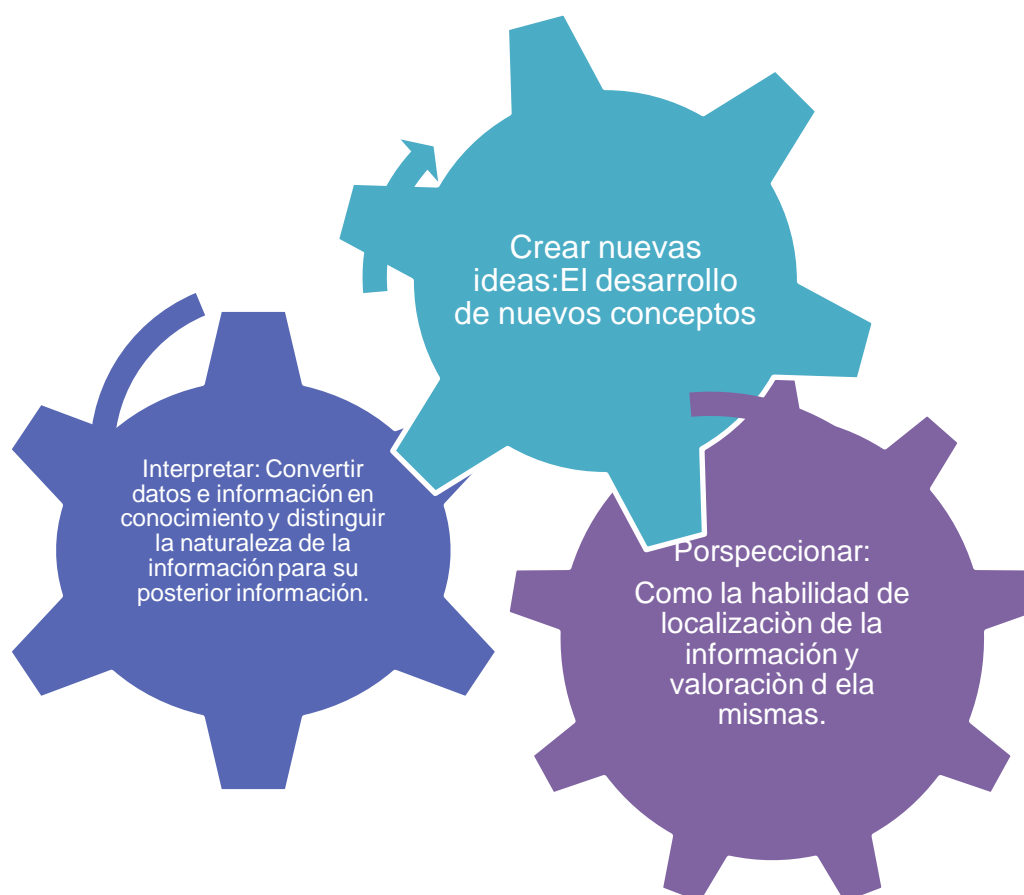
En este ámbito la Asociación Americana de Bibliotecas Escolares – AALS, citado por (Lau, 2007) define habilidades informativas o informacionales como la habilidad de encontrar y usar la información Y que las personas que tienen estas habilidades pueden acceder a la información de manera efectiva y eficiente, de tal manera que la pueden evaluar y valorar (Lau, 2007, p. 11). Otro concepto pero más acertado es de la ALA citado por Lau, (2007) el cual dice que:

Para ser un individuo con habilidades informativas (alfabetizado informacionalmente), una persona debe ser capaz de reconocer cuando necesita la información y tener la habilidad para localizar, evaluar y utilizar efectivamente la información necesaria. Los individuos con habilidades informativas son aquellos que han aprendido a aprender. (p. 12)



Es importante abarcar las competencias que se deben tener en cuenta para que los conceptos anteriormente nombrados se cumplan, Mackenzie citado por (Lau, 2007), habla de tres capacidades, explicadas en la siguiente ilustración.

**Ilustración 2. Capacidades informacionales**



Adaptado de: *Capacidades informacionales*, Lau, (2007, p.12) Directrices sobre el desarrollo de habilidades informativas para el aprendizaje permanente.

Antes de iniciar un programa de alfabetización informacional, con enfoque en el desarrollo de habilidades informacionales, se debe partir de la claridad del concepto, y su relación con otros conceptos, cada uno con diferentes

caracterizaciones y relaciones, aportando a la definición profundidad y evolución. Estos conceptos se evidencian en la siguiente tabla:

Tabla 2. Concepto de Habilidades informativas

<b>HABILIDADES INFORMATIVAS</b>	
<b>Fluidez informativa</b>	Desarrollo de habilidades de información
<b>Educación de usuarios</b>	Capacitación de usuarios
<b>Introducción bibliográfica</b>	Competencia informativa
<b>Orientación de bibliotecas</b>	Otros conceptos

Adaptado de: Lau (2007, p.13)

Hoy en día, con la llegada de las nuevas tecnologías y la cantidad de información que en ella se encuentra, es importante que las personas desarrollen habilidades informacionales que les permitan desenvolverse en la sociedad de la información. La alfabetización informacional permiten fomentar el desarrollo de habilidades tales como, el uso, acceso y evaluación de la información, ante esto cuando se diseñe e implemente un programa de alfabetización es necesario reformular y diseñar nuevos programas que contribuyan el aprendizaje de las comunidades menos favorecidas, con el fin de prestar mejores servicios y apoyar la participación ciudadana.

En conclusión para que exista un desarrollo de las habilidades informacionales (Lau, 2007), considera que identificar la información al instante de realizar diferentes tareas, teniendo aspectos puntuales como eficiencia en la búsqueda, organización, reorganización de la misma y análisis, permite que el proceso de evaluación sea un beneficio de quien solicita la información y quizás de quien se desea comunicar (Lau, 2007 p.22).

### 6.2.7.2 Competencias informativas

Las competencias informativas son un conjunto de habilidades que adquiere a persona para identificar sus necesidades informativas, donde tiene la capacidad de acceder, recuperar, evaluar y usar la información satisfaciendo sus necesidades y desarrollando su autonomía(Lau,2007, p. 54).

Las habilidades informativas según la IFLA citado por Lau (2007) tienen tres componentes básicos que se mencionan en la siguiente tabla:

Tabla 3.Competencias informacionales

<b>ACCESO</b>	<b>EVALUACION</b>	<b>USO</b>
<u>Necesidad</u>	<u>Valoración</u>	<u>Uso de la Información</u>
Decisión	Análisis	Aplicación
Expresión	Generalización	Aprendizaje
Inicio	Evaluación	Uso
<u>Localización</u>	<u>Organización</u>	<u>Comunicación</u>
Búsqueda	Categorización	Uso ético
Selección	Estructuración	Reconocimientos
Recuperación	Organización	Estándares de estilo

Adaptado de: Lau (2007, p.78)

### 6.2.7.3 Plan para el Desarrollo de Habilidades Informacionales

Como cualquier proyecto, el diseño e implementación de un programa en desarrollo de habilidades informativas, debe tener una planeación estratégica, esto puede variar de acuerdo a la necesidad planteada en la biblioteca o por el usuario. Como se mostrará a continuación, por medio del plan estratégico donde. Cada uno de los elementos a tener en cuenta a la hora de crear un plan

de desarrollo de habilidades informacionales. Es necesario nombrar y comprender cada uno de estos elementos:

Misión: Se enuncian las metas y papeles del respectivo plan.

Visión: Debe mostrar lo que el programa busca partiendo de un tiempo a corto, mediano o largo plazo.

Justificación: Son cada una de las razones, necesidades y beneficios del programa.

Fortalezas y debilidades: Nombra las capacidades para llevar a cabo el plan, teniendo en cuenta esto se visualiza las posibles fallas.

Escrutinio del ambiente: Factores internos y externos que pueden ayudar o afectar el plan.

Estrategias: Hace referencia al enfoque que se le da a la administración y principios al momento de aplicar el plan.

Metas y objetivos: Son cada una de las metas a alcanzar, las cuales pueden estar agrupadas por usuarios o procesos, según la necesidad.

Acciones: Son las tareas a cumplir para alcanzar los objetivos definidos. Recursos, requerimientos, presupuesto e itinerario. (Lau, 2007, p. 29)

### **6.3 APRENDIZAJE PERMANENTE**

La alfabetización informacional, es un proceso continuo, que nunca termina, ya que es el punto de partida para la inclusión social, la cual depende de un aprendizaje a lo largo de la vida, existen personas adultas en contextos diferentes que se les dificulta el accesos a la información y el uso de las nuevas tecnologías, haciendo de esto una brecha informacional y digital. Por esto es importante que la alfabetización sea a lo largo de la vida, en todo el tiempo se

está otorgando a las personas la oportunidad de tener acceso a la información e igualdad de derechos y deberes ciudadanos. (Lau, 2007, p. 18). En consecuencia a esto la UNESCO, afirma que:

Los usos de la alfabetización se están tornando cada vez más complejos fenómeno ilustrado por la “alfabetización digital” en todas las sociedades, pobres y ricas, del norte y del sur, desarrolladas y en desarrollo. Esta visión más amplia ha revelado que, con más frecuencia de lo que se sospecha, los adultos carecen de las necesarias competencias de alfabetización. Por lo tanto, no debe sorprender que los programas de alfabetización se estén convirtiendo en la base del aprendizaje de otras competencias y saberes, en la medida que las personas optan por nuevas oportunidades laborales y estilos de vida. (UNESCO, 2009, p. 22)

Los adultos son parte de la educación, y la alfabetización informacional es parte del aprendizaje a lo largo de la vida, Es por esto que los nuevos programas de alfabetización informacional, se deben diseñar y enfocar en la inclusión social, en el desarrollo social y humano. En el caso de esta investigación, se da la importancia de la inclusión social de personas adultas, en la que se propone un programa de alfabetización informacional, que permita el desarrollo de competencias ciudadanas de estas personas, programa que funcione en todo tipo de contexto y que sea útil en todo momento de la vida y el proceso de aprendizaje continuo de las personas adultas.

### **6.3.1 Aprendizaje permanente (largo de toda la vida)**

En este apartado el aprendizaje permanente nombrado como uno de los aspectos necesarios durante la alfabetización informacional, de esta manera se adquiere nuevas habilidades que inciden en aspectos puntuales como factores económicos de la industria siendo más viables. Por otra parte la conexión que se establece durante el aprendizaje crea una participación constate en el

ámbito cívico del llamado capital social y fomentándolo posteriormente, de tal manera que se puede intercambiar nuevas ideas y conocimiento, pero también desde otra perspectiva donde la ausencia de mecanismo de apoyo social genera menos oportunidades de aprendizaje y adquisición de conocimiento (Stevens, 2006, p. 40)

El ex American Library Presidente de la Asociación Nancy Kranich (2001) citado por (Stevens, 2006) describe a la biblioteca como:

Institución “rica en el capital social”, donde la gente de todas las edades pueden compartir intereses y preocupaciones, encontrar información esencial para la participación ciudadana, y conectar con otros ciudadanos. Como tales, tienen el potencial para desempeñar un papel crítico en el desarrollo de sociedades de aprendizaje, rompiendo “las barreras de la edad, la etnia, la cultura, la economía estado, el lenguaje y la geografía” y proporciona a todos los ciudadanos el acceso al desarrollo social redes y el intercambio de ideas y conocimientos (p. 41)

### **6.3.2 Aprendizaje en adultos**

En la mayoría de las culturas se considera como adulto a toda aquella persona que tiene más de 18 años, dividiendo la adultez, en dos categorías que son la edad adulta Temprana (entre los 20 y 40 años) y la edad adulta Intermedia (de los 40 a los 65 años), Los adultos tienen características que son:

El adulto tiene autonomía para la toma de decisiones, en lo económico y social, juega un papel social y a si mismo adquiere responsabilidades, En los últimos años de ésta etapa, se considera como alguien que enseña, así como buen aprendiz. Necesita sentirse útil y la madurez requiere la guía y el aliento de aquello que ha producido y que debe cuidar. (Fernández Sánchez, 2001, párr. 22)

Ahora bien, en cuanto a la formación de adultos es muy poca la información que se puede recuperar; pero vale la pena rescatar que la UNESCO, (2010) ha realizado un informe Mundial sobre el aprendizaje y la educación de adultos, donde mencionan aspectos como “El aprendizaje de adultos cuenta más que nunca en la era de la globalización, caracterizada por el cambio rápido, la integración y los avances tecnológicos” (p. 8). También manifiesta en su informe, que “al capacitar un adulto y brindarle las herramientas suficientes para adquirir conocimientos, se está aportando no solo esas herramientas sino también al crecimiento de sus familias, al mejoramiento de la economía, y el fortalecimiento de las relaciones sociales”(p. 8).

“El aprendizaje de adultos es importante para la autonomía de la persona, para su bienestar, la integración y el desarrollo social” (UNESCO, 2010, p. 43). La Declaración de Hamburgo sobre la Educación de Adultos citada por la (Unesco, 2010) identificó el aprendizaje de adultos como “la oportunidad de una ciudadanía activa y una condición para la participación plena en la sociedad”(p. 120).

### **6.3.3 Teorías de Aprendizaje**

Dentro del rol del profesional en Ciencia de la información – Bibliotecología se debe complementar su papel dentro de la Alfabetización informacional teniendo en cuenta, las diferentes teorías de aprendizaje pues de esta manera, puede incluir conceptos aplicados en la pedagogía para facilitar la trasmisión de conocimiento a los usuarios.

Algunas teorías del aprendizaje que nombra Grassian & Kaplowitz, citado por (Lau, 2007), afirman que no existen teorías correctas o incorrectas, puesto que la aplicación de las mismas parten de las diferentes escuelas del pensamiento que lleven a cabo los profesionales, así mismo cada uno de ellos escoge su

teoría dependiendo de su estilo de enseñanza o partiendo del tema a enseñar (Lau, 2007, p. 41).

Teoría Conductista: Se fundamenta en que a un estímulo le sigue una respuesta permitiendo una reacción propia entre quien recibe el estímulo y el medio ambiente. Todo esto es medible, algunos de los conceptos que cita (Lau, 2007) refiriendo otros autores son:

Pavlov, (2005) citado por (Lau, 2007) Condicionamiento: El aprendizaje es interpretado de acuerdo al comportamiento observable. Lo que hace la gente es lo que importa, no lo que piensa.

Skinner, (1986) citado por (Lau, 2007) Reforzamiento: El estímulo es proporcionado después de que un acto se realiza como forma de alentar o desalentar la repetición de la conducta.

Bandura, (2004) citado por (Lau, 2007) Aprendizaje por observación: El aprendizaje ocurre por la observación y posterior imitación del comportamiento observado.

Teoría Constructivista: Aquí el aprendizaje es construido por los humanos, partiendo de cada uno de sus conocimientos o experiencias de tal manera que se opone a la instrucción y difiere de la conductista en que no es medible, pues al ser construida por cada ser humano cada uno es diferente por sí mismo en referencia a su inteligencia. Algunos de los modelos constructivistas de la educación son:

Dewey, (1967) citado por (Lau, 2007) Actividades prácticas de resolución de problemas: Desde este punto el aprendizaje es alcanzado mediante la reflexión en la solución de problemas, partiendo de problemas similares a los de la vida real o cotidiana.

Piaget, (2005) citado por (Lau, 2007) Etapas del desarrollo cognitivo: Piaget habla del desarrollo del aprendizaje en los niños y la influencia del entendimiento previo partiendo de cuatro etapas de desarrollo en la que



al alcanzar cada etapa ellos alcanzan a reconocer los criterios de lo que se debe hacer o no en diferentes situaciones.

Bruner, (1962) citado por (Lau, 2007) Construcción en base al conocimiento previo: Parte del conocimiento previo de quienes están en el proceso de aprendizaje, la investigación y demás complementos abarcan este concepto. (Lau, 2007, pp. 41-42)

## **6.4 ENSEÑANZA PARA LA COMPRESIÓN**

### **6.4.1 Concepto**

La enseñanza para la comprensión es una herramienta metodológica con un enfoque constructivista, la cual permite que los usuarios sean autónomos y piensen por sí mismos, actuando de manera responsable y que puedan resolver problemas de su vida cotidiana, esta metodología ayuda al usuario a adquirir conocimientos que no olvide y que pueda utilizarlo en diferentes contextos.(Patiño, 2012) afirma que:

La Enseñanza para la Comprensión está ligada a la acción, es decir a la capacidad que tiene un individuo de dominar los conocimientos y aplicarlos a otras situaciones. Es poder transferir esos conocimientos a contextos diferentes, es tener la posibilidad de explicarlos, mostrar sus hipótesis, es emplear el pensamiento (p. 5).

### **6.4.2 Marco conceptual de la enseñanza para la comprensión**

La enseñanza para la comprensión requiere de cinco aspectos básicos para desarrollar un currículo de alfabetización informacional, basado en la comprensión. Los aspectos son:

#### **1. Temas Generativos**

Los temas generativos están relacionados con el currículo ya que proporcionan temas con contenido profundo para trabajar y desarrollar la comprensión. Tina Blythe citada por (Patiño, 2012) define los temas Generativos como;

Temas Centrales para uno o más dominios o disciplinas. Las cuestiones que promueven la comprensión dan a los alumnos la oportunidad de adquirirla, así como adquirir las habilidades necesarias para comprender con éxito trabajos más sofisticados dentro de ese dominio o disciplina (p. 6).

## 2. Hilos de Conductores

“Son elementos que abarca lo que se va a trabajar en un curso o sesión, estos elementos permiten dar respuesta al tema generativo de manera que el usuario desarrolle comprensiones en cuanto la indagación, interpretación, argumentación y proposición” (Patiño, 2012, p. 7).

## 3. Metas de Comprensión

Es lo que los usuarios deben comprender en el desarrollo de sesiones o cursos. Según Tina Blythe citada por (Patiño, 2012):

Las metas de comprensión son conceptos, procesos y habilidades que deseamos que comprendan los alumnos y que contribuyen a establecer un centro cuando determinamos hacia donde habrá de encaminarse. Las metas se encuentran directamente relacionadas con el tema generativo y los hilos conductores, y se formulan de dos maneras como enunciado o como pregunta.(p. 7)

## 4. Desempeños de Comprensión

Son actividades relacionadas con las metas y desempeños de comprensión, en estas actividades se ve reflejado lo aprendido y comprendido por los estudiantes, son un producto final que funciona como prueba de lo desarrollado en los cursos o sesiones. Como menciona (Patiño, 2012):

Las Actividades de Comprensión exigen que los estudiantes muestren sus comprensiones de una forma que pueda ser observada, haciendo que su pensamiento se torne visible. No es suficiente, pues, que estos reconfiguren, amplíen, extrapolen y apliquen cuanto saben en la intimidad de sus pensamientos. (p. 8)

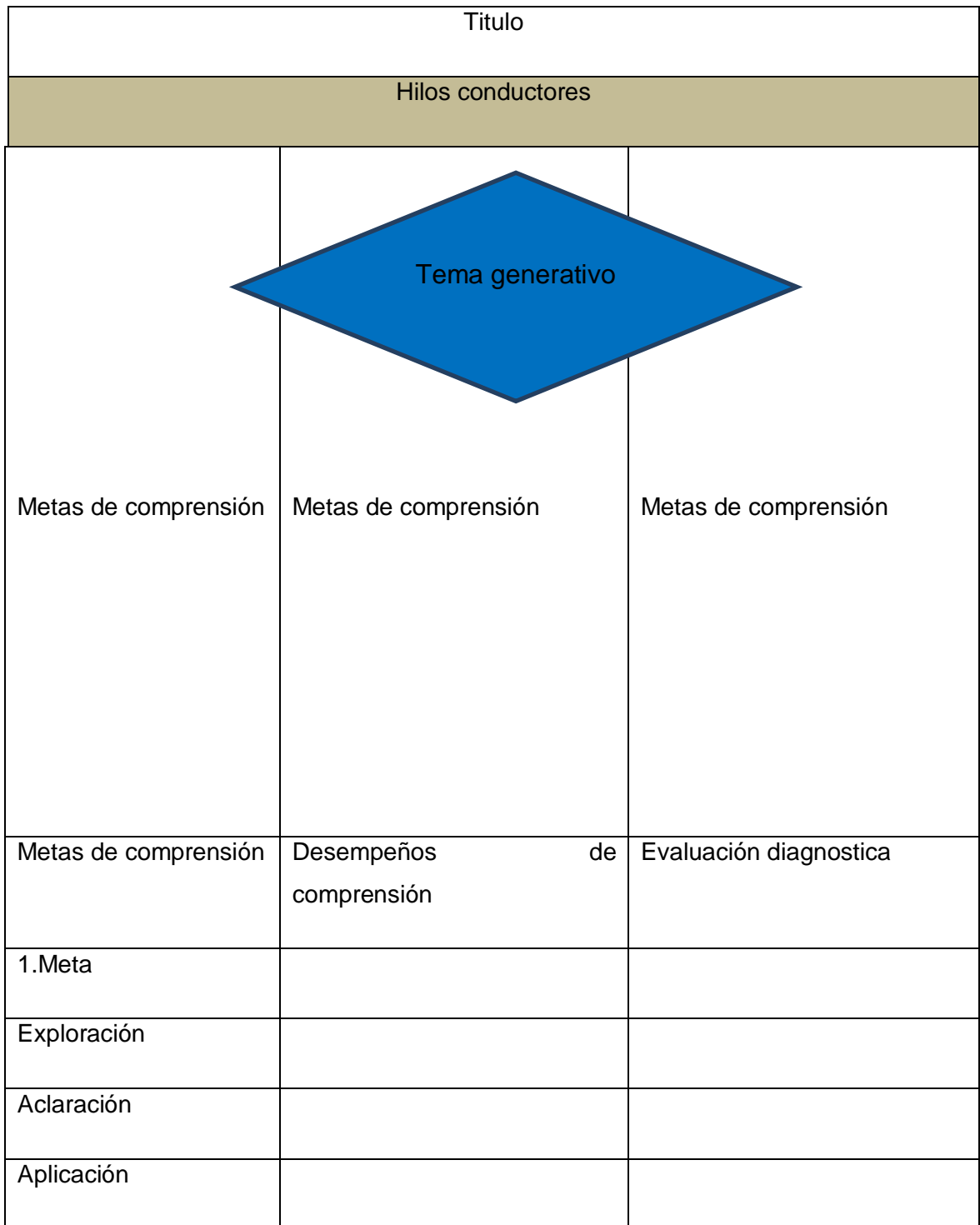
#### 5. Evaluación Diagnóstica.

Es la evaluación continua en el desarrollo de cursos o sesiones, para la comprensión estas evaluaciones funcionan como una parte del proceso de aprendizaje, y permiten que el usuario y formador conozcan que es lo que se ha comprendido, y a partir de ello orientar los siguientes pasos para el proceso de aprendizaje y comprensión. La evaluación diagnóstica tienen dos elementos: Establecer criterios de evaluación diagnóstica y proporcionar realimentación (Patiño, 2012, p. 9).

#### **6.4.3 Organizador gráfico**

El organizador gráfico permite crear y ordenar de manera lógica e interrelacionada el currículo, con los elementos del aprendizaje para la comprensión: temas generativos, hilos conductores, metas y desempeños de comprensión, actividades de comprensión y la evaluación diagnóstica.

Ilustración 3. Organizador grafico



Adaptado de: Machett Penagos (2007, p. 94).

## **6.5 CIUDADANÍA, COMPETENCIAS CIUDADANAS, PARTICIPACIÓN CIUDADANA, E INFORMACIÓN PÚBLICA.**

### **6.5.1 Ciudadanía**

El concepto de ciudadanía tiene sus inicios en Grecia durante la historia, parte un punto en el que adquiere un matiz más cercano a la realidad después de pasar por diferentes fases y se centra en el concepto igualdad, ideal de Rosseau, en el que denomina como ciudadanos a todos los seres humanos habitantes del mundo. Esta fase sucede durante la revolución francesa por medio de la declaración de los derechos del hombre y del ciudadano en el año 1789, pretendiendo dar fin a la desigualdad que en ese entonces provenía del cristianismo, posterior a la caída del imperio romano; sin embargo no pudo ser llevado en su totalidad a la práctica. (Horrach Miralles, 2009, p. 10)

Una definición de Stevens & Campbell, (2006) el término se refiere a "un estatus legal y políticamente definido, con la participación tanto de los derechos (garantizado por la costumbre o ley) y las responsabilidades correspondientes" Por otra parte T.H. Marshall, citado por (Horrach Miralles, 2009), da un concepto de forma sistemática en tres tipos que son, "los derechos civiles, los derechos políticos y los derechos sociales y económicos, que se adquieren cuando se es reconocido como ciudadano por el estado". (p. 14)

Es claro que existe una relación directa entre el estado y los individuos que pertenecen a una nación, una visión cercana a las características de ciudadanía parte de:

un estado social de derecho, como el español, y como la mayoría de Estados europeos y latinoamericanos, está obligado a tratar a sus miembros como ciudadanos sociales, necesitados de libre expresión, asociación, conciencia y participación, pero más, si cabe, de alimento, vestido, vivienda, trabajo y cuidado. (Castañeda Vallejo, y Fino Garzón, 2010, p. 74)

Para (López Pontigo, 2013) ser ciudadano parte de un estatuto jurídico como persona otorgado por el estado, llamado territorio geográfico, cultural, legal y político en el que habita de tal manera que lo ampara bajo sus correspondientes estatutos. (López Pontigo, 2013). “En este sentido, la ciudadanía sigue siendo vista como un derecho de los miembros de una comunidad, el reconocimiento legal de la ciudadanía por parte de un Estado; a lo que se le denomina “ciudadanía formal”. (p.62)

### **6.5.2 Competencias ciudadanas**

Una competencia puede ser definida como la habilidad que permite superar para desenvolverse frente a las demandas sociales o individuales. En este orden de ideas, cada competencia es construida como una combinación de habilidades prácticas y cognitivas, conocimientos, motivación, valores, actitudes, emociones y otros componentes conductuales y sociales que hacen posible la realización de una determinada acción. Según OCDE citado por (Amador Guarro, 2012, p. 53). Las competencias permiten a los individuos superar sus habilidades básicas de tal manera que inciden en los aspectos sociales de mejora en este caso a nivel de ciudadanía y participación. Otro concepto de esto es:

La habilidad que permite superar las demandas sociales o individuales, desarrollar una actividad, o una tarea. Vista desde dentro, cada competencia es construida como una combinación de habilidades prácticas y cognitivas, conocimientos, motivación, valores, actitudes, emociones y otros componentes conductuales y sociales que hacen posible la realización de una determinada acción (Amador Guarro, 2012, p. 53)

Otro concepto dado por Tobón citado por (Amador Guarro, 2012) como:

procesos complejos de desempeño con idoneidad en determinados contextos, integrando diferentes saberes (saber ser,

saber hacer, saber conocer y saber convivir), para realizar actividades y/o resolver problemas con sentido de reto, motivación, flexibilidad, creatividad, comprensión y emprendimiento, dentro de una perspectiva de procesamiento meta cognitivo, mejoramiento continuo y compromiso ético, con la meta de contribuir al desarrollo personal, la construcción y afianzamiento del tejido social, la búsqueda continua del desarrollo económico-empresarial sostenible, y el cuidado y protección del ambiente y de las especies vivas» Este desarrollo es una base fundamental de cada integrante de una sociedad, en el que cada uno adquiere un papel importante en la interacción y construcción de la misma para su posterior evolución, partiendo de los diferentes conocimientos que adquiere a lo largo de su vida (p. 57).

Otra definición propuesta por (Ricoy, et al. 2010)es:

La integración de valores, actitudes y motivaciones además de los conocimientos, habilidades y destrezas de las que una persona, inserta en determinado contexto dispone para participar e interactuar con el mismo; considerando también que los individuos aprenden de manera permanente y progresiva a lo largo de su vida (p. 201).

Una vez abordados los conceptos anteriormente mencionados de manera general, es indispensable centrarse en un contexto más puntual, del cual parte esta investigación que busca una orientación basada en la alfabetización para adquirir unas competencias específicas dentro de una sociedad, ayudando a su desarrollo y a una participación activa en los aspectos ciudadanos por medio de las TIC, un ejemplo claro en la actualidad es el gobierno en línea.

Las competencias ciudadanas partiendo de una alfabetización informacional se relacionan estrechamente, en el sentido de que gracias a una se pueden llevar o desarrollar las otras competencias, si estas se aplican correctamente pero a

su vez si se tienen las herramientas apropiadas para llevarlas a cabo. Por lo tanto el resultado claro de que se están aplicando estas herramientas en relación las citas el autor (Amador Guarro, 2012) los cuales son que:

1) Construyan significado y produzcan conocimiento; 2) usen la investigación para construir significado, y 3) orienten su trabajo hacia la producción de discursos, productos y aplicaciones que tienen valor o significado más allá del éxito en la escuela. Para determinar si la enseñanza es auténtica establecen cinco criterios: 1) predomina el pensamiento de orden superior; 2) hay profundidad de pensamiento; 3) lo que se aprende conecta con el mundo real del alumnado; 4) favorece un nivel alto de conversación sustantiva, y 5) mantiene un apoyo social positivo al rendimiento del alumnado. (p. 62)

Se puede evidenciar que el aprendizaje ha funcionado, si las personas logran conectar la realidad social con el día a día, esto quiere decir con problemas del mundo y la experiencia personal como contexto para poder aplicar el conocimiento (Amador Guarro, 2012, p. 63).

Como se mencionó anteriormente acerca de las características que debe tener un individuo en el momento de enfrentarse a suplir sus necesidades de información, Nijboer & Hammelburg, (2010) hacen referencia a la capacidad que tienen las personas de comunicarse de varias formas y con diferentes personas, utilizando diversas herramientas tecnológicas de forma simultánea. Esto quiere decir, que pueden estar hablando por su móvil con un amigo y estar chateando con otro desde su computadora y viendo la TV. (Nijboer & Hammelburg, 2010, p. 39)

Competencias y destrezas de tal y más alta magnitud son las que se espera lograr en los participantes del estudio de caso en mención; desarrollo de habilidades como la interacción adecuada con un ordenador, el acceso a un sitio web por medio de un navegador y la recuperación exacta de la información que necesite utilizando un OPAC.



Por consiguiente, y para obtener una definición más clara y que se relaciona con las competencias ciudadanas de una manera más cercana es:

Son las competencias que el individuo debe tener en materia de recursos informáticos, tecnológicos y de información, las que actúan como fuentes mediadoras del aprendizaje permanente a través de la vida, del desarrollo del razonamiento y pensamiento crítico y para actuar en la vida ciudadana en forma autónoma y estratégica.(Cruz Domínguez, 2009, p. 22)

### **6.5.3 Participación ciudadana**

Son actos y actitudes que influyen de manera directa e indirecta sobre las decisiones que se toman en un país, donde se intervienen para influenciar de manera individual o colectiva en la toma de decisiones y acceder a beneficios de carácter público o privado, como la define la Escuela Distrital de Participación y Gestión Local citado por (Castañeda Vallejo, y Fino Garzón, 2010).

La intervención de la ciudadanía en escenarios públicos para deliberar sobre asuntos de interés colectivo e incidir en la formulación, gestión y control de las políticas públicas y de los programas de desarrollo “puede ser individual o colectiva; a través de canales institucionales o no institucionales; de iniciativa ciudadana o estatal; y directa o a través de representantes

### **6.5.4 La ciudadanía digital**

José Manuel Robles citado por (Castañeda Vallejo, y Fino Garzón, 2010) define el concepto de ciudadano digital como “aquel individuo, ciudadano o no de otra comunidad o Estado, que ejerce la totalidad o parte de sus derechos políticos o sociales a través de internet, de forma independiente o por medio de su pertenencia a una comunidad virtual”(p. 76).

En Colombia existe un programa ciudadano digital, que tiene como objetivo capacitar a los colombianos en el desarrollo de competencias ciudadanas en entornos digitales. Este programa se ve reflejado lo que es un ciudadano digital, actividades y conceptos como:

Un ciudadano Digital está formado y certificado bajo estándares internacionales para hacer uso eficiente de las herramientas que ofrece el Internet. Tiene la capacidad de interactuar y generar conocimiento en temáticas de apropiación de herramientas digitales en una comunidad. Participa en la creación de una cultura de ciudadanía digital en la que es vocero de temas de apropiación tecnológica. Está capacitado para transformar, aportar y realizar cualquier tarea básica en un computador e ir más allá, interactuando con las posibilidades que le ofrece Internet y el uso de herramientas en línea. es ser un líder activo en el cambio del país en el camino por la integración tecnológica. Encuentra mayores oportunidades de empleo gracias sus competencias internacionales en manejo de TIC que lo hacen ser más eficiente. es una persona con miras a la productividad en el mundo laboral (MinTIC,2013)

## **6.6 MARCO NORMATIVO**

### **6.6.1 Declaración universal de los derechos humanos**

La declaración universal de los derechos humanos tiene como fin establecer en sus artículos los derechos que tienen los seres humanos de igualdad, dignidad, justicia y paz. Para la formulación del trabajo de grado, se hace hincapié en el artículo 19, el cual proclama que:

Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones,

y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión.(Declaración Universal de los Derechos Humanos, s. f.)

La alfabetización informacional debe tener como base y principio este artículo, ya que se relaciona con el acceso y uso de la información como derecho humano, ya que las personas pueden opinar, recibir y difundir información sin que sea discriminado y con igualdad de derechos. Los profesionales de Ciencia de la Información, tienen como deber y compromiso social hacer respetar estos derechos y ser mediador para que se lleve a la realidad.

#### **6.6.2 Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre internet**

Está dirigido a quien preste servicio de internet y a las bibliotecas. Consisten en procedimientos que resultarán útiles para cumplir. Las Directrices para el Manifiesto sobre Internet son específicas para los programas de acceso a Internet en las bibliotecas, y pretenden ofrecer una guía a los profesionales de las bibliotecas y de la información, para establecer políticas y asegurar el acceso a la información. Estas directrices encuentran un enfoque en las capacitaciones, en la formación y apoyo a los usuarios, y políticas en el uso de internet. (IFLA/UNESCO, 2006, pp. 1-50)

#### **6.6.3 Directrices sobre el desarrollo de habilidades informativas para el aprendizaje permanente**

Funciona como marco de referencia para quienes estén interesados en iniciar programas en el desarrollo de habilidades informativas. Estas directrices definen conceptos básicos, habilidades, estándares internacionales, teorías de aprendizaje y el aprendizaje permanente. Estas directrices se guían en las directrices de la IFLA para el desarrollo de competencias informativas las cuales incluyen como principio base competencias en el acceso, evaluación y uso de la información

De acuerdo a estas normas podemos establecer la obligatoriedad de establecer en las bibliotecas programas de formación de usuarios, y la necesidad e importancia de hoy en día enfocarla al desarrollo de habilidades informacionales. (Lau, 2007, pp. 3-62)

También se puede utilizar estas directrices en la educación no formal, refiriéndonos exactamente al programa en desarrollo de competencias ciudadanas en entornos digitales, ya que esta alfabetización es de manera informal.

#### **6.6.4 Declaración de la Habana. (La Habana, 2012) 15 acciones de ALFIN desde Iberoamérica.**

La declaración de la habana expone 15 acciones a tener en cuenta en la alfabetización informacional en Iberoamérica, teniendo en cuenta compromisos para poner en marcha acciones prácticas y concretas desde la perspectiva del trabajo colaborativo y la generación de redes para el crecimiento de la alfabetización informacional en nuestros contextos. Las 15 acciones mencionadas por la habana son:

Formar en todas las subcompetencias-procesos informacionales Avanzar en nuestros programas de formación, para que las distintas actividades y medios formativos (cursos, tutoriales, talleres, recursos Web, etc.).

Considerar tanto lo general como lo específico trabajar para que los distintos programas de ALFIN y sus acciones formativas consideren, tanto los aspectos generales, comunes entre los usuarios-públicos a los que se dirija la formación, como las particularidades, según las condiciones de edad, género, nivel educativo, disciplinas, profesiones, cultura, lengua, y acceso, conocimiento y uso de las TIC.

Propender por una formación lo más presente posible Fomentar que la alfabetización informacional, la formación en competencias informacionales, tenga, hasta donde sea posible, presencia curricular y/o extracurricular.

Buscar que la formación en estas competencias sea para todos Ofrecer, promover y apoyar colaborativamente distintas opciones, para que la formación en ALFIN no se imparta solo en el ámbito educativo (curricular y/o extracurricular: obligatorio y/o electivo), sino también en la educación no formal y continua.

Trabajar por su reconocimiento como una formación transversal y fundamental en todos los contextos

Generar espacios para el intercambio continuo de los aprendizajes adquiridos en el desarrollo de los programas de formación en los diferentes contextos.

Apoyar y apoyarnos mutuamente en el crecimiento y desarrollo de los programas formativos.

Facilitar y mantener el intercambio y apoyo mediante el uso de distintos recursos Web.

Posibilitar espacios y momentos de formación-actualización colaborativa e interdisciplinaria.

Posicionar la importancia de la formación en estas competencias, en diferentes instancias locales, nacionales y regionales, basados en el reconocimiento que ha recibido de organizaciones de prestigio mundial.

Buscar que la formación en estas competencias responda a necesidades de información concretas, según las necesidades sociales de cada contexto

Generar temáticas de investigación pertinentes y que fomenten el trabajo colaborativo interdisciplinario y transdisciplinario.

Realizar y generar trabajos conjuntos para lograr diagnósticos actualizados sobre el desarrollo de esta formación en cada contexto.

Facilitar la formación y actualización de los profesionales de la información, actuales y futuros, en la adquisición de las competencias necesarias para actuar como adecuados líderes formativos.

Considerar la multialfabetización, fomentando el trabajo conjunto e integrado de distintas instancias. (La Habana, 2012)

## **7. MARCO CONTEXTUAL E INSTITUCIONAL**

### **7.1 MARCO CONTEXTUAL**

Como se menciona en la constitución política de Colombia de 1991(Gobierno de Colombia, 1991) en el título II de los derechos, las garantías y los deberes, capítulo I de los derechos fundamentales, artículo 13:

Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozaran de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.

El estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptara medidas a favor de grupos discriminados y marginados.

El estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionara los abusos o maltratos que contra ellas se comentan.

En cumplimiento de este artículo de la constitución política de Colombia, y de muchos otros que velan por los derechos del ciudadano hay instituciones gubernamentales y asociados que desarrollan actividades de formación e inclusión social especialmente en comunidades o grupos discriminados o marginados o de bajos recursos económicos como lo es la localidad 19 Ciudad Bolívar. Entre los que se encuentran programas como “Ciudad Bolívar localidad digital” que es un modelo de inclusión social que tiene como objetivo el desarrollo de estrategias para el acceso ,capacitación y apropiación de TIC a través de la oferta académica que se dicta en los 13 Portales Interactivos ubicados en la localidad.

Para desarrollar un programa de alfabetización informacional es necesario tener un diagnóstico de la Localidad de Ciudad Bolívar, y de esta manera poner en contexto el programa. En un artículo presentado por la (Alcaldía Mayor de Bogotá, et al. 2004) llamado Recorriendo Ciudad Bolívar, se presenta un

diagnostico físico y socioeconómico de la localidad en mención. Éste artículo pone en evidencia no solo la historia de Ciudad Bolívar sino también muchos aspectos que se mencionaran a continuación para exponer por qué se escogió una comunidad de ésta localidad para implementar un programa de formación en competencias ciudadanas.

La localidad de ciudad bolívar está ubicada al sur de la ciudad, y limita, al norte, con la localidad de Bosa; al sur, con la localidad de Usme; al oriente, con la Localidad de Tunjuelito y Usme; y al occidente, con el municipio de Soacha... Ciudad Bolívar tiene una extensión de 12.998, 46 hectáreas... después de Sumapaz y Usme, Ciudad Bolívar está clasificada como la localidad más extensa, como la segunda localidad con mayor porcentaje de área rural y como la quinta localidad con mayor cantidad de área urbana... (p. 11)

En cuanto a la población y sus características en este mismo artículo se menciona acerca del tipo de población que habita este barrio, personas desplazadas ya sea por la violencia de nuestro país, o por la discriminación de clases sociales. Es necesario resaltar que aún con todo el trabajo del gobierno y de otras entidades que procuran y realizan trabajos para mejorar la calidad de vida de estas comunidades, no ha sido suficiente y esto se refleja en la falta de participación ciudadana, la violencia, los muchos Barrios formados clandestinamente etc.

De acuerdo con la Alcaldía Local, Ciudad Bolívar enfrenta graves problemas sociales debido a la existencia y proliferación espontanea de barrios marginales que, por ser urbanizaciones sin ningún tipo de planeación previa carecen de servicios públicos básicos. Estos desarrollos están habitados, en general, por personas del área rural y de provincia que llegan a las ciudades huyendo de la violencia o en búsqueda de mejores oportunidades de vida. Por esta razón los programas de desmarginalización de los barrios subnormales adquieren en Ciudad Bolívar una gran importancia, pues hacen posible mejorar las condiciones de vida mejorar las condiciones de vida de las personas que habitan en asentamientos de ese tipo. (p. 15)



Sistema de equipamiento en ciudad bolívar: entiéndase como “el conjunto de espacios y edificios destinados a proveer a los ciudadanos de servicios sociales con carácter formativo, cultural, educativo, de salud, de culto religioso, de bienestar social, recreativo y deportivo...”

El artículo muestra que una comparación entre las 19 localidades de Bogotá con relación al equipamiento para su formación, donde se evidencia que Ciudad Bolívar es la que tiene una mayor carencia de equipamientos por persona, pues solo hay 0,73, en comparación a modo de ejemplo con chapinero que tienen 3.160 equipamientos. (p.169)

La UPZ “Entiéndase UPZ como: Unidades de Planeación Zonal los territorios conformados por un conjunto de barrios que mantienen una unidad morfológica o funcional y que se localizan en las zonas de suelo urbano y zonas de expansión”. (p. 19). Muestra los barrios que se encuentran legalmente conformados en Ciudad Bolívar, y de esta manera en cuales se puede plantear programas de desarrollo social. En el artículo se evidencia que el barrio Los Alpes no es un barrio legalmente constituido pero que se encuentra en vías de legalización, este problema afecta directamente a las personas que viven en él ya que existe poca planeación de desarrollo social para este tipo de barrios.

Vale la pena aclarar que esta información fue expuesta en el 2004 y generada con datos tomados en el año 2002 por la Alcaldía de Bogotá y el Departamento Administrativo de Planeación, en adelante DAPD por lo tanto en el año 2014 fecha actual, los datos han podido cambiar.

Lo importante de esta información es resaltar que la población participante del proyecto “Diseño de un programa de alfabetización informacional para el desarrollo de competencias ciudadanas en entornos digitales dirigido a adultos” está ubicada en el Barrio Los Alpes N. 64 de Ciudad Bolívar. El Barrio los Alpes es uno de los muchos barrios subnormales y en vías de legalización de Ciudad Bolívar. Mencionado en el diagnóstico de la Subdirección de Desarrollo Social.

Por consiguiente, y con los resultados de estos análisis brindados en el Diagnóstico Físico y Socioeconómico de las localidades de Bogotá por la Alcaldía Mayor de Bogotá y el DAPD. Se puede mencionar que el barrio Los Alpes de Ciudad Bolívar carece de instituciones educativas formales y no formales que les brinden programas de formación y capacitación para el mejoramiento de su calidad de vida y el aprovechamiento y ejercicio de sus deberes y derechos como ciudadanos del territorio Colombiano.

Un proyecto que desde hace tiempo se lleva a cabo en Ciudad Bolívar para combatir las falencias y carencias ya expuestas es el proyecto de Alta Consejería Distrital de TIC, (2014b) Ciudad Bolívar Localidad Digital, el cual menciona en el Home de su página el contexto de la localidad en mención y aportan algunos datos más recientes de la población.

Ciudad Bolívar es una de las localidades en las que está organizado el Distrito Capital, y que cuenta con más de 639.000 habitantes, es decir el 9% de la población de Bogotá. El 95% de la población se sitúa en los estratos 1 y 2, y 47% de las personas se sitúan en línea de pobreza, lo que significa un alto nivel de necesidades básicas insatisfechas. La tasa de desempleo es aproximadamente del 11.9%, y las principales actividades económicas que realiza son el comercio, hotelería, restaurantes, transporte y bodegaje. Ciudad Bolívar comprende un área de 12.998 hectáreas, donde 73.5% corresponde a zona rural. Esta localidad además concentra el 18% de la población desmovilizada que reside en Bogotá.

## **7.2 MARCO INSTITUCIONAL**

Por otra parte, la Iglesia Pentecostal Unida de Colombia, (2014) comunidad en la que se lleva a cabo el proyecto “Diseño de un programa de alfabetización informacional para el desarrollo de competencias ciudadanas en entornos digitales dirigido a adultos”, menciona en su reseña histórica lo siguiente: tiene su trayecto histórico desde los años 1937 en adelante con los primeros precursores convencidos de la doctrina de la Unicidad de Dios piden ser

bautizados en el nombre de Jesús. Más adelante en 1945 las Asambleas Pentecostales del Canadá se unieron con la Iglesia Pentecostal Incorporada de Estados Unidos, para formar la Iglesia Pentecostal Unida Internacional. Organización que ha contribuido grandemente al trabajo misionero en Colombia. En 1943, habiendo establecido 2 lugares de predicación de la palabra en Colombia, llegaron nuevos misioneros a reforzar este trabajo.

Años más tarde en 1960 luego de varios eventos importantes y relevantes para el crecimiento de la iglesia pentecostal, “los oficiales de la Iglesia Pentecostal Unida Internacional, propusieron a los hermanos colombianos que fueran tomando paulatinamente la dirección de la Iglesia Pentecostal Unida de Colombia... Actualmente, en el territorio Colombiano existe un buen número de organizaciones catalogadas como pentecostales del nombre de Jesucristo”.

Una de estas organizaciones es la Iglesia Pentecostal Unida de Colombia, organización que tiene una sede en el barrio Los Alpes desde hace 9 años.

La sede Iglesia Pentecostal Unida de Colombia del barrio los Alpes, cuenta con la comunión de 203 hermanos y 60 simpatizantes. Los cuales por iniciativa propia desarrollan actividades como cursos de música, predicación de la palabra y estudio de las Sagradas Escrituras. Por consiguiente es importante mencionar que estos cursos son dictados por hermanos de la misma comunidad cristiana pero de otras sedes que han recibido estudios profesionales acerca de las temáticas.

También es importante evidenciar por comentarios de la misma comunidad que para su aprendizaje y estudio en estos temas se les han presentado obstáculos ya que no cuentan con los recursos suficientes, ya sea herramientas de acceso a la información y tampoco con las habilidades utilizar esas herramientas en caso de tenerlas y poder realizar sus investigaciones y tareas expuestas por los maestros.

## 8. DISEÑO METODOLÓGICO

### 8.1 METODOLOGÍA

Esta investigación se encuentra determinada, por un marco teórico y la implementación de un programa de alfabetización informacional, es importante destacar que esta investigación es de tipo investigación acción. Según (Colmenares, y Piñeros, 2008), la define como:

La necesidad de asumir una concepción ontoepistémicasocio crítica o socioconstructivista de la realidad social, en la cual se generan espacios por y entre los actores sociales para el diálogo, la reflexión y la co-construcción del conocimiento sobre los diferentes problemas que puedan afectar los actos y prácticas educativos dentro y fuera del aula. (p. 96)

Esta investigación desarrollada desde el punto de vista de la alfabetización y desde lo educativo se puede definir como:

Como una herramienta epistémica orientada hacia el cambio educativo. Por cuanto, se asume una postura ontoepistémica del paradigma socio-crítico, que parte del enfoque dialéctico, dinámico, interactivo, complejo de una realidad que no está dada, sino que está en permanente de construcción, construcción y reconstrucción por los actores sociales, en donde el docente investigador es sujeto activo en y de su propia práctica indagadora. (p. 104)

La investigación acción es una metodología que contribuye a la expansión del conocimiento y genera respuestas directamente relacionadas con la problemática que se plantean los participantes de la investigación, lo que quiere decir que participan activamente en el proceso investigativo y de la mano con el investigador. Tal como lo señala Martínez Miguel (2000), citado por (Colmenares, y Piñeros, 2008).

Las técnicas de recogida más comunes en esta metodología son las que permiten y ayudan a conocer mejor la problemática y la situación actual de una comunidad, se pueden utilizar técnicas como las notas de campo, registro de audio, video y fotográficos, entrevistas, diarios, encuestas, y notas de campo entre otros. (Colmenares, y Piñeros, 2008, p. 105)

Este tipo de investigación puede ser manejada por ciclos, en relación con la investigación se identifican en:

-Preparatoria: realización del marco teórico como fundamento para la investigación, y el diseño donde se realiza la planificación de las sesiones que se van a realizar.

-Trabajo de campo: el desarrollo de las sesiones en la localidad de Ciudad Bolívar con los adultos pertenecientes a una comunidad cristiana, quienes desde un principio mostraron interés por participar en la investigación y se realiza la recogida de datos por medio de una entrevista y una encuesta.

-Analítico: proceso en donde se realizó, un análisis a los resultados que arrojaron los instrumentos y análisis con las sesiones desarrolladas.

-Informativo: se hace una comprensión de la investigación por medio de resultados que apoyan las conclusiones y recomendaciones.

Es importante dentro de esta metodología tener en cuenta, la teoría constructivista, donde el proceso de aprendizaje se evidencia en la interacción entre las formadoras y los participantes, y entre todos relacionan lo aprendido con la vida cotidiana y experiencias personales para construir conocimiento.

### **8.1.1 Ciclos**

El desarrollo del trabajo de grado basado en la investigación acción, ha pasado por dos ciclos, que son claves en el desarrollo de la investigación.

### **Primer ciclo:**

-Buscar y recuperar información de carácter científico pertinente al tema de investigación, y a partir del análisis de la literatura recuperada, plantear y definir el problema, formulando la pregunta de investigación y planteando un marco teórico que permita tener un contexto y guía para el desarrollo del trabajo.

-Realizar una entrevista informal, a los participantes para saber cuáles son sus necesidades y expectativas iniciales, respecto al programa.

-Se da inicio a sesiones de alfabetización, en el uso básico del computador. Este ciclo se inicia de manera temprana, ya que los participantes plantearon sus necesidades e inquietudes en un entrevista informal, y al ver que no se daba inicio a las capacitaciones, algunos de los participantes desertaron, así que se tomó la decisión de iniciar las capacitaciones, para mantener el interés, el compromiso de los participantes y satisfacer sus necesidades más iniciales.

-Se aplica una encuesta a los participantes, para identificar necesidades y realizar propuesta de formación.

### **Segundo ciclo:**

-se realiza el diseño del currículo dirigido adultos del barrio Las Alpes de la localidad 19 de Ciudad Bolívar, basado en la enseñanza para la comprensión y las necesidades de los participantes, con el propósito de desarrollar habilidades informacionales en el acceso, evaluación y uso de la información.

- se realiza una prueba piloto dividida en dos partes:

**Primera parte:** desarrollo del programa de uso básico del computador de tres sesiones con los participantes.

**Segunda parte:** desarrollo del currículo "Reconociendo la nube" de manera organizada y práctica.

-se organiza los resultados de la encuesta, entrevista, la observación y las evidencias de manera clara para la comprensión.


-realizar un análisis del discurso, cuantitativo (encuesta) y cualitativo (entrevista y observación), relacionado con el acceso, evaluación y uso de la información.

-realizar unas conclusiones y recomendaciones, que permitan a futuros alfabetizadores una guía y apoyo para el desarrollo de sus actividades.

### 8.1.2 Recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos que se utilizaron fueron; la entrevista informal, al inicio de la investigación, la encuesta la cual arroja resultados claros para proponer el currículo, y finalmente la observación, que va desde el inicio y el final de todas las sesiones. En la siguiente tabla, se encuentra resumido cada uno de los instrumentos.

**Tabla 4.Recolección de datos**

	<b>INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN</b>	
<b>INSTRUMENTOS</b>	<b>DESCRIPCIÓN</b>	
<b>Entrevista (cualitativa)</b>	-Se efectúa al inicio del programa, cuando se está planteando a los interesados lo que se va a realizar. Esta entrevista es informal y se realiza a 10 participantes de la Iglesia pentecostal unida de Colombia. Permite establecer las necesidades y expectativas de los participantes de manera inicial.	

<b>Encuesta (cuantitativa)</b>	Se realiza después de terminar las capacitaciones en el uso básico del computador. Se aplica a 6 participantes de la Iglesia pentecostal unida de Colombia. Y permite establecer necesidades, dificultades y direccionamiento del currículo.
<b>Observación (cualitativa)</b>	Se realiza en todas las sesiones, en donde se observa y se registra en una bitácora lo percibido en cada sesión.

Ríos Arenas, y Silva Quintero, (2014)

## 8.2 CRONOGRAMAS


Antes de dar inicio a las capacitaciones se realizaron dos cronogramas, el primero para las capacitaciones en el uso básico del computador, la cual parte de los intereses particulares de los participantes, y el segundo cronograma se realizó para el desarrollo del contenido curricular, también basado en los interés de los participantes, pero gracias al análisis de los instrumentos.

### 8.2.1 Cronograma e inicio de las sesiones de uso básico del computador

El cronograma pertenece a las sesiones, donde los participantes tenían la necesidad de iniciar de manera pronta las capacitaciones. Este cronograma se manejó en común acuerdo con los participantes, y pensado en el tiempo libre que tenían ellos y las formadoras, los días establecido eran los domingos y el horario de 2:00 pm a 7:00 pm, tiempo óptimo para desarrollar cada una de las sesiones. Se dio inicio a las sesiones el 21 de septiembre del 2014 y finalizaron el 5 de octubre del 2014.



Ilustración 4. Cronograma- Uso Básico del computador


		CRONOGRAMA-USO BÁSICO DEL COMPUTADOR		
		SEPTIEMBRE		OCTUBRE
HORARIO	SESIONES-TEMAS	21	29	5
2:00 PM a 7:00 PM	Sesión.No.1 Conocer las partes del computador-prender y apagar el computador			
2:00 PM a 7:00 PM	Sesión.No.2 Aprender a utilizar el teclado y mouse			
2:00 PM a 7:00 PM	Sesión.No.3 Conocer los programas de Windows – aprender a crear y guardar un documento			

Ríos Arenas, y Silva Quintero, (2014)

### 8.2.2 Cronograma para la aplicación de encuesta, creación y desarrollo del currículo

Para dar inicio a este cronograma se tuvo en cuenta el análisis de la encuestase y se crea el contenido curricular basado en los resultados, y luego se realiza la prueba piloto, que es el desarrollo del contenido curricular que se realizó en una sesión de 5 horas y basadas en el currículo.

**Ilustración 5. Cronograma- Desarrollo del currículo**

		<b>CRONOGRAMA-DESARROLLO DEL CURRÍCULO</b>	
		<b>OCTUBRE</b>	<b>NOVIEMBRE</b>
<b>HORARIOS</b>	<b>ACTIVIDADES-SESIONES</b>	<b>Domingo 19</b>	<b>Domingo 2</b>
<b>3:00 PM a 5:00 PM</b>	Actividad en la cual se aplicara la encuesta a los participantes que asistan.		
<b>2:00 PM a 7:00 PM</b>	Sesión No.1 se desarrollara el contenido curricular, para el desarrollo de competencias ciudadanas en entornos digitales.		

Ríos Arenas, y Silva Quintero, (2014)

## 9. PRUEBA PILOTO

### **DISEÑO DE UN PROGRAMA DE ALFABETIZACION INFORMACIONAL PARA EL DESARROLLO DE COMPETENCIAS CIUDADANAS EN ENTORNOS DIGITALES, DIRIGIDO ADULTOS.**

Cuando se planteó el trabajo “Diseño de un programa de alfabetización informacional, para el desarrollo de competencias ciudadanas en entornos digitales, dirigido adultos”, adultos pertenecientes a la iglesia pentecostal unida de Colombia, 10 de ellos mostraron interés por el tema y se dio paso a explicarles cómo iba a funcionar este proceso, se les propuso que en un dos meses se daría inicio a las capacitaciones. Inicialmente ellos aceptaron, pero días después, manifestaron sus necesidades básicas en el manejo del computador, y que deseaban aprender lo más rápido posible.

Por esta razón, se tomó la decisión de dar prioridad a los intereses particulares de los participantes y dar inicio a las capacitaciones, sin un currículo establecido y sin la encuesta aplicada. Por consiguiente, la prueba piloto se encuentra dividida en dos partes, antes y después del currículo:

**Primera parte:** Es importante destacar que la primera parte de la capacitación, fue realizada, sin el diseño de un currículo y sin la implementación de un instrumento formal. Los datos que se tomaron para dar inicio a las capacitaciones, fue una entrevista informal, que se realizó al inicio del trabajo en donde los participantes planteaban la necesidad de empezar rápidamente con las capacitaciones. Aunque desde un principio quienes participaron fueron informados de cómo era la metodología y se especificaba que se requería tiempo para iniciar las capacitaciones, algunos de los participantes, aunque aceptaron empezaron a desertar. Un problema que se evidenció en el proceso del trabajo y al cual se debió dar solución de manera oportuna, para satisfacer las necesidades de los participantes y mantener su interés en las capacitaciones. Por esta razón se dio inicio a capacitaciones de manejo básico del computador, para estas sesiones se diseñó un programa de alfabetización

para el uso básico del computador, cinco días antes de cada sesión, para no llegar a las capacitaciones de forma improvisada y para darles seguridad a los participantes del conocimiento del tema, por parte de los formadores

**Segunda parte:** se desarrolla el currículo, realizado con bases teóricas producto de la investigación y análisis exhaustivo en el transcurso de la realización del trabajo de grado. El currículo se diseñó basado específicamente en la encuesta y la entrevista, las cuales arrojaron necesidades y prioridades de aprendizaje para los adultos.

## **9.1 PROGRAMA DE ALFABETIZACIÓN PARA EL USO BÁSICO DEL COMPUTADOR**

Aunque no existía un diseño curricular para estas capacitaciones, si se diligenciaron formatos creados por las formadoras, los cuales tenían los contenidos y actividades a realizar en cada sesión, de esta manera las capacitaciones no serían improvisadas.

### **9.1.1. Programa de alfabetización para el uso básico del computador. Sesión No.1**

Tabla 5. Programa de alfabetización para el uso básico del computador. Sesión 1

<b>ALFABETIZACION INFORMACIONAL EN EL USO BÁSICO DEL COMPUTADOR</b>	
<b>Sesión No.</b>	1
<b>No. de participantes</b>	8
<b>Tema de la sesión</b>	Conocer las partes del computador-prender y apagar el computador
<b>Subtemas a desarrollar</b>	Funcionalidad y estados del computador.
<b>Actividades para realizar</b>	-Reconocimiento de las partes del computador.

	<p>-Relación de los electrodomésticos del hogar y su funcionalidad con el computador.</p> <p>-Intercambio de ideas y experiencias con el computador.</p> <p>-Aclaración de conceptos básicos, a partir de los conocimientos y experiencias previas.</p> <p>-Identifico las partes del computador y reconozco sus diferentes estados.</p>
--	--

Ríos Arenas, y Silva Quintero, (2014)

### 9.1.2 Programa de alfabetización para el uso básico del computador. Sesión No.2

Tabla 6. Programa de alfabetización para el uso básico del computador. Sesión 2

ALFABETIZACION INFORMACIONAL EN EL USO BÁSICO DEL COMPUTADOR	
<b>Sesión No.</b>	2
<b>No. de participantes</b>	7
<b>Tema de la sesión</b>	Aprender a utilizar el teclado y mouse.
<b>Subtemas a desarrollar</b>	La percepción de enfrentarse a una herramienta desconocida.
<b>Actividades para realizar</b>	<p>-Los adultos comparten sus anécdotas al momento de utilizar herramientas tecnológicas en su vida cotidiana.</p> <p>-Utilización del teclado y el ratón por medio de la herramienta</p> <p><a href="http://www.edukanda.es/mediatecaweb/data/zip/271/juegos_destreza/index.html">http://www.edukanda.es/mediatecaweb/data/zip/271/juegos_destreza/index.html</a> Los formadores brindan conceptos básicos de la barra de herramientas Inicio y</p>

	<p>escritorio del computador.</p> <p>-Los participantes identifican un ícono de la barra de herramientas Inicio/ escritorio del computador y explican su funcionalidad a los demás participantes.</p> <p>-A partir de un ejercicio realizado por los formadores, se explica la funcionalidad de los diferentes botones y pestañas de la barra de herramientas de Microsoft Word.</p> <p>-En un documento de Word el cual quedará como evidencia de trabajo, los adultos utilizaran la barra de herramientas.</p> <p>-Retroalimentación grupal de cada evidencia.</p>
--	--

Ríos Arenas, y Silva Quintero, (2014)

### 9.1.3 Programa de alfabetización para el uso básico del computador. Sesión No.3

Tabla 7. Programa de alfabetización para el uso básico del computador. Sesión 3

<b>ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL EN EL USO BÁSICO DEL COMPUTADOR</b>	
<b>Sesión No.</b>	3
<b>No. de participantes</b>	7
<b>Tema de la sesión</b>	Conocer los programas de Windows –aprender a crear y guardar un documento.
<b>Subtemas a desarrollar</b>	Características del documento y su importancia como

	archivo recuperable.
<b>Actividades para realizar</b>	<p>-Los formadores hablan a los participantes acerca de las características de un documento y del que se puede hacer con ese documento dependiendo del interés particular para poderlo recuperar en otro momento.</p> <p>-Todos exponen, ideas, dudas y necesidades en cuanto la creación de documentos, y la forma en que deben ser archivados y guardados.</p> <p>-Se explica cómo crear un documento en Word y las diferentes opciones que tiene la barra de herramientas para su creación y edición.</p> <p>-Se enseñara a crear una carpeta, darle un nombre y como agregarle y eliminar documentos.</p> <p>-También se explica cómo y cuándo debe guardar el documento y el sitio más seguro para realizarlo.</p> <p>-Los adultos deben crear, editar y guardar un documento de Word.</p>

Ríos Arenas, y Silva Quintero, (2014)

#### **9.1.4 Evidencias programa uso básico del computador**

#### Ilustración 6. Uso básico del computador



Ríos Arenas, y Silva Quintero (2014)

En estas fotos los participantes están aprendiendo como, prender y apagar el computador, conociendo los componentes básicos de Windows, realizando un documento en Word, donde utilizan la barra de herramientas. En general todos mostraron interés por aprender, y realizaron el documento en Word basado en un artículo con un tema de actualidad “El Ebola”.

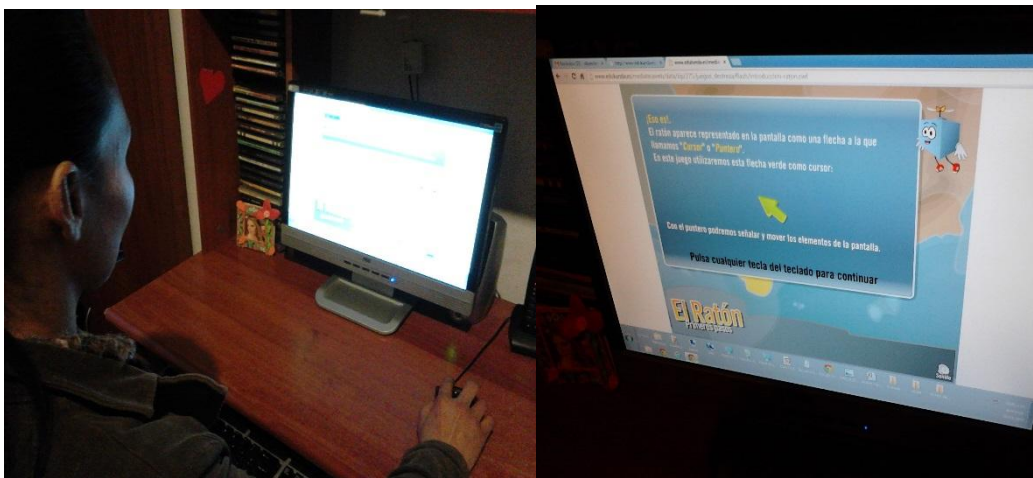
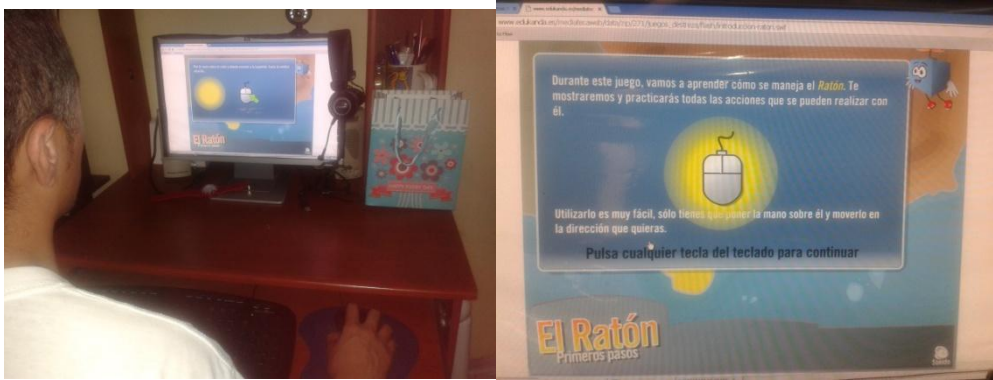
#### **-Utilizando el programa Edukanda.**

En esta sesión, el instrumento que se utilizó fue Edukanda, que es un programa educativo en el uso y manejo del teclado y el ratón, este programa permite que las personas desarrollen habilidades y sean ágiles en el uso del teclado y el ratón. Este programa permitió que los adultos ejercitaran sus manos y practicasen la digitación. Este ejercicio fue curioso, porque ellos no esperaban aprender de esta manera tan divertida, fue una manera diferente para perder el miedo.



Ilustración 7. Programa Edukanda

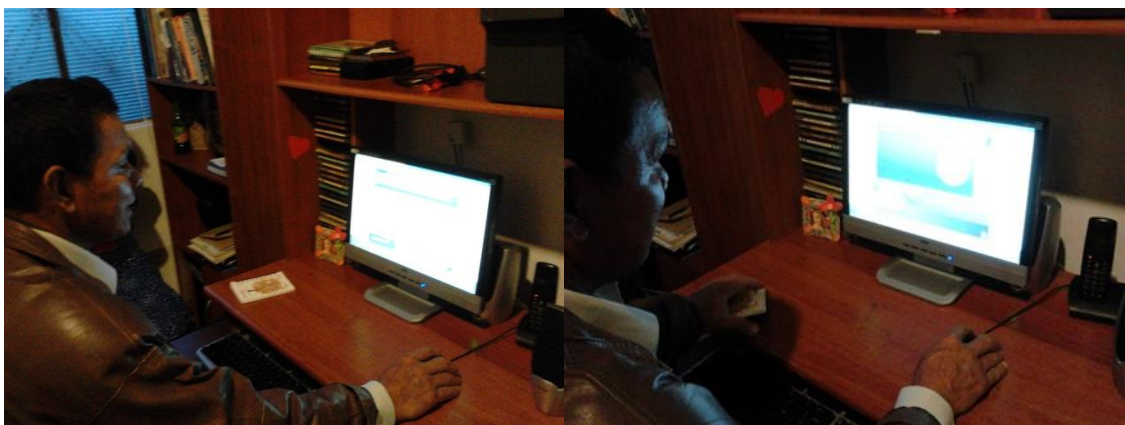


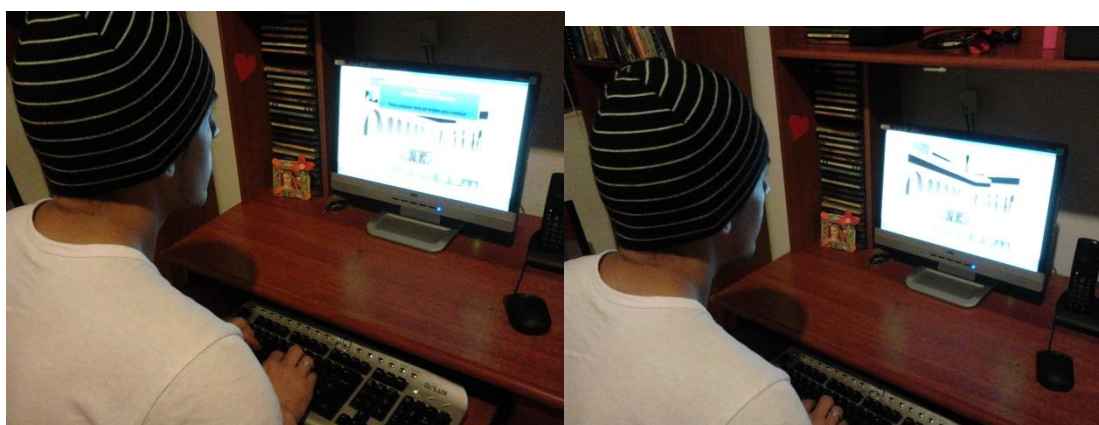
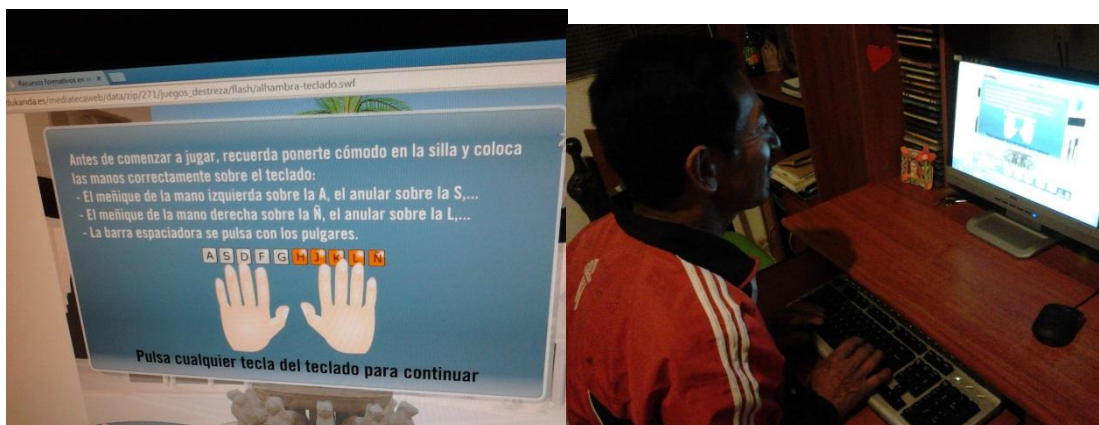


Ríos Arenas, y Silva Quintero, (2014)

En estas fotografías se puede ver, como las participantes practican en el programa y adquieren una mejor postura frente al computador.

**Ilustración 8. Programa Edukanda-Dificultades**





Ríos Arenas, y Silva Quintero, (2014)

Estos participantes, en particular muestran dificultad para el desarrollo del ejercicio, ya que siente temor, pero a medida que van practicando van soltando sus manos y mejorando la postura.


## **9.2 CURRÍCULO PROPUESTO PARA EL PROGRAMA DE ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL EN ENTORNOS DIGITALES.**

Este currículo fue diseñado, reuniendo resultados de la entrevista informal y la encuesta que se implementó, teniendo en cuenta las necesidades de aprendizaje evidenciadas en estos instrumentos y las directrices de la IFLA para el desarrollo de competencias informacionales (acceso, evaluación y uso de la información). Es importante mencionar que el desarrollo de esta sesión estuvo basado en las metas de comprensión 1 y 2, y que no se alcanzó a desarrollar la meta de comprensión 3.



**Ilustración 9. Currículo “Reconociendo la nube”**

<b>Módulo 1. Sesión 5. “Reconociendo la nube”</b>
¿Cómo desarrollar competencias ciudadanas en adultos a través del acceso, uso y evaluación de la información disponible en internet?
¿Cómo la información de carácter ciudadano que se encuentra en internet, me ayuda a ser un ciudadano activo?
¿Identifico mis necesidades de información ciudadana y las fuentes de internet donde puedo localizarla?
¿Cómo puedo evaluar la información de carácter ciudadano que se encuentra en la red?
¿Cómo ciudadano, reconozco los diferentes servicios de información en línea que ofrecen diferentes entidades?
¿Utilizo y reconozco las diferentes herramientas de internet que me permiten la interacción y participación ciudadana?
¿Reconozco y tengo criterio éticos respecto a las ideas de otros ciudadanos?
¿Cómo las herramientas tecnológicas me permiten realizar actividades en mi vida cotidiana?
¿Cómo puedo tener autonomía durante mi aprendizaje en el uso de herramientas tecnológicas?

 <p><b>Exploro, evaluó y comunico</b></p>		
<p>1. El usuario realizara un trámite en línea, el cual le permita identificar su papel como ciudadano.</p>	<p>2. Un buen ciudadano digital conoce y ejerce sus derechos y deberes ciudadanos.</p>	<p>3. Utiliza de manera autónoma una cuenta de correo electrónico, para dar el primer paso hacia la ciudadanía digital.</p>
<b>1.</b>	<b>Desempeños de comprensión</b>	<b>Valoración continua</b>
<b>Exploración</b>	<p>La sesión inicia, formulando la siguiente pregunta a los participantes. ¿Qué trámite ha enfrentado en su vida cotidiana y como lo ha realizado?</p> <p>Las respuestas de cada participante se registraran en el tablero y se explicara que en la nube, existen opciones que pueden dar solución a</p>	<p>Cada persona expondrá un trámite que se le dificulta realizar, el cual será registrado en el tablero.</p> <p>Los formadores entregaran los links que les dará solución a los trámites expuestos anteriormente y que también será registrado en el tablero.</p>

	<p>cada uno de esos trámites, mostrándole una URL por cada trámite expuesto y que dará solución a sus necesidades.</p>	
<b>Aclaración</b>	<p>Se expondrá los participantes los diferentes trámites, las instituciones con sus respectivos links y dominios que ofrece soluciones a los trámites, elementos claves para realizar los trámites y la importancia de la información que deben ingresar en el momento de realizar un trámite.</p> <p>Las formadoras hablan de su experiencia personal en la realización de algún trámite y como lo hicieron. Luego los participantes exploraran el sitio que le permitirá realizar el trámite que necesitan e identificarán los pasos para realizarlo.</p>	<p>Cada adulto identificara que institución, link o dominio que le puede dar solución y ofrecer el servicio que necesita, Y describirá en una hoja sus propios pasos para realizar el trámite compartiendo con los demás los resultados.</p> <p>Las formadoras guiaran el proceso de exploración del trámite que ofrece la página y aclararan dudas.</p>
<b>Aplicación</b>	<p>Los participantes realizaran de forma completa el trámite que necesitan realizar.</p>	<p>En el transcurso de la aplicación, los compañeros a los que se les facilito el proceso, guiaran y apoyaran a quienes han tenido</p>

		<p>dificultades para realizar si trámite. Esto funcionara como refuerzo de lo aprendido y como trabajo colaborativo.</p> <p>Cada adulto mostrara el trámite que realizo y explicara su papel como ciudadano al realizar este tipo de trámites.</p> <p>Los formadores observaran, guiarán y aclararan dudas.</p>
<b>2.</b>	<b>Desempeños de comprensión</b>	<b>Valoración continua</b>
<b>Exploración</b>	<p>Se da inicio a la sesión formulando la siguiente pregunta: ¿cuáles cree que son sus derechos y deberes como ciudadanos? Y ¿Cómo relaciona estos deberes y derechos en su vida cotidiana?</p> <p>Las respuestas se registraran en el tablero y se dará paso a que los asistentes relacionen sus respuestas con la vida cotidiana.</p>	<p>Cada persona expondrá sus derechos y deberes como ciudadano, datos que serán registrados en el tablero y que serán relacionados con actividades de la vida cotidiana.</p> <p>Los formadores guiaran y ayudaran a los participantes en el proceso de introducción.</p>

<b>Aclaración</b>	Se mostrara un video el cual proporcionara conceptos básicos de ciudadanía, deberes y derechos básicos en el entorno digital.	Donde se les pedirá a los participantes que relacionen los deberes y derechos mencionados por ellos con anterioridad con internet y la información digital.  Los formadores escucharán los diferentes puntos de vista de los participantes y aclararán dudas.
<b>Aplicación</b>	Los participantes escogerán un deber y un derecho con el cual se identifiquen, y lo explicaran a los demás compañeros.	Los deberes y derechos escogidos quedaran registrados en una hoja. Y lo expondrán a sus compañeros.  Los formadores guiaran y darán algunas ideas para que los participantes puedan desarrollar la actividad. Al finalizar se dará una retroalimentación.
<b>3.</b>	<b>Desempeños de comprensión</b>	<b>Valoración continua</b>
<b>Exploración</b>	Se presentaran las partes claves del correo electrónico, los participantes escogerán una y explicara su	Teniendo en cuenta las intervenciones de los participantes, las formadoras evaluarán la comprensión de



	funcionamiento basados en su experiencia y conocimientos.	los términos claves que se trabajaron al inicio de la sesión.
<b>Aclaración</b>	<p>Cada uno de los participantes explorara su correo electrónico y comparara su funcionamiento con lo que habían dicho anteriormente.</p> <p>Relacionaran lo aprendido, explicando para que y como les puede servir el correo como ciudadano.</p>	<p>Los participantes explicaran y aclararan de forma correcta el funcionamiento que escogió del correo, basados en la exploración. Y lo relacionaran con su vida cotidiana.</p> <p>Los formadores al analizar la explicación retroalimentaran a los participantes.</p>
<b>Aplicación</b>	Cada uno de los adultos desde sus correos utilizara las funciones del correo, enviaran un correo, adjuntaran un documento, abrirán un correo que hayan recibido y eliminaran un correo.	Todas las funciones que van a realizar los participantes desde sus correos serán evaluadas y observadas por las formadoras, quienes serán las que envíen y reciban correos de los participantes.

Adaptado de: Machett Penagos, (2007)

## 9.2.1 Evidencias desarrollo del currículo “Reconociendo la nube”

Ilustración 10. Presentación y exposición



Ríos Arenas, y Silva Quintero, (2014)

En estas imágenes se puede evidenciar la exposición que se realizó por parte de las formadoras, donde utilizaron recursos como el computador para realizar los trámites, un televisor para mostrar la presentación, un tablero y marcadores para explicar y para que los adultos participaran en el desarrollo de la sesión

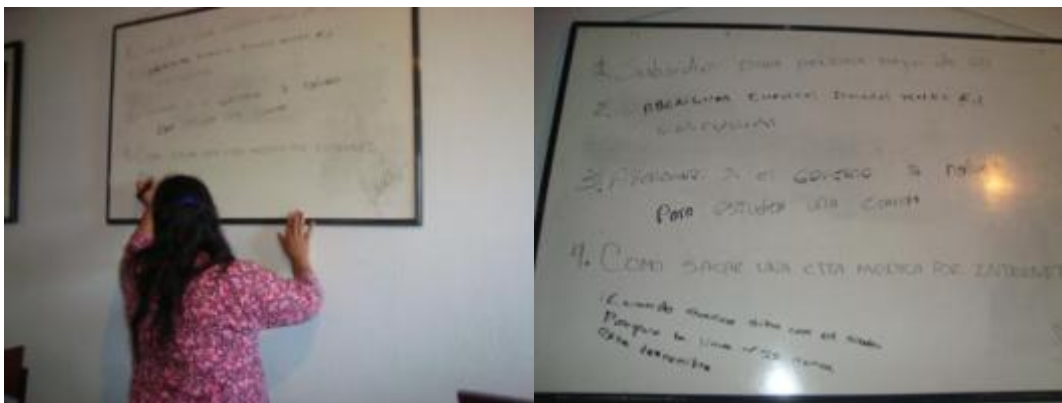
**Ilustración 11. Los participantes**

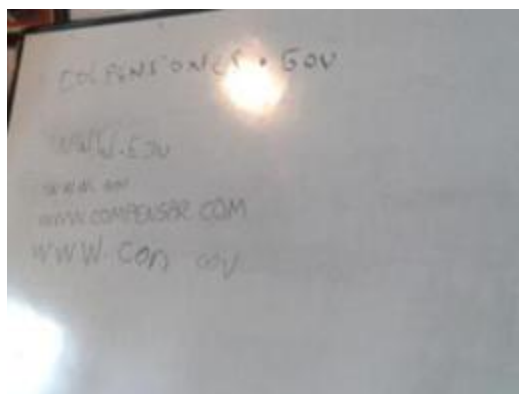


Ríos Arenas, y Silva Quintero, (2014)

Estos son los adultos que participaron en la investigación, en la última sesión y el desarrollo del currículo. Cada uno de ellos realizó un trámite y expusieron sus dudas frente al tema.

Ilustración 12. Participación e interacción de los adultos

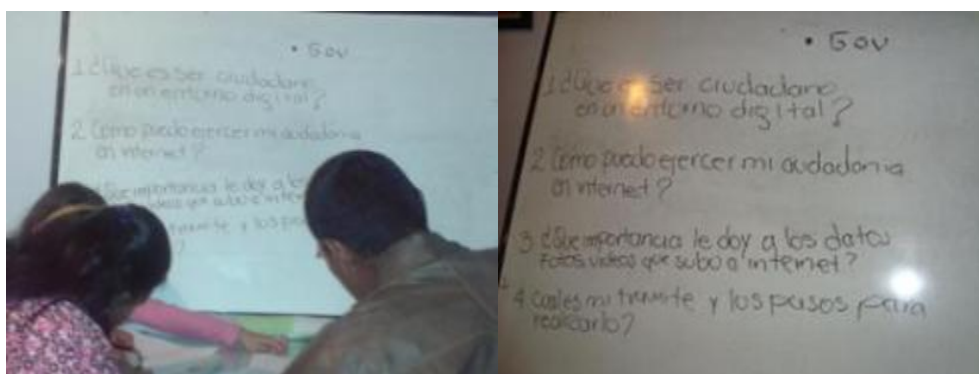




Ríos Arenas, y Silva Quintero, (2014)

Los adultos conversan sobre el tema, y cada uno pasa al tablero a escribir el trámite que necesita realizar. En esta parte se les explico los diferentes dominios y se les pidió que identificaran los dominios donde ellos podían realizar el trámite.

Ilustración 13. Realizando sus evaluaciones



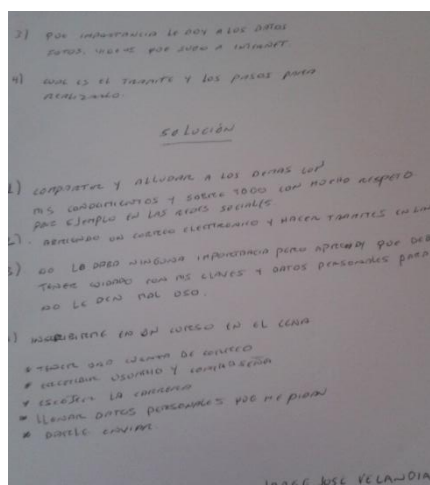
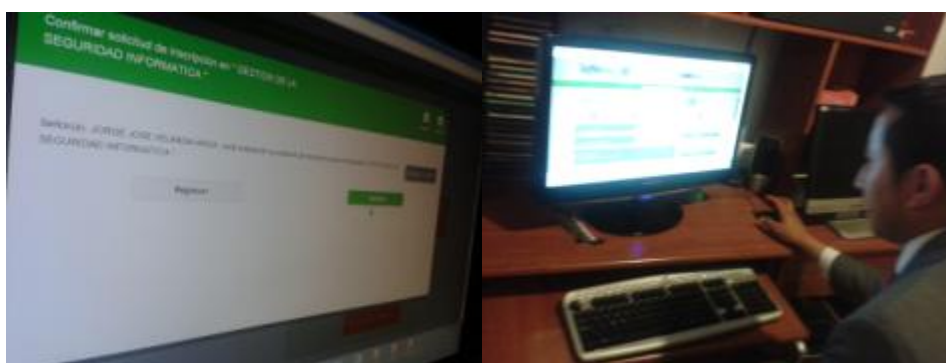
Ríos Arenas, y Silva Quintero, (2014)

Cada uno de los adultos desarrolló una evaluación que entregaron las formadoras, las cuales tenía las siguientes preguntas:

1. ¿Qué es ser un ciudadano digital?
2. ¿Cómo puedo ejercer mi ciudadanía en internet?
3. ¿Qué importancia le doy a los datos, fotos y videos que subo a internet?
4. ¿Cuál es mi trámite y los pasos para realizarlo?

Estas preguntas se hicieron con el fin de que los adultos recordaran lo que se había hecho en la sesión y lo relacionaran con el trámite que hicieron.

#### Ilustración 14. Trámite inscripción Sena



Ríos Arenas, y Silva Quintero, (2014)

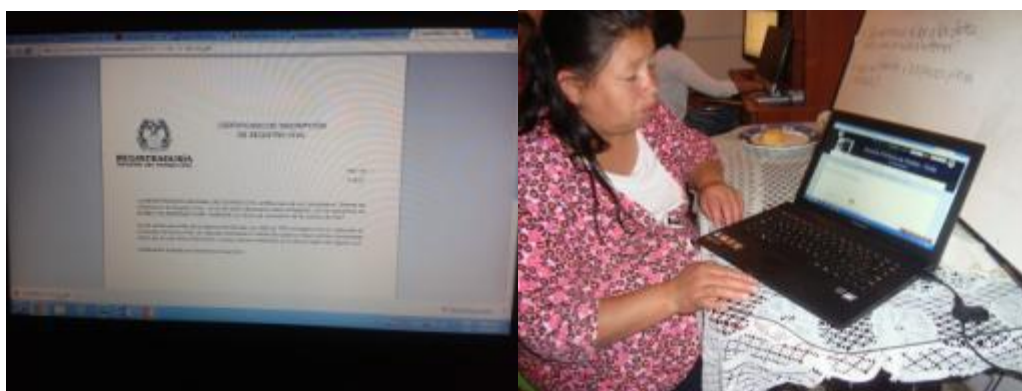
En estas imágenes, el adulto durante la sesión mostro interés por inscribirse en un curso e investigar por becas para el poder estudiar. Inicialmente busco en



el ICETEX y navego en la página, pero no le llamo la atención. Lo que hizo fue dirigirse al Sena virtual, y decidió inscribirse en un curso.

El proceso de inscripción fue difícil, ya que el adulto se había inscrito antes, y no recordaba que lo había hecho, se procedió y se guio para que el hiciera un nuevo usuario y nueva contraseña para que se lograra inscribir. Finalmente realizo el tramite, y se mostró entusiasmado por iniciar clases virtuales.

#### Ilustración 15. Trámite Recuperación del Registro Civil



Como es un ciudadano en un entorno digital.  
El AS tiene que ver con el derecho y deberes  
Respecto a los deudas.  
Cómo puede ejercer mi ciudadanía en internet  
Al PA haciendo uso de los servicios en línea.  
Es de importancia le dar a los datos fotos videos  
Solo solo a internet.  
Al PA tener cuidado de no subir a fotos de soporte  
Tener cuidado la clave más cuando voy al  
Internet café.  
Cuáles mi trámite y los paso para realizarlo  
Cheque el registro de nacimiento de mi hija  
entre a la página de nacional de estadística  
me piden datos nacimiento fecha nombre  
le di consultar y me arrojaron que había puesto  
en registro de mi hija.

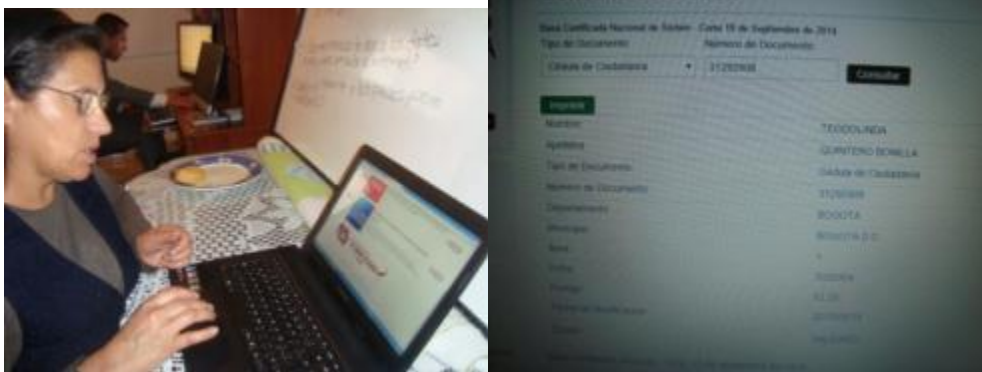
Ríos Arenas, y Silva Quintero, (2014)

Aquí la señora, afirma querer conseguir el registro civil de su hija, registrada en un pueblo de Neiva, ella ingreso a la Registraduría Nacional y solo ingreso los datos de su hija y de los papas, pero la respuesta no fue positiva para la





**Ilustración 17. TrámiteSisbén**



en internet?

3) Que importancia le doy a los datos - fotos, videos que subo a internet?

4) Cual es mi trámite y los pasos para realizarlo?

Respuestas:

1) Respetar a los demás, sin hacer comentarios indebidos que dañe la buena imagen del ciudadano que si me respeto, respeto la información en internet de los demás.

2) No compartiendo lo indebido y haciendo trámites por internet que me sirven para no demorarme haciendo filas de horas.

3) No debo subir lo q' no quiero que los demás vean es importante ver videos que me ilustran para bien y si las fotos las subo que

mi trámite es buscar el puntaje del sisbén y lo que hice, mi trámite, buscar en [www.gov.co](http://www.gov.co) sisbén y encontré lo que buscaba.

encuesta hecha por las profesoras yida y mística cte

Estelinda Quintana Bonilla  
cc 31292908

Ríos Arenas, y Silva Quintero, (2014)

La participante quiere saber su puntaje en el Sisbén y cuáles son sus beneficios, ella ingresa al Sisbén y navega en la página, este caso es más fácil porque solo le pide sus datos personales y porque esta participante aprende fácil y en todas las sesiones era la que más le colaboraba a sus compañeros. Finalmente ella conoce los beneficios que ofrecen el Sisbén y su puntaje.

**Ilustración 18. Trámite Salud Total sacar citas y estado de vinculación**



1. ¿QUÉ ES SER CIUDADANO EN SU FÓRUM DIGITAL?  
 2. ¿CÓMO PUEDE EJERCER MI CIUDADANÍA EN INTERNET?  
 3. ¿QUE IMPORTANCIA LE DABE A LOS DATOS, FOTOS, VIDEOS QUE SUBO A INTERNET?  
 4. ¿CÓMO, TRÁMITE Y LOS PASOS PARA REALIZARLO.

RESPUESTAS:

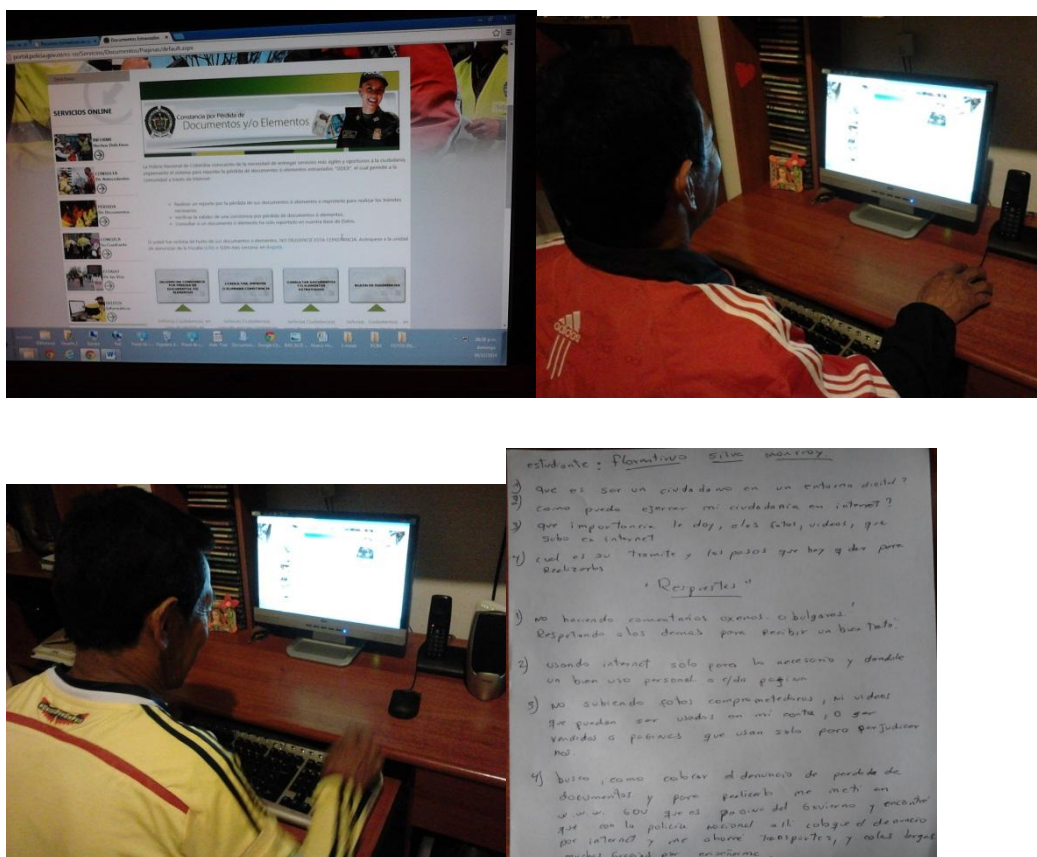
1. NO DIVULGAR FOTOS, VIDEOS ETC DE LOS DEMÁS PARA RISA PUELO O CRITICA.  
 2. NO PUBLICAMOS COSAS INDECENTES DE VUO O LOS DEMÁS  
 3. DEPENDE SI SUBO FOTOS INDECENTES O VIDEO ESTO OCASIONARIA QUE DIERA DE MUCHO DE HABLAR SI LAS FOTOS O VIDEOS NO SON INNOVACIONAL NO TENDRIA COSAS ANALAS DE QUE HABLAR.  
 MI TRÁMITE FUE COMO SOLICITAR UN CITA PRIMERO ENTRO A LA PAGINA DE MI SEGURO DE VIDA EN SOLICITAR CITA ME SALEN OPCIONES DE CITAS ESCOJO LA QUE ESTE OPORTUNIDAD Y LISTO ES MUY FACIL.

Ríos Arenas, y Silva Quintero, (2014)

En este trámite, el participante quiere saber si se encuentra afiliado a la PES Salud total y como puede sacar citas, el participante se registra e ingresa los

datos personales que le pide la EPS, la información que le arroja es que se encuentra desafiliado, por esta razón no puede pedir citas médicas. Lo que se hizo ya que no se encuentra afiliado, fue explicarle por medio de la EPS de una de las formadoras “Compensar” como solicitar una cita médica y como cancelarla.

**Ilustración 19. Trámite denuncia en la Policía Nacional**



Ríos Arenas, y Silva Quintero, (2014)

El participante desea poner la denuncia por la pérdida de sus papeles, ya que anteriormente había visitado las instalaciones de uno de los CAI, de la Policía Nacional y le informaron que este trámite se hace. Por consiguiente, ingresa de forma autónoma y busca la URL de la Policía Nacional para colocar el denuncia; pero se presenta el obstáculo de tener que registrarse en la misma,

obstáculo al cual las formadoras le indican cómo dar solución. Como respuesta final obtiene la denuncia impresa.

### **9.2.2 Evidencias de comprensión**

Las evidencias de comprensión tienen que ver con el nivel de comprensión de los adultos en cuanto a lo aprendido y los temas vistos, y como lo relacionan con la vida cotidiana. A continuación se puede visualizar las preguntas que se hicieron:

#### **1. ¿Qué aspectos ha mejorado frente a su desempeño con el computador y el uso de internet gracias a la capacitación?**

*-He aprendido a ingresar a internet por mi propia cuenta, ver mi correo.*

*-Mejore mis conocimientos ya que no sabía cómo ingresar al correo y menos como adjuntar un archivo.*

*-Ahora interactué con el computador, y busco lo que necesito en internet.*

*-Utilizo el internet para hacer tareas y realizar trámites médicos.*

*-Ahora ingreso exactamente al dominio de mi interés sin buscar en otras partes.*

*-Todo lo que nos explicaron, por no sabía nada.*

#### **2. ¿Qué ya sabía antes de iniciar esta capacitación?**

*-No tenía ningún conocimiento de uso de computador e internet.*

*-Antes sabía prender y apagar el computador y entrar a mi Facebook.*

*-No sabía nada, para todo tenía que ir a las cabinas.*

*-prender y apagar el computador, entrar a internet.*

*-No sabía nada.*

### **3. ¿Qué aprendió de nuevo?**

*-prender ya pagar el computador, crear un archivo, entrar a internet y a los sitios de internet para realizar mis trámites*

*-Crear archivos adjuntarlos y enviarlos por correo, hacer trámites en línea.*

*A utilizar el computador y hacer trámites en línea.*

*-A identificar un dominio, ser un ciudadano participativo utilizando los recursos como el internet.*

*-Aprendí a no perder tiempo buscando solo en google, si no a dirigirme directamente a donde lo requiera, como los dominios.*

*-A revisar información, prender y apagar el computador y entrar a internet. Y que tengo derechos y deberes como ciudadano, y no sabía que eso también aplicaba a internet.*

### **4. De lo que aprendió ¿Cómo lo aplicaría en su vida cotidiana?**

*--Lo aplicaría para hacer trámites y diligencias.*

*-Para realizar mis propios trabajos.*

*-Yo seguiré realizando mis diligencias y buscando información desde mi casa, para no tener que ir a las cabinas a pedir ayuda.*

*-Dirigiéndome exactamente al dominio que necesite, y no lo primero que encuentre.*

*-Ayudándole a mi hija con sus tareas y así también sigo aprendiendo.*

*-Cuando utilice mi Facebook o haga un trámite tender más cuidado con mis datos y mi contraseña.*

## 5. ¿Cuáles fueron los aspectos positivos y los aspectos negativos de la capacitación?

*-Positivo todo, negativo que queremos más tiempo.*

*-Positivo la disponibilidad y el buen trato de las profesoras para con nosotros. Lo negativo el tiempo de clases fue muy poco, queremos más clases.*

*--Positivo la paciencia de las profesoras y el buen trato. Lo negativo es que se acabó muy rápido.*

Los adultos en términos generales, prácticamente no sabían nada acerca del computador, y en este programa aprendieron a utilizar el computador e internet, que es lo básico para poder ejercer su ciudadanía. Se puede evidenciar en términos generales, que los adultos aprendieron a ser autónomos y a buscar la información de manera individual, sin que otras personas les hagan, lo que ellos mismos pueden hacer.

Los adultos comprendieron que es ser un ciudadano en un entorno digital y como pueden participar en este entorno, conocieron sus deberes y derechos. Lo que aprendieron lo conectan con la realidad y su vida cotidiana, muchos de ellos afirman que con lo que aprendieron pueden ayudar a sus hijos y a otras personas. El poco tiempo es algo negativo que todos manifiestan, pero que en términos generales en ese poco tiempo aprendieron mucho.

## **10. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

### **10.1 ANÁLISIS DE LA ENTREVISTA INFORMAL**

El día 9 de agosto del presente año, se realizó una reunión personalizada con el pastor Samuel Mendieta Alarcón de la Iglesia Pentecostal Unida de Colombia del barrio los Alpes, donde se expuso ante él la petición de desarrollar una investigación y capacitaciones para los integrantes de la iglesia interesados en participar. La respuesta a esta petición o propuesta fue afirmativa y de muy buena acogida por el pastor, quien manifestó estar muy interesado.

Se organizó una reunión con los integrantes de la iglesia, en la que se expuso a los adultos el tema de investigación y la oportunidad de capacitarse. Los interesados fueron 10 personas adultas a quienes se entrevistaron de manera informal y las preguntas y respuestas fueron abiertas. La entrevista se realizó de la siguiente manera:

#### **1. ¿Saben utilizar el computador?**

En general los participantes no saben utilizar el computador, y dos afirmaron utilizarlo muy poco, y con ayuda de otras personas.

#### **2. ¿Saben cómo utilizar internet?**

De igual manera los participantes afirmaron no saber utilizar el internet, y dos afirmaron utilizarlo solo para entrar a redes sociales.

#### **3. Si necesitan algún tipo de información ¿Cómo la buscan? ¿Dónde la buscan?**

Los adultos afirman pedir ayuda a otras personas, para que les investigue, en dado caso dos de los participantes buscan en google y de esta manera se mantienen informados.

**4. Ustedes, ¿cómo saben que la información que encuentran es útil para lo que necesitan?**

Todos los participantes afirmaron que no sabían cómo identificar cual era una buena información y cual les podía servir. Pero los que piden ayuda a otras personas confían que la información que les da es buena, o cuando deciden hacerlo por cuenta propia, se acercan al sitio, por ejemplo cuando no llega un recibo del gas, se acercan a gas natural para informarse y estar seguros.

**5. Para los que sí han utilizado internet y buscan información en él ¿cómo escogen la información que necesitan en google?**

Los dos adultos afirman escribir en google lo que buscan y que el primer resultado que les arroja el buscador es donde ingresan, pero que no tienen en cuenta nada más, que el primer dato.

**6. ¿Qué actividades les gusta hacer en el computador e internet?**

La mayoría les gusta ver videos y escuchar música que se encuentra descargada en el computador de sus hijos, sólo una persona le gusta buscar artículos para leer en internet.

**7. ¿Quiénes tienen alguna cuenta en Facebook, twitter o correo electrónico?**

Todos los adultos afirman tener cuenta de correo electrónico, y tres tienen cuenta en Facebook. Todos afirman que poco usan estas cuentas.

**8. ¿Saben para que sirve y como se utilizan estas cuentas?**

Los adultos afirmaron que el correo sirve para recibir y enviar información, pero no aseguraron otras funciones. En cuanto al Facebook todos coinciden que sirve para buscar amigos del pasado y para ver fotos, en este caso tampoco afirmaron otras funciones.

**9. ¿Ustedes saben qué es citar o qué es plagio?**



La mayoría de los adultos afirmaron que no sabían que era citar y plagio. Solo un adulto dijo que era quitar ideas de autores, pero que no estaba seguro que esa fuera la respuesta.

### **10. ¿Qué les gustaría aprender en estas capacitaciones?**

Todos los adultos dijeron que querían aprender a crear documentos, a buscar información en google, copiar y pegar, a digitar más rápido, a utilizar bien el Facebook y poder hacer trámites ya que están cansados de hacer fila y perder el tiempo. Manifiestan lo siguiente:

-Yo quiero aprender aunque sea a escribir el alfabeto, ya que no tengo idea alguna acerca de cómo se escribe en el computador.

-Yo nunca he utilizado un computador.

-Yo tengo un computador en mi casa pero no sé si me sirva, porque es muy viejo es de esa pantalla grande blanca.

Como resultado se obtuvieron 10 personas inscritas. Ahora había que iniciar el proceso de investigación, lo cual generó descontento con las personas interesadas, ya que ellos lo que deseaban y entendían era su necesidad de aprendizaje, y no el proceso de investigación y diseño de su currículo. Este afán de aprendizaje por parte de los participantes llevó a las investigadoras a responder a sus peticiones, sin haber diseñado el currículo del usuario a alfabetizar, y por consiguiente a improvisar y experimentar a través de sus propias experiencias vividas a lo largo de la vida.

### **10.2 ANÁLISIS DE LA ENCUESTA**

A Continuación se presentara el análisis de la encuesta aplicada al inicio del taller. El diseño de las preguntas y su análisis se encuentra enfocado en las competencias nombradas por la IFLA, acceso, evaluación y uso:

**Perfilación del usuario:** comprenden las preguntas del NO. 1 a la No. 10

**Conectividad:** comprenden las preguntas del No.11 a la No.14

**Acceso:** comprenden las preguntas del No. 15 a la No.18

**Evaluación:** comprenden las preguntas del No. 19 a la No. 21

**Uso:** comprenden las preguntas del No. 22 a la No.30

La encuesta se aplicó al inicio de la prueba piloto, el 19 de octubre , esta encuesta la contestaron 6 de 10 personas adultas ,entre los 30-60 años, pertenecientes a la iglesia pentecostal unidad de Colombia, ubicada en el barrio Los Alpes, de la localidad de Ciudad Bolívar. El modelo de la encuesta realizada se encuentra en el anexo B.

## **PERFILACIÓN DEL USUARIO**

### **Pregunta No.1.Nombre**

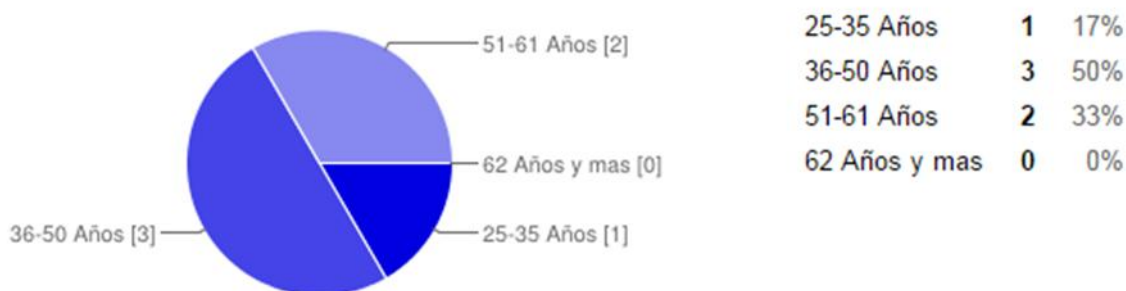
Esta pregunta sirve para identificar y saber los nombres de los participantes, que son:

Ángel Villáte, Álvaro Cartagena, Nilsa Ortiz Marín, Florentino Silva, Jesús Aníbal Durango y John Fredy Morales.

### **Pregunta No.2. Edad**

Esta pregunta sirve para identificar la edad de los asistentes. Y de acuerdo a la edad poder identificar más adelante las necesidades de acuerdo a sus intereses.

Ilustración 20.Edad



El grupo de edad con mayor representatividad es del rango de edad media adulta 36-50 años (50%), sobresaliendo la población de 25 a 35 años con una participación aproximada del 17% del total de la población . la representatividad del grupo de edad de mayor de 51-60 años es del (33%)

**Pregunta No.3 Números de contacto.**

Esta pregunta sirve para localizar a los asistentes y poder confirmar el sitio, el día y la hora de la sesión.

3118189928

3132400784

3183928209

3133568314

3202363459

3114609438

**Pregunta No.4. Localidad y barrio**

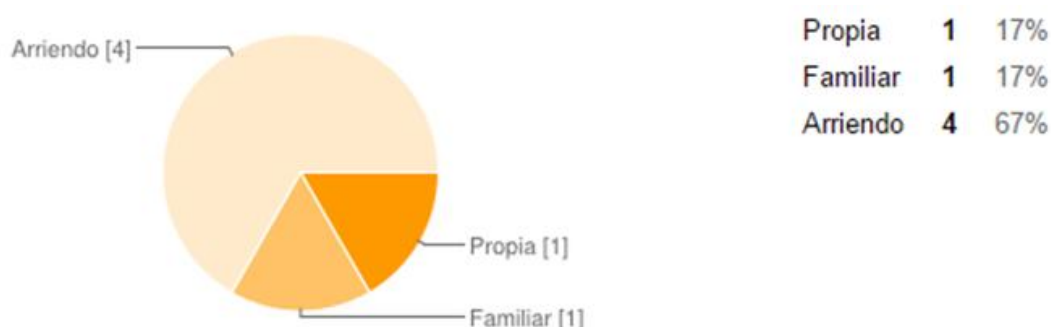
Conocer la localidad y barrio donde viven los adultos, permite identificar el contexto y la problemática que pueda existir en este tipo de sectores.se identifica que todos los asistentes viven en el barrio Los Alpes de la Localidad de Ciudad Bolívar, de acuerdo a los diferentes factores socioeconómicos,

educativos de este sector y específicamente de los participantes se establece el programa de acuerdo a sus necesidades. Todos los participantes pertenecen al barrio Los Alpes de la localidad de Ciudad Bolívar

### **Pregunta No.5.Tipo de vivienda**

Conocer el tipo de vivienda de los asistentes, permite identificar los intereses que los mismo pueden tener acerca de páginas de entidades a acceso a viviendas. El (67%) de los asistentes vive en arriendo información que permitirá guiarlos a entidades de carácter ciudadano para acceso a vivienda propia, mientras que el (17%) tienen vivienda propia y el otro (17%) tiene vivienda familiar.

**Ilustración 21.Tipo de vivienda**



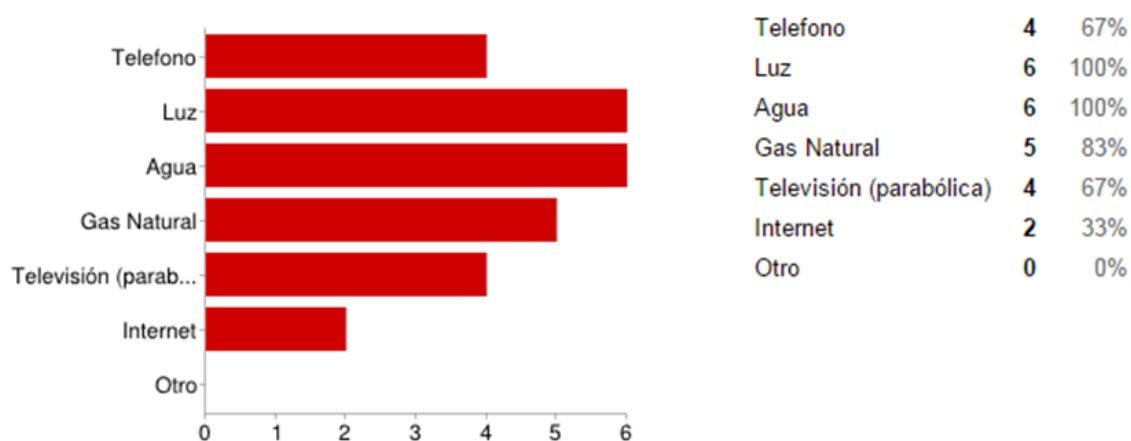
### **Pregunta No.6. ¿Cuál (es) de los servicios posee el hogar?**

Identificando los servicios con los que cuenta el hogar de los asistentes, se puede establecer los posibles trámites en línea que pueden realizar, ya sea pago de facturas, solicitud de revisiones y quejas /reclamos entre otros. También permite identificar la disponibilidad de acceso o conexión a internet.

Los resultados de la encuesta inicial arrojan que el (100%) de los asistentes, cuenta con los servicios de luz y agua, solo el (83%) cuenta con el servicio de gas natural; el (67%) tiene televisión y telefonía; y tan solo el (33%) del total

de los encuestados cuentan con el servicio de internet. Por lo anterior deducir que internet es el servicio con menor accesibilidad en esta población.

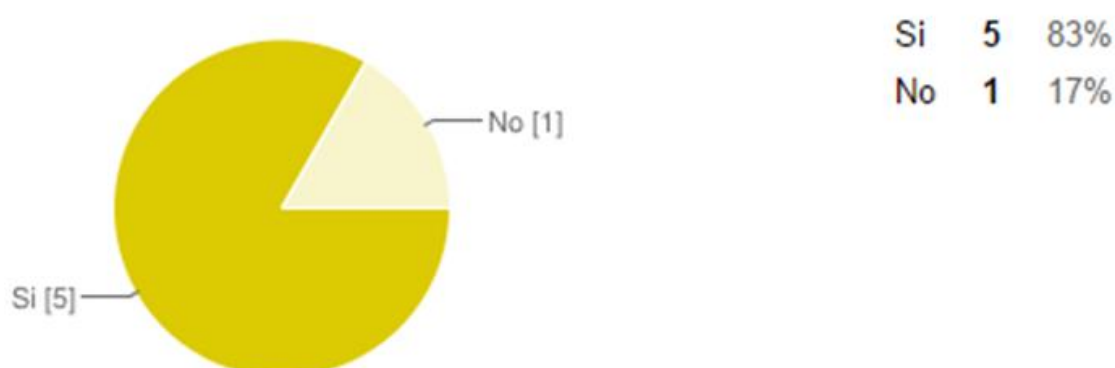
**Ilustración 22. Servicios**



### **Pregunta No.7. ¿Tiene seguridad social?**

Teniendo en cuenta que las entidades de salud ahora facilitan los trámites para sus usuarios a través de trámites en línea, se puede establecer con esta pregunta los diferentes recursos para los asistentes desde sus casas. Donde el (83%) de los asistentes tienen seguridad social, mientras que el (17%) actualmente no tienen este servicio.

**Ilustración 23. Seguridad social**



### Pregunta No.8. ¿Cuál es su último grado académico?

Esta pregunta es importante, ya que conocer el nivel educativo de los asistentes da pautas para diseñar de acuerdo a sus conocimientos y grado de aprendizaje cada sesión de alfabetización informacional.

Los resultados obtenidos con esta pregunta muestran que el (83%) de los asistentes solo tienen la primaria y (17%) tiene el bachillerato; por lo anterior se refleja que ninguno de los asistentes alcanza un técnico o un nivel universitario.

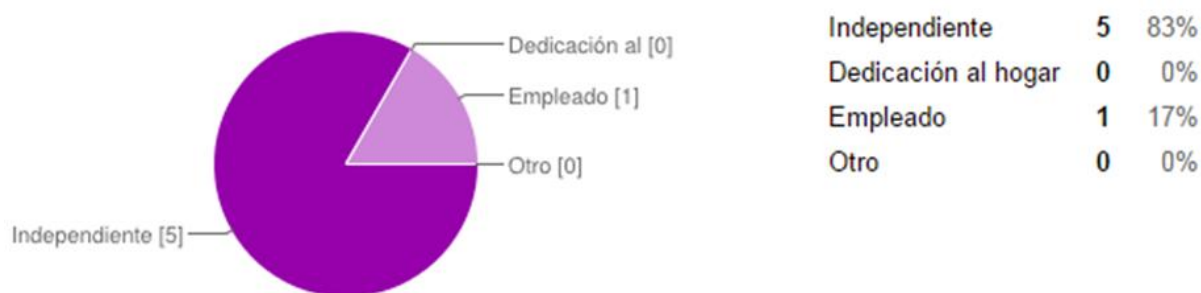
Ilustración 24. Grado académico



### Pregunta No.9. Ocupación

El (83%) de los asistentes son trabajadores independientes, mientras que tan solo el (17%) son empleados. Con estos resultados se puede guiar a los asistentes a posibles búsquedas de información de acuerdo a sus prioridades; ya sea, acompañamiento a sus hijos en tareas, búsqueda de empleo e información para sus negocios.

**Ilustración 25.Ocupación**



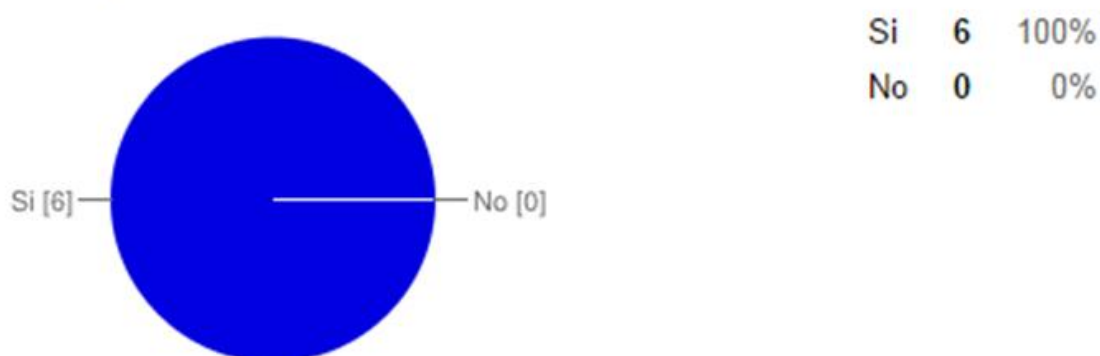
**Pregunta No.10. Escriba su correo electrónico**

Por medio de esta pregunta se logra identificar cuantos participantes tienen correo electrónico, el resultado mostro que el (100%) de los participantes tienen una cuenta activa, que poco utilizan y poco saben de su funcionamiento.

**Pregunta No.11. ¿Utiliza computador?**

El propósito de esta pregunta es saber si los asistentes tienen acceso y hacen uso de los computadores, obteniendo como resultado que el (100%) responde afirmativamente a la pregunta.

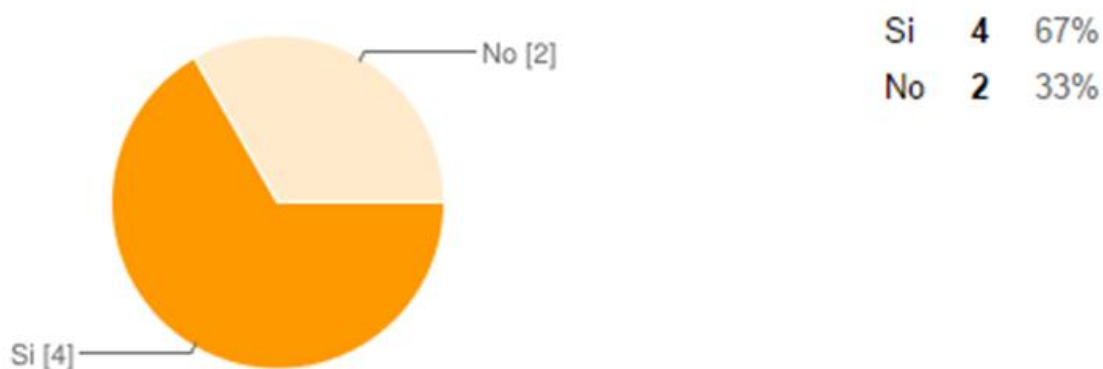
**Ilustración 26.Utilización del computador**



### Pregunta No. 12 ¿Utiliza internet?

El propósito de esta pregunta es saber si los asistentes tienen acceso y hacen uso de internet, obteniendo como resultado que el (67%) tiene acceso y utiliza internet, mientras que el (33%) no utilizan este servicio.

Ilustración 27.Utilización de internet



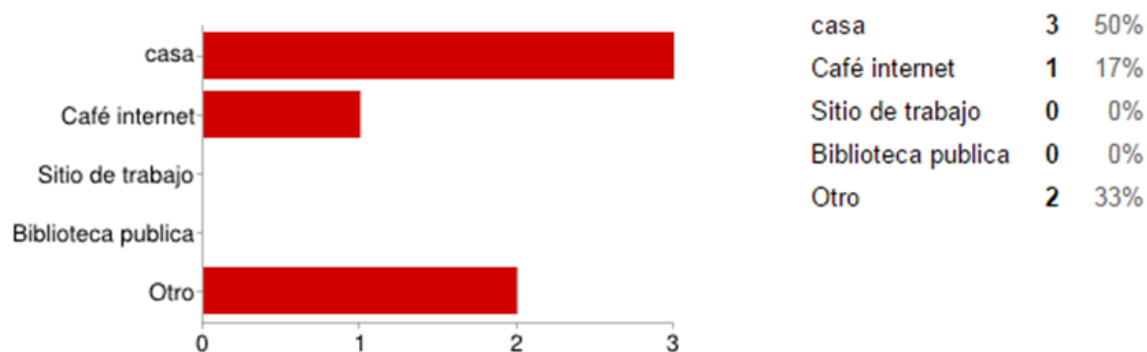
### Pregunta No.13. Si la respuesta anterior es Sí, ¿desde qué lugar(es) se conecta?

Con esta pregunta se pretende establecer desde que lugar(es) se conectan los asistentes, la pregunta permite dar varias opciones de respuesta, pero se identificó que los asistentes acceden en un solo lugar a internet.

El (50%) de los participantes se conectan desde su casa, el (17%) desde café internet y el (33%) desde otros sitios. La encuesta muestra que el principal lugar para conectarse es la casa.



**Ilustración 28.Lugar de conectividad.**



### **Pregunta No. 14. ¿Durante el mes cuántas veces se conecta a Internet?**

Con esta pregunta se determina el periodo de tiempo que los participantes le dedican a navegar en internet. El (50%) se conectan una vez al mes, el (17%) se conecta todos los días y el (33%) nunca se conecta a internet. Es evidente que la mitad de los adultos se conecta muy poco a internet y un alto porcentaje nunca se conecta.

**Ilustración 29.Tiempo de conectividad**



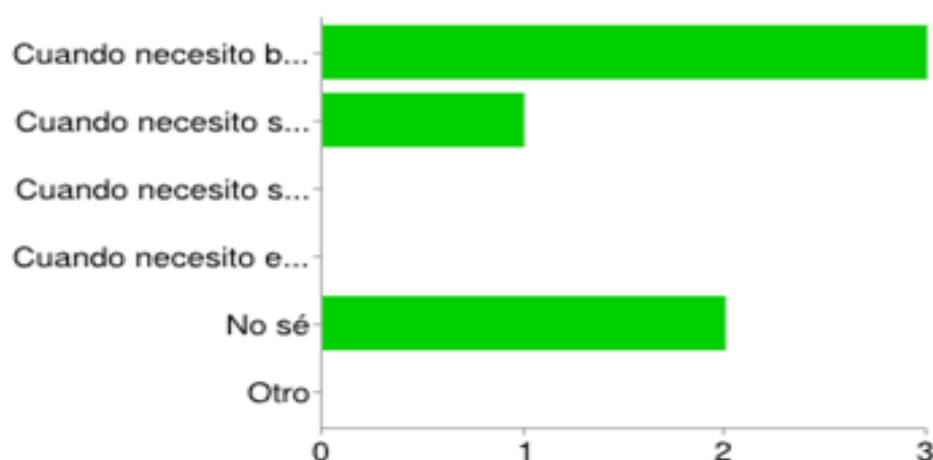
## **ACCESO A LA INFORMACIÓN**

### **Pregunta No.15. ¿En qué situaciones buscaría información?**

Esta pregunta tiene varias opciones de respuesta y permite definir en qué situación los asistentes necesitan buscar información en internet.se evidencio

que los asistentes utilizaron una opción de respuesta, de las cuales el (50%) buscaría información para conseguir empleo y realizar trámites personales, el (17%) buscarían información para saber las noticias del día y el (33%) no saben cuándo buscar información en internet. Vale la pena mencionar que este (33%) se ve reflejado en los asistentes que no utilizan computador e internet.

**Ilustración 30. Acceso a la información A.**



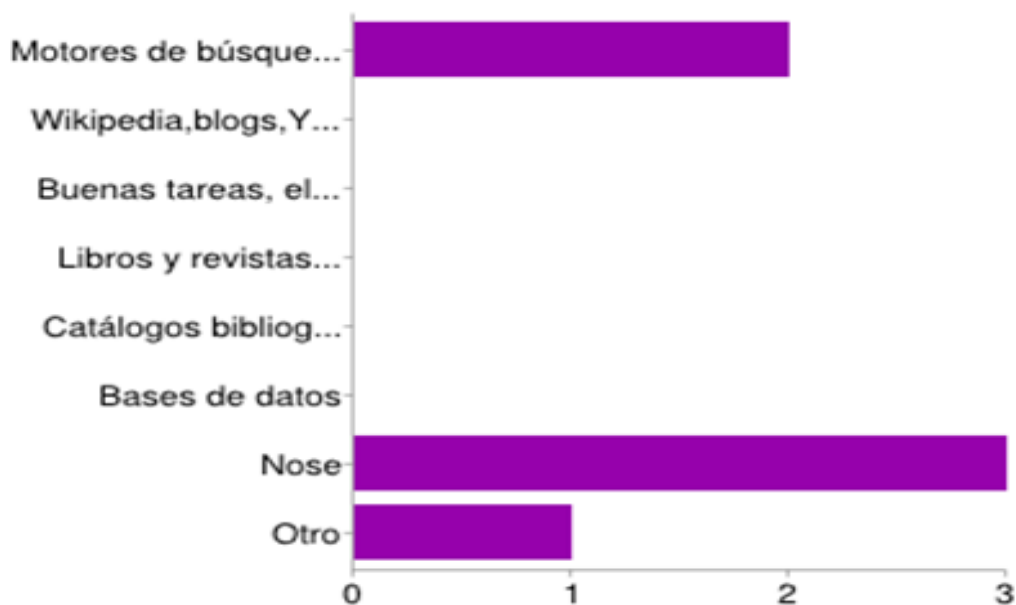
Quando necesito buscar empleo y tramites personales	4	57%
Quando necesito saber las noticias del dia	1	14%
Quando necesito saber en cual biblioteca encuentro información sobre ciudadanía	0	0%
Quando necesito encontrar mi libro favorito	0	0%
No sé	2	29%
Otro	0	0%

**Pregunta No.16. Cuando busco información en Internet ¿Qué fuentes de información utilizo?**

En esta pregunta se pretende determinar si los asistentes reconocen las diferentes fuentes de información por medio de las cuales se puede acceder. se obtuvo que el (50%) no saben o no reconocen las fuentes

mencionadas, el (33%) utilizan motores de búsqueda y el (17%) utilizan Wikipedia, blogs, YouTube y páginas web.

Ilustración 31. Acceso a la información B.



Motores de búsqueda (Geogle,Bing,Yahoo)	3	43%
Wikipedia,blogs,YouTube,paginas web	0	0%
Buenas tareas, el rincón del vago	0	0%
Libros y revistas electronicas	0	0%
Catálogos bibliográficos	0	0%
Bases de datos	0	0%
Nose	3	43%
Otro	1	14%

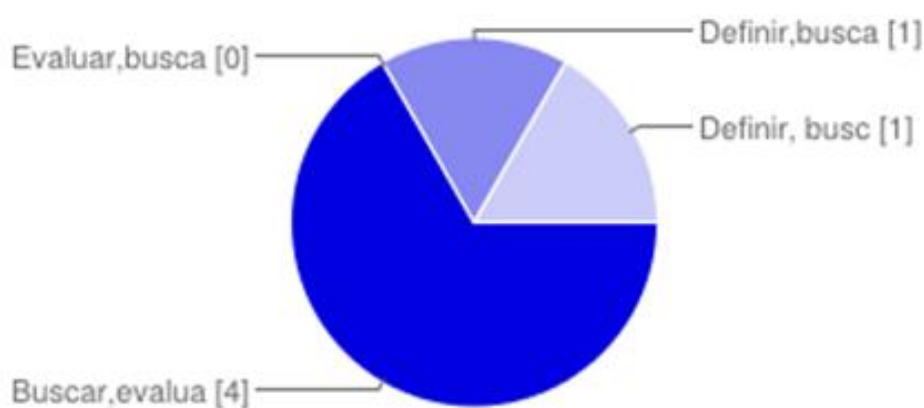
**Pregunta.No.17. Si va a realizar una búsqueda en Internet ¿Cuál sería el orden y los pasos a utilizar?**

Esta pregunta permite identificar si los asistentes conocen la forma correcta para buscar, usar y acceder a información. Teniendo en cuenta que los

participantes no han tenido formación frente a este tema, se evidencio confusión en el momento de responder a la pregunta.

Los adultos responde de la siguiente forma; el (67%) dicen que el orden correcto es Buscar, evaluar, definir y utilizar información; un (17%) dicen que el orden correcto es Definir, buscar, utilizar y evaluar la información y un (17%) dicen que la forma correcta es Definir, buscar, evaluar y utilizar información en este último porcentaje donde la respuesta es correcta, no implica que los adultos tengan la certeza de lo que respondieron.

Ilustración 32. Acceso a la información C.



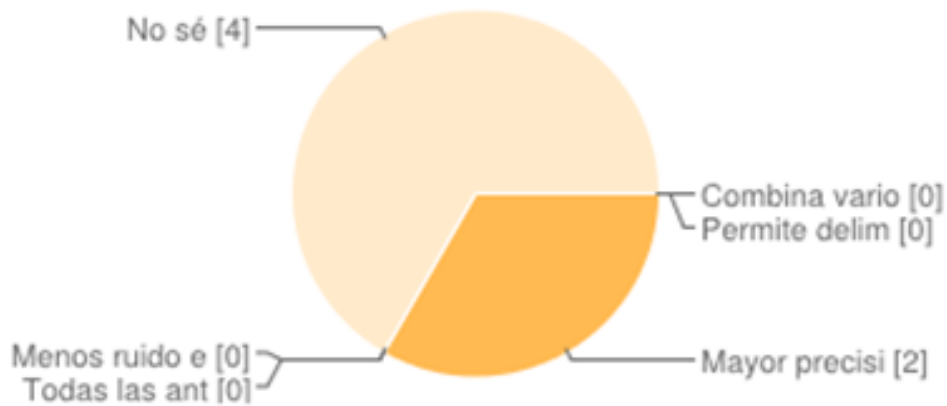
Buscar,evaluar,definir y utilizar información	5	71%
Evaluar,buscar,utilizar información y definir	0	0%
Definir,buscar ,evaluar y utilizar información	1	14%
Definir, buscar,utilizar y evaluar la información	1	14%

**Pregunta .No.18. ¿En un buscador qué características tiene la opción de búsqueda avanzada?**

Esta pregunta permite identificar si los adultos reconocen los diferentes beneficios de utilizar la búsqueda avanzada en el momento de buscar y recuperar información de su interés. El (33%) afirma que la búsqueda avanzada sirve para Mayor precisión en el tema, lo que no implica que tengan

certeza de su respuesta; el (67%) no sabe que es una búsqueda avanzada y sus características.

**Ilustración 33. Acceso a la información D.**



Combina varios términos de búsqueda	1	14%
Permite delimitar las búsquedas para obtener mejores resultados	0	0%
Mayor precisión en el tema	2	29%
Menos ruido en la cantidad de resultados	0	0%
Todas las anteriores	0	0%
No sé	4	57%

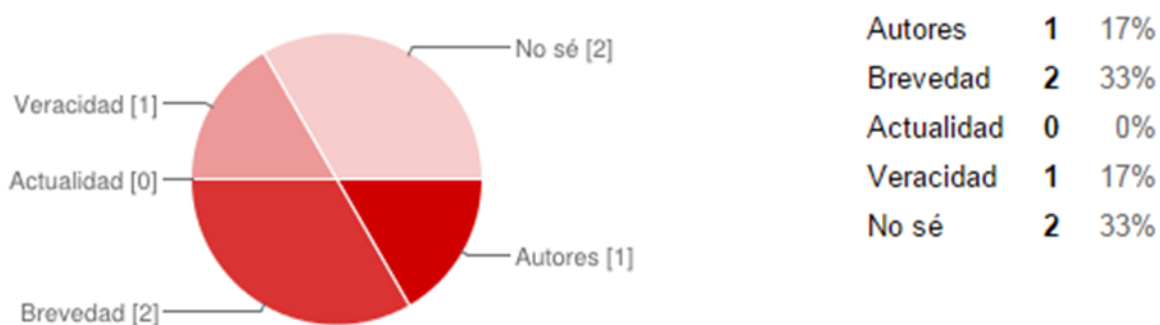
## EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN

**Pregunta No.19. De la siguiente lista, diga ¿cuál NO es un criterio para evaluar una página web?**

Con esta pregunta se pretende identificar si los adultos conocen los diferentes criterios para evaluar una página web y la información que ofrece. Se evidencia desconocimiento en el momento de responder. Un (33%) afirma que un criterio para evaluar es la brevedad; un (17%) afirma que es los autores; el otro (17%)

afirma que es la veracidad y al otro (33%) afirma que no saber cuál es un criterio para evaluar una página web.

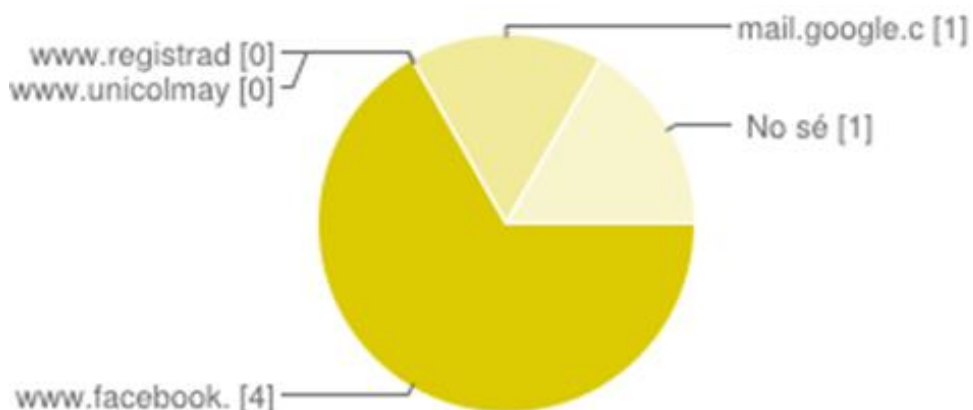
**Ilustración 34. Evaluación de la información A.**



**Pregunta No. 20 ¿Cuál de los siguientes dominios le indica que la información que encontrara es de carácter ciudadano?**

Esta pregunta se realiza para identificar si los adultos reconocen las entidades que les pueden brindar información de carácter ciudadano y sus principales dominios. Los resultados obtenidos son, el (65%) creen que [www.facebook.com](http://www.facebook.com). Es un dominio de carácter ciudadano; un (17%) considera que [mail.google.com](mailto:mail.google.com) Es un dominio de carácter ciudadano; y el otro (17%) no sabe cuál de las posibles respuestas es un dominio de carácter ciudadano.

Ilustración 35. Evaluación de la información B.

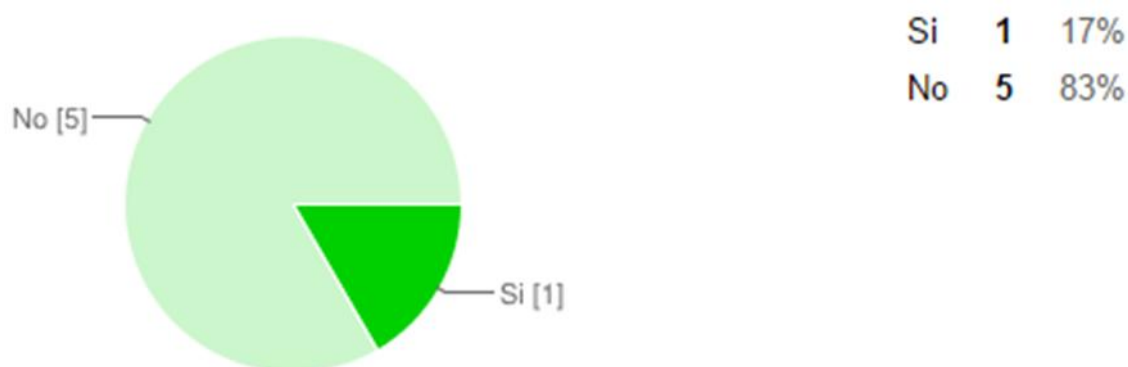


www.facebook.com	5	71%
www.registraduria.gov.co	0	0%
www.unicolmayor.edu.co	0	0%
mail.google.com	1	14%
No sé	1	14%

**Pregunta No. 21. ¿Conoce los diferentes trámites en línea que ofrece las entidades del gobierno?**

Esta pregunta pretende definir si los adultos conocen los diferentes beneficios que ofrecen las entidades gubernamentales en cuanto a trámites en línea. El (83%) dicen no conocer los trámites en línea, y el (17%) afirma conocer los diferentes trámites.

Ilustración 36. Evaluación de la información C.

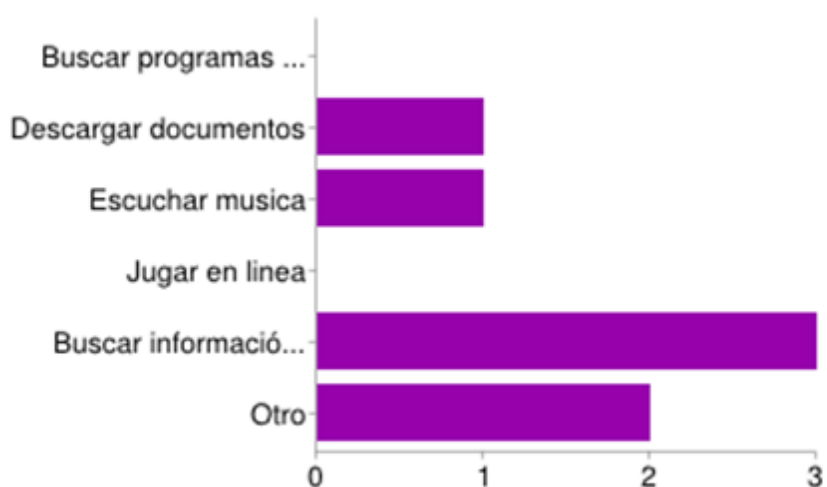


## USO DE LA INFORMACIÓN

### Pregunta No. 22. Cuando usa Internet ¿para que lo utiliza?

Teniendo en cuenta que existen varios motivos para utilizar internet, esta pregunta se dejó con respuesta múltiple lo que implica que exceda el 100%. el (50%) de los adultos utiliza internet para Buscar información (libros, revistas, documentos, Noticias); un (17%) lo utiliza para descarga documentos, otro (17%) lo utilizan para escuchar música, mientras que un (33%) lo utiliza para otras cosas.

Ilustración 37. Uso de la información A.



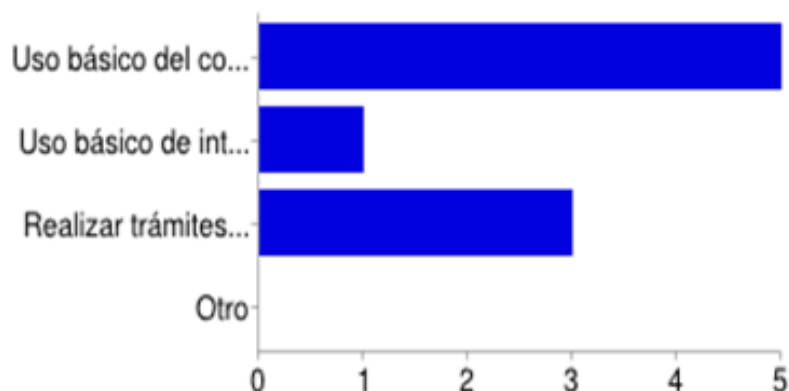


Buscar programas de television	1	14%
Descargar documentos	1	14%
Escuchar musica	1	14%
Jugar en linea	0	0%
Buscar información (libros,revistas,documentos,Noticias)	3	43%
Otro	2	29%

**Pregunta No. 23. De la siguiente lista ¿cuál (es) considera prioritarias para su aprendizaje?**

Esta pregunta sirve para determinar la prioridad de alfabetización y las necesidades que tienen los asistentes en cuanto a su aprendizaje en el uso de las TIC. El (83%) considera prioritario para su aprendizaje el Uso básico del computador (partes, copiar y pegar, crear documentos); el (50%) considera que es Realizar trámites cotidianos en internet (citas médicas, obtención de documentos personales, búsqueda de trabajo y recuperación de información) y el (17%) considera necesario el Uso básico de internet (crear correos, usar sus herramientas y crear cuentas en redes sociales).

**Ilustración 38. Uso de la información B.**

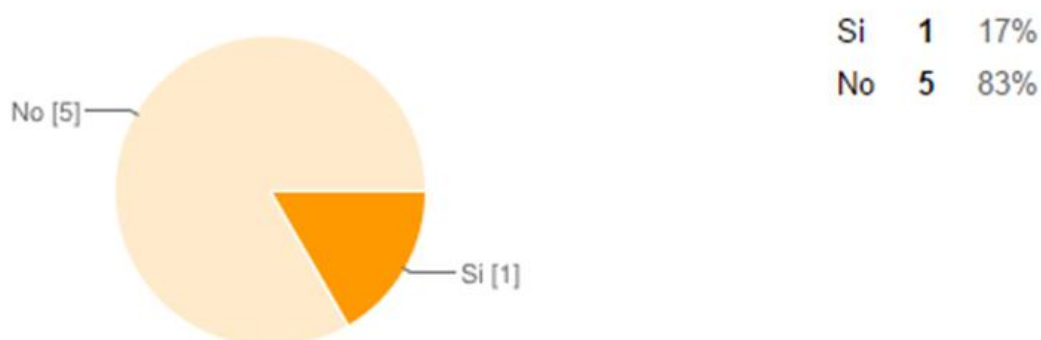


Uso básico del computador (partes, copiar y pegar, crear documentos)	6	86%
Uso básico de internet (crear correos, usar sus herramientas y crear cuentas en redes sociales)	1	14%
Realizar trámites cotidianos en internet (citas medicas, obtención de documentos personales, búsqueda de trabajo y recuperación de información)	3	43%
Otro	0	0%

### Pregunta No. 24. ¿Utiliza las redes sociales?

Esta pregunta sirve para determinar cuántos adultos tienen una cuenta activa en alguna red social. El (83%) afirman que no utilizan las redes sociales y tan solo el (17%) utiliza las redes sociales.

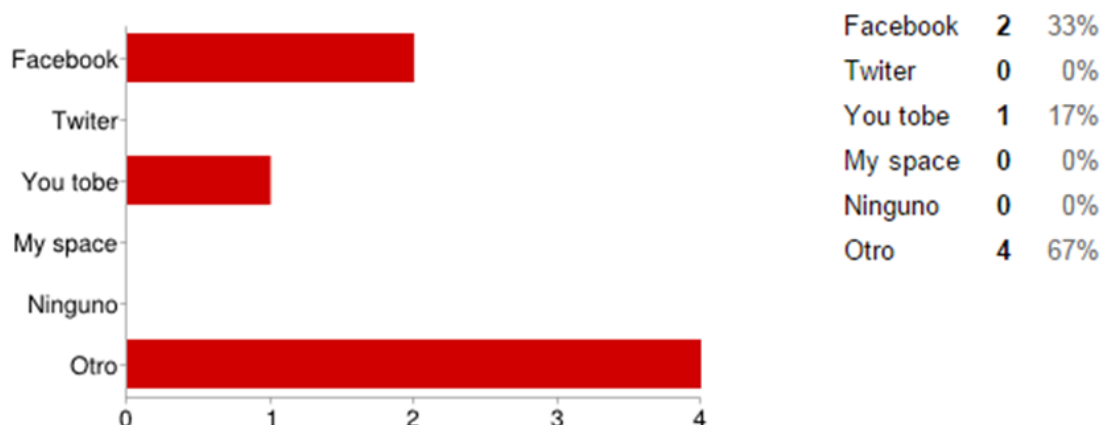
Ilustración 39. Uso de la información C.



### Pregunta No. 25. Si su respuesta es afirmativa ¿cuál (es) utiliza?

Esta pregunta permite saber cuál de las redes sociales utiliza y direccionar el programa de alfabetización a la red más utilizada. El (33%) dice utilizar Facebook, el (17%) utiliza YouTube y el (67%) utiliza otros.

Ilustración 40. Uso de la información D.



**Pregunta No. 26. Sube a las redes sociales información personal (fotos, videos, comentarios)**

Esta pregunta permite establecer el tipo de información que los adultos suben a internet y si saben realizar este procesos. El 100% de los encuestados afirman no subir información a internet.

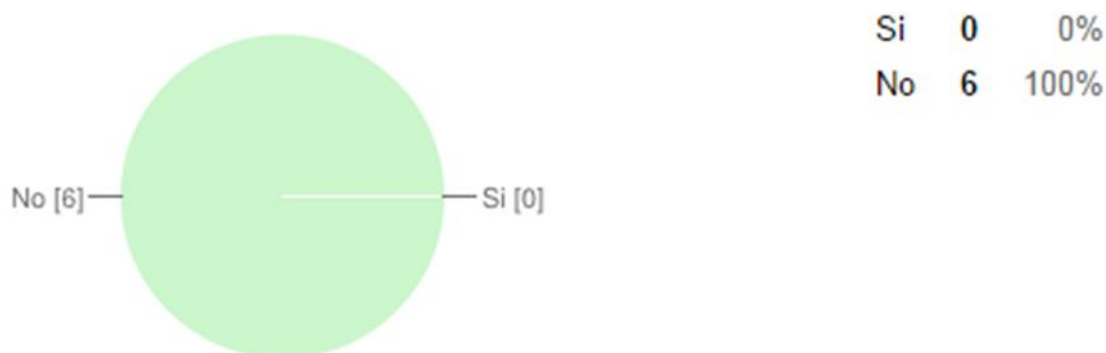
Ilustración 41. Uso de la información E.



**Pregunta No. 27. ¿Digita en páginas web datos personales como (cédula, número de teléfono, dirección, claves personales)?**

Esta pregunta permite establecer si los adultos ingresan en páginas web información de carácter personal e intransferible. El 100% afirma no ingresar datos personales n páginas web.

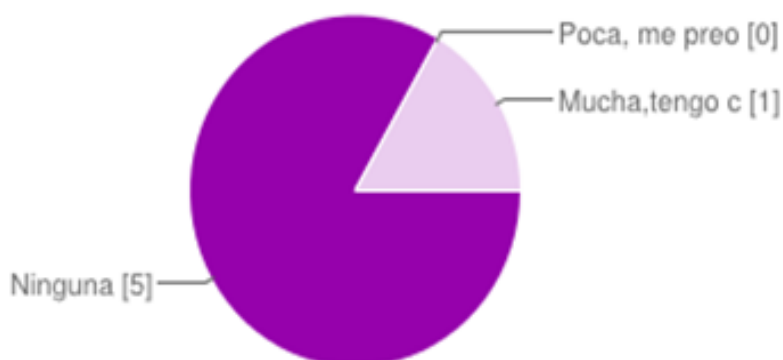
Ilustración 42. Uso de la información F.



**Pregunta No. 28. ¿Qué importancia le da, a los movimientos que realiza en Internet?**

Con esta pregunta, se identifica en nivel de cuidado que tienen los adultos, respecto al manejo de su seguridad en internet. El (83%) no de la ninguna importancia, y el (17%) le da mucha importancia y tienen cuidado con la información personal que deja en internet.

Ilustración 43. Uso de la información G.

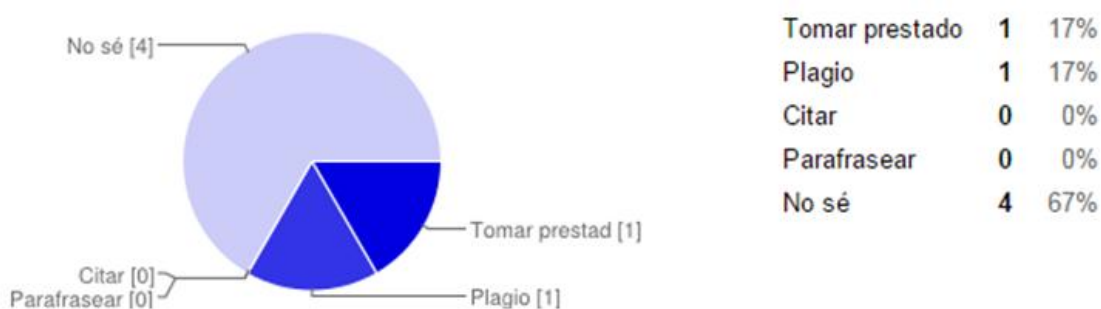


Ninguna	5	71%
Poca, me preocupa el tema, pero no hago nada al respecto.	1	14%
Mucha, tengo cuidado con la información personal que dejo en internet	1	14%

**Pregunta.29. Cundo utilizo las ideas de otra persona, sin mencionarla se le denomina:**

En esta pregunta se identifica que conocimientos tienen los adultos sobre derechos de autor y citación. Un (17%) cree que utilizar las ideas de otro es tomar prestado, el otro (17%) piensa que es plagio, y el (67%) no sabe.

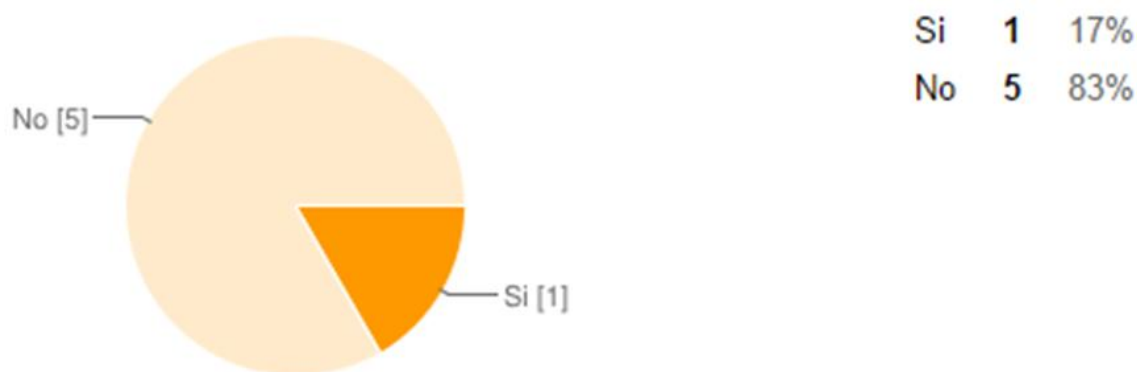
**Ilustración 44. Uso de la información H.**



**Pregunta No.30 ¿Conozco el significado de plagio y sus consecuencias?**

En esta pregunta se identifica que conocimientos tienen los adultos sobre el plagio y sus consecuencias. Los resultados arrojan que un porcentaje del (83%) no tiene conocimientos sobre que es plagio y las consecuencias que este implica y otro porcentaje del (17%) si saben que es plagio y sus consecuencias.

Ilustración 45. Uso de la información I.



### 10.3 ANÁLISIS DE LA OBSERVACIÓN

Para la observación se tomó como referencia la bitácora de la profesora Carolina Rozo, pero a esta bitácora se le hizo modificaciones para que coincidiera con las sesiones realizadas y los elementos de la observación.

Tabla 8. Observación. Sesión 1

Sesión No.	1	
Nombre de la sesión	Conocer las partes del computador-prender y apagar el computador	
Fecha y duración de la sesión (Mes/Día/ Año) y horario	21 de septiembre de 2014 Tiempo horas: 5	
No de participantes	8	
Responsables	Yina Paola Ríos y Alba Milena Silva	
ACTIVIDAD	Conocer las partes del computador y sus diferentes estados	

HERRAMIENTAS	<p>Recursos materiales físicos: computadores, electrodomésticos, salón de estudio, Cuadernos de apuntes y lapiceros.</p> <p>Recursos humanos: formadores y participantes.</p>
METODOLOGIA	<p>La metodología fue realizada teniendo en cuenta el formato diligenciado por las formadoras para cada sesión.</p> <p>En esta sesión los temas tratados fueron; partes del computador y sus diferentes estados.</p> <p>Donde el resultado esperado es el reconocimiento de cada una de las partes y estado del computador por parte de los participantes.</p>
PARTICIPACIÓN	<p>Algunos participantes que por primera vez están recibiendo información detallada acerca de un computador, muestran curiosidad y ansiedad por comenzar a interactuar con él; mientras que los participantes que ya han tenido experiencias e interacción con el computador anteriormente les aportan información.</p>
CUMPLIMIENTO	<p>El cumplimiento es total frente a los temas propuestos en el formato de la sesión.</p>

OBSTACULOS	El obstáculo evidente en esta sesión fue la diferencia en el nivel de conocimiento de los participantes, ya que mientras unos intentaban aprender a apagar y prender el computador, otros ya querían pasar a otro nivel.
CONEXIÓN CON LA VIDA COTIDIANA	Los participantes manifiestan la importancia de aprender no solo a prender a apagar el computador , sino también a hacer uso de todas sus herramientas ya que a diario lo necesitan para realizar cada una de sus funciones o desempeños ya sea desde el hogar con sus hijos, desde el trabajo registrar la información pedida por los jefes, etc.
OBSERVACIONES	Teniendo en cuenta que el domingo es el día conocido y aprobado en toda comunidad como día de descanso y para fines particulares de cada persona, como compartir en familia por ejemplo; se reconoce y agradece a todo el grupo por el interés y esfuerzo que hacen, al dedicar éste y los siguientes domingos a la capacitación.

Ríos Arenas, y Silva Quintero, (2014b)

**Tabla 9.Observación. Sesión 2**

Sesión No.	2
Nombre de la sesión	Aprender a utilizar el teclado y mouse
Fecha y duración de	29 de septiembre



la sesión  (Mes/Día/ Año) y horario	Tiempo horas: 5
No de participantes	7
Responsables	Yina Paola Ríos y Alba Milena Silva

#### CRITERÍOS DE SEGUIMIENTO

ACTIVIDAD	Jugar con el teclado y el ratón – identificar los íconos y su funcionalidad.
HERRAMIENTAS	<p>Recursos materiales físicos: computadores y salón de estudio.</p> <p>Recursos humanos: formadores y participantes.</p> <p>Otros recursos: herramienta <a href="http://www.edukanda.es/mediatecaweb/data/zip/271/juegos_destreza/index.html">http://www.edukanda.es/mediatecaweb/data/zip/271/juegos_destreza/index.html</a></p>
METODOLOGIA	<p>La metodología fue realizada teniendo en cuenta el formato diligenciado por las formadoras para cada sesión.</p> <p>Los temas de esta sesión fueron:</p> <p>Utilización del teclado y el ratón por medio de la herramienta <a href="http://www.edukanda.es/mediatecaweb/data/zip/271/juegos_destreza/index.html">http://www.edukanda.es/mediatecaweb/data/zip/271/juegos_destreza/index.html</a></p> <p>Iconos, de inicio/escritorio del computador e iconos de la</p>

	<p>barra de herramientas Word.</p> <p>Donde el intercambio de ideas, experiencias y la explicación de conceptos y funcionalidades por parte del grupo, permiten realizar las tareas con mayor precisión.</p>
PARTICIPACIÓN	Algunos de los participantes dejan en evidencia su sensación de temor al enfrentarse a una herramienta que es muy vista actualmente, pero que aún no dominan: por otra parte mostraron pena y temor de poner en evidencia ante sus compañeros que dominan más el tema.
CUMPLIMIENTO	Al finalizar la sesión, se encuentra que todas las actividades se han cumplido.
OBSTACULOS	Los participantes al interactuar con la herramienta de la Eduteka se muestran muy motivados, hasta el punto de que no quieren abandonar el juego y se desconcentran por estar mirando lo que hace el otro compañero.
CONEXIÓN CON LA VIDA COTIDIANA	Los participantes afirman que practicarán diariamente para poder desenvolverse en sus labores diarias.
OBSERVACIONES	Los adultos temen evidenciar su desconocimiento frente a otros que si saben, pero el intercambio de ideas, el apoyo mutuo y la interacción con los recursos utilizados fueron de gran valor para aumentar la confianza personal y la autoestima.

Ríos Arenas, y Silva Quintero, (2014b)

<b>CRITERÍOS DE SEGUIMIENTO</b>
---------------------------------

Tabla 10.Observación. Sesión 3

Sesión No.	3
Nombre de la sesión	Conocer los programas de Windows –aprender a crear y guardar un documento
Fecha y duración de la sesión (Mes/Día/ Año) y horario	5 de octubre de 2014  Tiempo horas: 5
No de participantes	7
Competencia informacional	ACCESO Y USO DE LA INFORMACIÓN
Responsables	Yina Paola Ríos y Alba Milena Silva

<b>CRITERÍOS DE SEGUIMIENTO</b>	
---------------------------------	--

<b>ACTIVIDAD</b>	Inducción y/o presentación de los programas de Windows y como crear un archivo en el computador para luego poder recuperarlo.
<b>HERRAMIENTAS</b>	Recursos materiales físicos: computadores, salón de estudio, Cuadernos de apuntes y lapiceros.  Recursos humanos: formadores y participantes.

METODOLOGIA	<p>La metodología fue realizada teniendo en cuenta el formato diligenciado por las formadoras para cada sesión.</p> <p>Los temas aquí vistos fueron:</p> <p>Programas de Windows</p> <p>Barras de herramientas</p> <p>Características de un documento</p> <p>Como crear y guardar un documento</p> <p>Crear una carpeta de archivo</p> <p>El medio de presentación de los temas fue la explicación por parte de los formadores hacia los participantes de los temas, por medio de la realización de ejemplos descriptivos paso a paso.</p>
PARTICIPACIÓN	<p>Todos exponen, ideas, dudas y necesidades en cuanto la creación de documentos, y la forma en que deben ser archivados y guardados.</p>
CUMPLIMIENTO	<p>Se cumple todo lo propuesto en el formato.</p>
OBSTACULOS	<p>Algunos de los participantes tienen dificultades para ver de cerca y de lejos, y no llevaban sus gafas dificultando la lectura y creación del documento.</p>

CONEXIÓN CON LA VIDA COTIDIANA	Algunos participantes no sabían cómo crear y guardar un documento y mucho menos que estas cosas se podían hacer, otros no sabían cómo adjuntar estos documentos a un correo etc. Ahora dicen poder llevar su información a todas partes solo adjuntando un archivo al correo.
OBSERVACIONES	La séptima cara de Bruce (2003), habla acerca de beneficiar a los demás a partir del correcto uso de la información y los valores que esto implica. Pues en esta sesión se empieza a manifestar esta cara, unos apoyan a otros a partir de sus conocimientos de manera colaborativa.

Ríos Arenas, y Silva Quintero, (2014b)

**Tabla 11.Observación. Sesión 4**

Sesión No.	4
Nombre de la sesión	“Reconociendo la nube” ¿Cómo desarrollar competencias ciudadanas en adultos a través del acceso, uso y evaluación de la información disponible en internet?
Fecha y duración de la sesión (Mes/Día/ Año) y horario	2 de noviembre del 2014  Tiempo horas: 5
No de participantes	6
Competencia	ACCESO,EVALUACIÓN Y USO A LA INFORMACIÓN

informativa	
Responsables	Yina Paola Ríos y Alba Milena Silva
<b>CRITERIOS DE SEGUIMIENTO</b>	
ACTIVIDAD	Realizar trámites en línea y exposición de temas.
HERRAMIENTAS	<p>Recursos materiales físicos: computadores, salón de estudio, tablero, marcadores, borrador, televisor Cuadernos de apuntes y lapiceros.</p> <p>Recursos humanos: formadores y participantes.</p>
METODOLOGIA	<p>La metodología fue realizada teniendo en cuenta el currículo. Donde los temas fueron: los dominios gobierno en línea y ejemplos que es ser ciudadano y recomendaciones.</p> <p>Para exponer estos temas se realizó una presentación de PowerPoint, videos y realización de trámites en línea por cada uno de los participantes.</p>
PARTICIPACIÓN	Cada uno pasó al tablero y escribió su trámite, también hicieron comentarios sobre los temas expuestos.
CUMPLIMIENTO	Se cumple todo lo propuesto en el currículo.
OBSTACULOS	<p>Uno de los participantes en particular estuvo desconcentrado lo que dificultó la realización del trámite y la comprensión de los contenidos.</p> <p>Otro obstáculo fue en el momento de registrarse en la entidad donde iban a realizar su trámite, ya que olvidaban si tenían cuenta en estas entidades, olvidaban las contraseñas y usuario, que en ocasiones generaba error.</p>
CONEXIÓN CON LA	Los participantes realizaron un trámite que necesitaban en

VIDA COTIDIANA	<p>su vida cotidiana y lo hicieron de manera autónoma.</p> <p>Como cada uno de los participantes realizo y expuso un trámite diferente, manifestaron saber cómo realizar los trámites de cada uno.</p>
OBSERVACIONES	<p>Algo para destacar y de mucha satisfacción para las formadoras, fue evidenciar que uno de sus participantes que desde el inicio de las capacitaciones presentaba dificultades para aprender, resultó ser uno de los que más le apporto a sus compañeros para que logran realizar su trámite.</p>

Ríos Arenas, y Silva Quintero, (2014b)

#### **10.4 ANÁLISIS DEL DISCURSO**

El siguiente análisis del discurso tendrá en cuenta los siguientes instrumentos: la encuesta, la observación de las sesiones y la entrevista informal. Además cada uno de los instrumentos tendrán relación con las competencias informativas planteadas por la IFLA (acceso, evaluación y uso) y se identificarán las prioridades para cada una de ellos

**Ilustración 46. Análisis del discurso**

	ANÁLISIS DEL DISCURSO			
COMPETENCIAS INFORMATIVAS	TECNICAS DE RECOLECCIÓN			HILOS CONDUCTORES
	ENTREVISTA	ENCUESTA	OBSERVACIÓN	
ACCESO	<p>Los participantes afirman que, no buscan la información de manera autónoma, la mayoría le pide a algún familiar que les busquen la información que necesitan.</p> <p>Los pocos participantes que afirmaron buscar la información por ellos mismos, lo realizan en internet. Pero ninguno menciona otro medio o fuente para buscarla.</p> <p>Conclusiones vinculadas con la pregunta No. 3 de la entrevista.</p>	<p>Se evidenció en la encuesta, que los participantes no reconocen y no tienen un orden para realizar una búsqueda, de igual manera no identifican o no logran definir sus necesidades informativas.</p> <p>Conclusiones vinculadas con la pregunta No. 17 de la encuesta.</p>	<p>Se observó que cuando los participantes realizan una búsqueda, no tienen claro que es lo que buscan. En varias ocasiones escribieron palabras al azar y cuando revisaron los resultados de la búsqueda, de esta manera ir guiando su búsqueda.</p> <p>En la sesión los participantes conocieron las diferentes fuentes donde pueden realizar el trámite de su interés. E identificaron los datos y pasos necesarios para acceder a la información que necesitan.</p>	<p>Los hilos conductores que se plantearon, para estos puntos críticos y a los cuales se les da prioridad son:</p> <p>¿Cómo la información de carácter ciudadano que se encuentra en internet, me ayuda a ser un ciudadano activo?</p> <p>¿Identifico mis necesidades de información ciudadana y las fuentes de internet donde puedo localizarla?</p>



EVALUACIÓN	<p>Los participantes afirman que no saben cual es la información util para sus necesidades. Lo que hacen es buscar y lo primero que encuentran es lo que leen y utilizan.</p> <p>Conclusiones vinculadas con la pregunta No. 4 y 5 de la entrevista.</p>	<p>Se evidencio que los participante,s no reconocen los sitios web que les puede brindar información de tipo ciudadano.La mayoría contesto que facebook es el mejor sitio para encontrar este tipo de información.</p> <p>Un dato importante que se evidencio, es que los adultos no conocen tramites que se pueden realizar en linea y menos los diferentes tramites que ofrece el gobierno.</p> <p>Conclusiones vinculadas con las preguntas No.20 y 21 de la encuesta.</p>	<p>Con las capacitaciones y el desarrollo del currículo, los participantes conocieron los diferentes dominios y como funcionabanSe observo que de manera autonoma reconocieron los dominios y paginas web que les podia dar información respecto al tramite e información que necesitaban.</p> <p>Navegaron en la pagina del gobierno en linea y conocieron los diferentes tramites que ofrece.Cuando hicieron la revision , se mostraron sorprendidos de todos los tramites que existian en linea, y querian tomar uno por uno e intentar hacer un tramite.</p>	<p>Los hilos conductores que se planteron, para estos puntos critico y a los cuales se les da prioridad son:</p> <p>¿ Como puedo evaluar la información de carácter ciudadano que se encuentra en la red?</p> <p>¿ Como ciudadano reconozco los diferentes servicios de información en linea que ofrecen diferentes entidades?</p>
------------	--	---	--	--

USO	<p>Dos adultos afirmaron, tener una cuenta en alguna red social, pero que poco o nada la utilizan.</p> <p>La mayoriade los adultos no saben como y paraque se utiliza las redes, algunos afirmaron, que servia solo para buscar amigos del pasado.</p> <p>Los adultos afirmaron que no saben que es citar y que es plagio, que habian escuchado esas palabras pero no recordaban su significado.</p> <p>Conclusiones vinculadas con la preguntas No.7,8 y 9 de la entrevista.</p>	<p>Se evidencio que los adultos no les interesa y no les da importancia a los datos que sube o digita en internet.Yaque poco realizan tramites o lo utilizan.</p> <p>Conclusiones vinculadas con las pregunta No.28 de la encuesta.</p>	<p>Dedicaron mucho tiempo a leer, la información que ofrecia el gobierno en linea y lograron conectarla con sus necesidades.</p> <p>En la sesión se observo el interes de los participantes frente al tema de la información que utilizan y suben a internet. Realizaron preguntas y comentaron entre ellos, problematicas y casos particulares de conocidos.</p> <p>En la conversacion reconocen, que deben tener cuidado con la informacion que utilizan y suben y que deben respetar las ideas de los demas.</p>	<p>Los hilos conductores que se planteron, para estos puntos critico y a los cuales se les da prioridad son:</p> <p>¿utilizo y reconozco las diferentes herramientas de internet que me permiten la interacción y participación ciudaana?</p> <p>¿Reconosco y tengo criterios eticos respecto a las ideas de otros ciudadanos?</p>
-----	---	---	---	--

Ríos Arenas, y Silva Quintero, (2014b)

Después de todo este proceso de investigación, aún quedan palabras que anexar, e incluso con el tiempo y con las nuevas relecturas del mismo y el trabajo que continuemos realizando en pro de la comunidad de nuestro país seguirán surgiendo cosas que escribir y acciones que mejorar.

Una de esas cosas para escribir es que, la tecnología está hecha y cada día aumenta e innova mucho más; y una acción para mejorar es que aún faltan muchos profesionales con el corazón, la disposición, el amor y la entrega, llenos de todos los buenos valores y principios; para ir a los lugares de Colombia donde hay otras personas que necesitan y viven con la esperanza de que un día llegue ese alguien que sin esperar nada a cambio o un beneficio individual, quiera aportarles para mejorar su calidad de vida.

Profesiones hay muchas, de la medicina por ejemplo se desprenden muchas ramas y en cada una de ellas hay muchos profesionales que se especializan; el trabajo del doctor independiente de su especialidad, es velar por la salud de los pacientes; igual sucede con la ingeniería y quienes la estudian, con la arquitectura y quienes la estudian, la biología, e incluso la pedagogía donde los docentes o formadores pedagogos deben velar por la buena educación del individuo. Los profesionales en ciencias de la información no tenemos una sola misión por la cual velar en el ejercicio de nuestras funciones, por el contrario, tenemos muchas; ya sea desde laborar en una biblioteca, en un centro de documentación, en una oficina realizando y gestionando proyectos de formación, desde cualquier comunidad, e incluso desde nuestros hogares aportando siempre la información suficiente para que cada día haya más personas autónomas en su formación y sean participativas aportantes activas cada una dentro la sociedad.

Por esta razón debemos tener siempre presente que somos custodios de la información, pero no con el propósito de adquirirla y quedárnosla, sino con el propósito y el deber de exponerla y difundirla ante toda persona que la necesite y quiera transformarla en nuevo conocimiento.

Estudiamos y seguimos formándonos al ritmo que la información avanza, para servir y aportar, al mejoramiento de la calidad de vida y el desarrollo intelectual de nuestro país.

## 11. CONCLUSIONES

Las herramientas tecnológicas son herramientas importantes para el desarrollo social, por lo tanto es necesario saber interactuar con ellas de lo contrario el beneficio que una herramienta como el computador puede ofrecer, no llegará a su receptor que es el usuario de la información. Es por esta razón, indispensable no solamente poner a disposición de las comunidades las herramientas, sino programas de formación y capacitación para el desarrollo de competencias como el acceso, la evaluación y el uso de la información.

Con relación a lo anterior vale la pena aclarar que un ciudadano para poder acceder, evaluar y usar la información debe poseer conocimiento y práctica en el uso correcto del computador. Este conocimiento no se puede omitir, ya que es el primer paso para adquirir las otras competencias, y de no ser así los objetivos del trabajo no se podrían cumplir.

Para la ejecución de un proyecto que involucre el factor humano, se debe tener presente, que toda persona, como tal, merece respeto y no debe ser visto como un objeto de trabajo; por el contrario, debe ser tratado con toda la ética y valores posibles, de tal manera que en cada proceso u actividad que este realice sea el primer beneficiado con los resultados de la misma.

Para poder desarrollar un programa de alfabetización informacional es necesario e indispensable partir del estudio y análisis de instrumentos que permitan conocer las necesidades de los usuarios y proponer un currículo basado en un contexto real.

Mientras las herramientas tecnológicas y programas de alfabetización digital e informacional, no lleguen a los hogares que presentan desventajas económicas y sociales, no se podrá obtener un resultado esperado como lo es el de toda la ciudadanía participativa. Aun con la existencia de entidades gubernamentales y asociados que están trabajando para llevar las TIC a las comunidades vulnerables y que necesitan de esta clase de programas, no ha sido posible

obtener el resultado; por consiguiente, siguen habiendo personas que presentan analfabetismo informacional y digital.

Es importante tener claridad que el desarrollo de competencias ciudadanas en entornos digitales, no solo depende de cómo utilice internet, como se realizan trámites, como ejercer la ciudadanía, ni de reconocer los derechos y deberes ciudadanos. Sino que también depende de lo más básico y elemental como lo es prender y apagar un computador, conocer las herramientas de office y hasta de cómo puede ver un video, todos son aspectos importantes para el desarrollo de competencias ciudadanas, siempre existe un punto de inicio que no se debe saltar.

En un programa de alfabetización informacional para el desarrollo de competencias ciudadanas donde se trabaja con adultos, padres de familia y cabezas de hogar, es muy notable que los intereses de temas de aprendizaje se inclinan por lo económico, laboral y legal; siendo estos, diferentes a los intereses que un estudiante adolescente o joven universitario puede tener, (redes sociales, bibliotecas, bases de datos, etc.)

## 12. RECOMENDACIONES

Se recomienda para futuros programas de alfabetización de cualquier índole tener en cuenta conceptos claves como el aprendizaje permanente o a lo largo de toda la vida, ya que la alfabetización no puede limitarse a un solo momento, teniendo en cuenta que la información la tecnología y la sociedad están en constante cambio, lo que requiere que estemos a la par con los mismos.

Aun cuando la comunidad a la cual se le va a aplicar un proceso de alfabetización informacional, presente afán y ansiedad de dar inicio a las actividades, no es recomendable iniciar la capacitación sin haber realizado la investigación y el currículo correspondiente, ya que esto genera desorden de ideas y pérdida de tiempo al tener que volver a retomar actividades y temas ya vistos para continuar el currículo.

Por consiguiente, y de acuerdo a una experiencia de esta investigación, se recomienda buscar una manera de mantener el interés de los participantes sin desviarse del proceso de la investigación, mientras se realiza el estado del arte y el modelo curricular.

Las evidencias son el soporte del proceso que deja una investigación, por lo tanto no debe pasar ninguna por alto, deben almacenarse, recolectarse y adjuntarse todas desde el inicio de la investigación para soportar y retroalimentar algún momento del proceso o para la toma de decisiones.

Se recomienda que para este tipo de investigaciones, en las que para el desarrollo de la investigación se requiere la interacción de investigadores y participantes, es importante requerir de suficiente tiempo y disponibilidad. Donde no se vea fracturado el proceso de aprendizaje de los participantes.

Es necesario que este tipo de investigaciones que involucran personas directamente, puedan tener una continuidad, buscando una forma en que las personas puedan seguir aprendiendo de manera autónoma en instituciones

establecidas, como la biblioteca pública. Es importante buscar apoyo y guía para continuar este tipo de procesos.

### 13. REFERENCIAS

- Alcaldía Mayor de Bogotá, Secretaría de Hacienda, y Departamento Administrativo de Planeación, (2004). Recorriendo Ciudad Bolívar: diagnóstico físico y socioeconómico de las localidades de Bogotá, D.C. recuperado de [http://www.shd.gov.co/shd/sites/default/files/documentos/Recorriendo\\_Ciudad\\_Bol%C3%ADvar.pdf](http://www.shd.gov.co/shd/sites/default/files/documentos/Recorriendo_Ciudad_Bol%C3%ADvar.pdf)
- Alta Consejería Distrital de TIC (2014a). Las Tic se tomaron Ciudad Bolívar. Recuperado de <http://tic.bogota.gov.co/k2-component-2/item/84-las-tic-se-tomaron-ciudad-bol%C3%ADvar>
- Alta Consejería Distrital de TIC (2014b). Ciudad Bolívar Localidad Digital. Recuperado de <http://www.ciudadbolivarlocalidaddigital.gov.co/home/nuestroproyecto/presentacion.html?showall=1>
- Area Moreira, M., Gutiérrez Martín, A., y Vidal Fernández, F. (2012). *Alfabetización digital y competencias informacionales*. Recuperado de [http://books.google.es/books?id=Bdx2kVvJ6pwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](http://books.google.es/books?id=Bdx2kVvJ6pwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)
- Area, M. & Guarro, A. (2012). La alfabetización informacional y digital: fundamentos pedagógicos para la enseñanza y el aprendizaje permanente. *Revista Española de Documentación Científica*, 977, 46-74. doi: 10.3989/redc.2012.mono.977
- Bawden, D. (2002). Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital. *Anales de documentación*. 5, 361-408. doi:10.6018/2261
- Bedoya Mazo, S. P. (Mayo, 2010). Formación cívica y ciudadana mediada por las tecnologías de la información y la comunicación- TIC: una experiencia de alfabetización informacional con contenidos locales. Ponencia presentada en el segundo encuentro de bibliotecas en tecnologías de la información y la comunicación "Bibliotic 2010" de Comfenalco, Medellín, Colombia.



- Bernal Campos, C. A. (2010). Diseño de un programa de formación en el uso de recursos electrónicos de información que poseen las seis bibliotecas locales de la Red Capital de Bibliotecas Públicas Bibliored. (Trabajo de grado, Universidad La Salle). Recuperado de <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/handle/10185/12696/T33.10%20B456d.pdf?sequence=2>
- Bernsmann, S., & Croll, J. (2013). Lowering the threshold to libraries with social media: The approach of "digital literacy 2.0", a project funded in the EU lifelong learning programme. *Library Review*, 62(1/2), 53. doi:10.1108/00242531311328168
- Bruce, C. S. (2003). Las siete caras de la alfabetización en información en la enseñanza superior. *Anales de Documentación*, (6), 289-294. Recuperado de <http://revistas.um.es/index.php/analesdoc/article/viewFile/3761/3661>
- Carmen Wichtendahl. (20 de marzo de 2012). Resumen de metodología de la investigación según Sampieri h. [Archivo adaptado a ppt]. Recuperado de <http://es.slideshare.net/carmenrosa1/resumen-de-metodologa-de-la-investigacin-segn-sampieri-h?related=1>
- Castañeda Vallejo, N. T. y Fino Garzón, D. M. (2010). Diseño de un programa de desarrollo de habilidades informacionales aplicadas a la información pública para fomentar la ciudadanía digital en adolescentes. (Trabajo de grado, Pontificia Universidad Javeriana). Recuperado de <http://eprints.rclis.org>
- Colmenares E., A. M., Piñero M., (2008). La investigación acción: una herramienta metodológica heurística para la comprensión y transformación de realidades y prácticas socio-educativas. *Laurus*, 14(27), 96-114. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/761/76111892006.pdf>
- Crawford, J. (2012). Information literacy in employability training: The experience of Inverclyde Libraries. *Journal of Librarianship and Information Science*, 44(2), 79-89. Recuperado de [www.scopus.com](http://www.scopus.com)

- Cruz Domínguez, I. G. (2009). Programa de alfabetización informacional para bibliotecarios. (Tesis doctoral, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales Cuba). Recuperado de <http://repositorio.flacsoandes.edu.ec/bitstream/10469/1367/1/Programa%20de%20Alfabetizaci%C3%B3n%20Informacional%20para%20bibliotecaR%C3%ADos...%20I%20dalmis%20G.%20Cruz.pdf>
- Fernández Sánchez, N. (2001). Andrología: su ubicación en la educación continúa. Recuperado de <http://www.tuobra.unam.mx/publicadas/021123224856.html>
- Gobierno de Colombia. (s.f.). Portal de estado Colombiano: gobierno en línea. Recuperado de: <https://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/>
- Gómez Hernández, J. A., y Pasadas Ureña, C. (2007). La alfabetización informacional en bibliotecas públicas. Situación actual y propuesta para una agenda de desarrollo. *IRinformationresearch*, 12(3), 1-25. Recuperado de <http://eprints.rclis.org/9418/1/alfabetizacion.pdf>
- Horrach Miralles, J. A. (2009). Sobre el concepto de ciudadanía: historia y modelos. *Revista de Filosofía Factótum*, (6), 1-22. Recuperado de [http://www.revistafactotum.com/revista/f\\_6/articulos/Factotum\\_6\\_1\\_JA\\_Horrach.pdf](http://www.revistafactotum.com/revista/f_6/articulos/Factotum_6_1_JA_Horrach.pdf)
- IFLA, (2006). Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre internet: directrices (septiembre de 2006). Recuperado de [archive.ifla.org](http://archive.ifla.org)
- Iglesia Pentecostal Unida de Colombia, (2014). Reseña histórica. Recuperado de <http://www.ipuc.org.co/Portal/nuestraiglesia/rese%C3%B1a.html>
- Jiménez Ramírez, M. (2008). Aproximación teórica de la exclusión social: complejidad e imprecisión del término. Consecuencias para el ámbito educativo. *Estudios Pedagógicos* 34(1), 173-186. Recuperado de <http://www.scielo.cl/pdf/estped/v34n1/art10.pdf>

- La Habana, (2012). Declaración de la Habana: 15 acciones de ALFIN...por un trabajo colaborativo y de generación de redes para el crecimiento de la alfabetización informacional en el contexto de países iberoamericanos. Seminario Lecciones aprendidas en programas de ALFIN en Iberoamérica. Recuperado de <https://docs.google.com/file/d/0BweUYcipCswRQjhxNnhITGEzOW8/edit?pli=1#>
- Lau, J. (2007). Directrices sobre el desarrollo de habilidades informativas para el aprendizaje permanente. Boca del Río, Veracruz, México: IFLA. Recuperado de [www.ifla.org](http://www.ifla.org).
- López Pontigo, L. (2013). Una breve revisión del concepto de ciudadanía. *Revista de cooperación.com*, (2), 55-62. Recuperado de <http://revistadecooperacion.com/numero2/02-04.pdf>
- Machett Penagos, L. E. (2007). Diseño de un programa de desarrollo de habilidades informativas: estudio de caso aplicado al taller de internet para personas mayores de la red de bibliotecas Colsubsidio. (Trabajo de grado, Pontificia Universidad Javeriana). Recuperado de [http://fundacioncepsiger.org/nuevosite/wp-content/uploads/2011/07/educacion\\_virtual\\_vejez.pdf](http://fundacioncepsiger.org/nuevosite/wp-content/uploads/2011/07/educacion_virtual_vejez.pdf)
- Ministerio de las tecnologías de la información y las comunicaciones, (2013). Ciudadano Digital. Recuperado de <http://www.pcd.learnmate.co/login/index.php>
- Nijboer, J., & Hammelburg, E. (2010). Extending media literacy: A new direction for libraries. *New Library World*, 111(1), 36-45. doi:<http://dx.doi.org/10.1108/03074801011015676>
- Oficina Regional de Educación de la UNESCO para América Latina y el Caribe (2008). Declaración universal de los derechos humanos. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0017/001790/179018m.pdf>
- Oficina Regional de Educación de la UNESCO para América Latina y el Caribe, (2008).

Organización de las Naciones Unidas para la educación, la ciencia y la cultura. (2010). *Informe mundial sobre el aprendizaje y la educación de adultos*. Recuperado de [http://www.unesco.org/fileadmin/MULTIMEDIA/INSTITUTES/UII/confintea/pdf/GRALE/grale\\_sp.pdf](http://www.unesco.org/fileadmin/MULTIMEDIA/INSTITUTES/UII/confintea/pdf/GRALE/grale_sp.pdf)

Organización de las Naciones Unidas para la educación, la ciencia y la cultura. (2009). *El fomento de la información y la comunicación en aras del desarrollo*. Recuperado de <http://unesdoc.unesco.org/images/0018/001849/184921s.pdf>

Organización de las Naciones Unidas para la educación, la ciencia y la cultura. (2008). *El desafío mundial de la alfabetización*. Recuperado de [www.unesco.org](http://www.unesco.org)

Ortoll Espinet, E. y Casacuberta Sevilla D. (2012). *La alfabetización digital en los procesos de inclusión social*. España: UOC

Patiño, S. (2012). La enseñanza para la comprensión (EpC): propuesta metodológica centrada en el aprendizaje del estudiante. *Revista Humanizarte*, 5(8), 1-10.pdf. Recuperado de [http://web.umb.edu.co/humanidades/revista/numero8\\_2012/pdf/Estudio%20para%20la%20comprension\(4\).pdf](http://web.umb.edu.co/humanidades/revista/numero8_2012/pdf/Estudio%20para%20la%20comprension(4).pdf)

Pedraza, L. F., López, D. A., y Salcedo, O. J. (2012). Brecha digital por estatutos socio-económicos en la localidad de Ciudad Bolívar de Bogotá (Colombia). *Información Tecnológica*, 23(6), 63-72. doi: 10.4067/S0718-07642012000600008

República de Colombia (1991). *Constitución Política de Colombia*. Colombia.

Reyes, Roberto, (Mayo, 2014). Cali Digital, un modelo local de apropiación y formación. Ponencia presentada en el sexto encuentro de bibliotecas en tecnologías de la información y la comunicación “Bibliotic 2014” de Cali, Colombia.

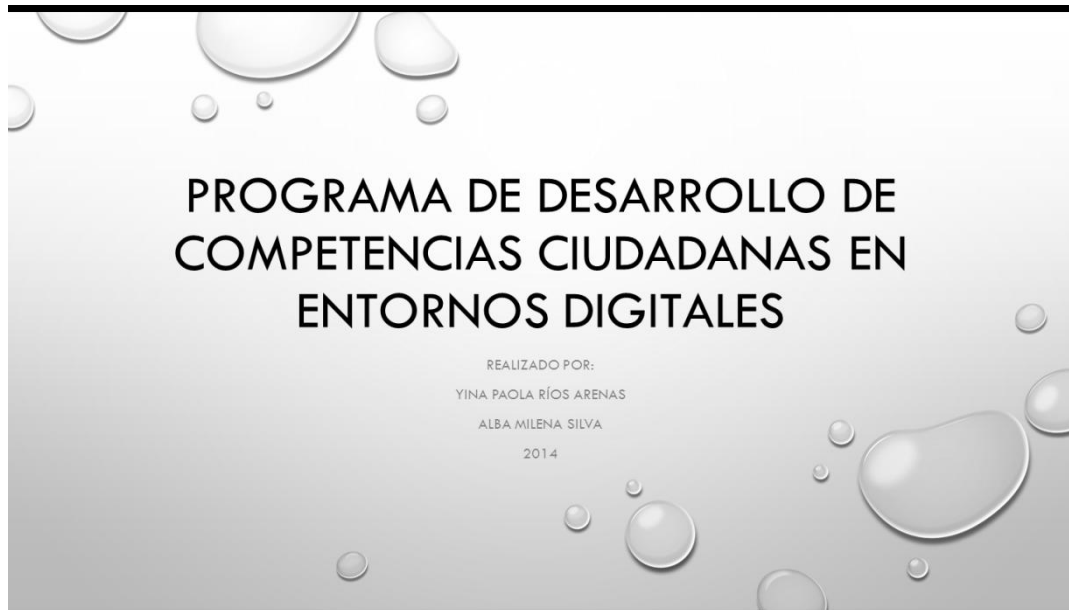
- Ricoy, M. C., Feliz, T., y Sevillano, M. L. (2010). Competencias para la utilización de las herramientas digitales en la sociedad de la información. *Educación XXI*, 13(1), 199-219. Recuperado de <http://e-spacio.uned.es/revistasuned/index.php/educacionXX1/article/viewFile/283/239>
- Ríos Arenas, Y. P., y Silva Quintero A. M. (2014). *Participantes desarrollando actividades educativas*. [Fotografía]. Copia en posesión del autor.
- Ríos Arenas, Y. P., y Silva Quintero A. M. (2014). *Encuestas y entrevistas*. [Imagen]. Copia en posesión del autor.
- Robles, J. M. (2009). Ciudadanía digital: una introducción a un nuevo concepto de ciudadano. España: UOC
- Stevens, C. R., y Campbell, P. J. (2006). Collaborating to connect global citizenship, information literacy, and lifelong learning in the global studies classroom. *Reference Services Review*, 34(4), 536-556. Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1108/00907320610716431>
- Vega Velásquez, A. M. (2011). Propuesta integral de alfabetización para el siglo XXI. *Revista Q*, 5(10), (1-15). Recuperado de <http://search.proquest.com.ezproxy.unbosque.edu.co/docview/1328122977?accountid=41311>

## 14. ANEXOS

### Anexo A. Presentación

A continuación se puede ver la presentación que se utilizó para el desarrollo del currículo.

#### Diapositiva 1.



#### Diapositiva 2





## Diapositiva 5.



## Diapositiva 6.





## Diapositiva 7

**Cue quede claro que la mayor parte de instituciones de hoy, te dan la opción de crear un registro con ellos y utilizar todos sus servicios en línea.**

The image shows two side-by-side screenshots of the 'Urna de Cristal' website. The left screenshot is the registration page, titled 'O regístrate directamente en la Urna de Cristal'. It features input fields for 'Nombre de Usuario' (with placeholder 'Usuario') and 'Correo Electrónico' (with placeholder 'example@mail.com'). Below these is a CAPTCHA section with the text 'Responde la pregunta para comprobar que eres una persona real.' and an image containing the numbers 2, P, 4, f, and 9. A text box asks '¿Cuál es el código de la imagen?'. There is a checkbox for 'Terminos y Condiciones' with the text 'Acepto Términos y Condiciones' and a red 'Regístrame' button. The right screenshot shows the login page, titled 'O inicia sesión con tu usuario de Urna de Cristal'. It has input fields for 'Usuario' and 'Contraseña', and a red 'Ingresar' button. The website header includes the logo 'urna de cristal' and 'TODOS POR UN NUEVO PAÍS PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN', along with a search bar and social media icons.

## Diapositiva 8.

Siempre realiza tus transacciones en línea desde un computador o café internet de tu confianza.

No guardar tu contraseña en computadores de uso público



Siempre después de cerrar tu cuenta, verifica que realmente haya quedado cerrada. Una forma de verificar es intentar volver a ingresar sin registrar tu contraseña.

Los trámites bancarios, por tu seguridad realízalos desde tu casa o desde un computador familiar.

## Diapositiva 9.

### VIDEOS DE CIUDADANÍA Y CIUDADANIA DIGITAL

<http://www.youtube.com/watch?v=bgSLFaamfLY>

[http://www.youtube.com/watch?v=wOZwi5f\\_Qv4](http://www.youtube.com/watch?v=wOZwi5f_Qv4)

<http://www.youtube.com/watch?v=bgSLFaamfLY>

## Diapositiva 10

### ACTIVIDADES

1. ¿QUE TRAMITE A ENFRENTADO EN SU VIDA COTIDIANA Y COMO LO ENFRENTO?

REGISTRALO EN EL TABLERO


2. IDENTIFICO Y EXPLORO LAS INSTITUCIONES QUE ME PERMITIRAN REALIZAR MI TRÁMITE.

3. REALIZAR UN TRÁMITE

## Anexo B. Encuesta "Participación ciudadana"

La encuesta que se aplicó, se puede ver en:

<https://docs.google.com/forms/d/1h7gLHXelDBIKgOX10avOOr5goo9Rt9hNQAzKrheSTGY/viewform>



### PARTICIPACIÓN CIUDADANA "HABILIDADES INFORMACIONALES"

Objetivo: Establecer un diagnóstico para determinar el perfil de los usuarios y sus necesidades informativas

\*Obligatorio

#### INFORMACIÓN PERSONAL

Gracias por participar en esta encuesta. Por favor contesta las siguientes preguntas y avanza a la próxima sesión.

#### INFORMACIÓN PERSONAL \*

1.Nombre

2.Edad \*

- 25-35 Años
- 36-50 Años
- 51-61 Años
- 62 Años y mas

**3. Número de contacto \***

**4. Localidad y Barrio \***

**5. Tipo de vivienda \***

- Propia
- Familiar
- Arriendo

**6. ¿Cual (es) de los servicios posee el hogar? \***

- Telefono
- Luz
- Agua
- Gas Natural
- Televisión (parabólica)
- Internet
- Otros:

**7. ¿Tiene seguridad social? \***

- Si
- No

**8. ¿Cual es su ultimo grado académico? \***

- Primaria
- Bachillerato
- Técnico
- Universitario
- Otros:

**9.Ocupación \***

- Independiente
- Dedicación al hogar
- Empleado
- Otros:

**10.Escriba su correo electronico**

**CONECTIVIDAD**

**11.¿Utiliza computador? \***

- Si
- No

**12.¿Utiliza internet? \***

- Si
- No

**13.Si la respuesta anterior es Sí, ¿desde qué lugar(es) se conecta? \***

- casa
- Café internet
- Sitio de trabajo
- Biblioteca publica
- Otros:

**14.¿Durante el mes cuántas veces se conecta a Internet? \***

- Todos los dias
- Tres veces por semana
- Una vez a la semana
- Una vez al mes
- Nunca

**Continuar »**

## ACCESO A LA INFORMACIÓN

Exploro, pregunto y busco

### 15. ¿En que situaciones buscaría información? \*

- Cuando necesito buscar empleo y tramites personales
- Cuando necesito saber las noticias del día
- Cuando necesito saber en cual biblioteca encuentro información sobre ciudadanía
- Cuando necesito encontrar mi libro favorito
- No sé
- Otros:

### 16. Cuando busco información en Internet ¿Que fuentes de información utilizo? \*

- Motores de búsqueda (Google, Bing, Yahoo)
- Wikipedia, blogs, YouTube, paginas web
- Buenas tareas, el rincón del vago
- Libros y revistas electronicas
- Catálogos bibliográficos
- Bases de datos
- Nose
- Otros:

### 17. Si va a realizar una búsqueda en Internet ¿Cual seria el orden y los pasos a utilizar? \*

- Buscar, evaluar, definir y utilizar información
- Evaluar, buscar, utilizar información y definir
- Definir, buscar, evaluar y utilizar información
- Definir, buscar, utilizar y evaluar la información

### 18 ¿En un buscador qué características tiene la opción de búsqueda avanzada? \*

- Combina varios términos de búsqueda
- Permite delimitar las búsquedas para obtener mejores resultado
- Mayor precisión en el tema
- Menos ruido en la cantidad de resultados
- Todas las anteriores
- No sé

« Atrás

Continuar »

Continuar

## EVALUACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Evalúo y ordeno

19. De la siguiente lista, diga ¿cual NO es un criterio para evaluar una página web? \*

- Autores
- Brevedad
- Actualidad
- Veracidad
- No sé

20. ¿Cual de los siguientes dominios le indica que la información que encontrara es de carácter ciudadano? \*

- [www.facebook.com](http://www.facebook.com)
- [www.registraduria.gov.co](http://www.registraduria.gov.co)
- [www.unicolmayor.edu.co](http://www.unicolmayor.edu.co)
- [mail.google.com](mailto:mail.google.com)
- No sé

21. ¿Conoce los diferentes tramites en linea que ofrece las entidades del gobierno? \*

- Si
- No

« Atrás

Continuar »

## USO DE LA INFORMACIÓN

Escribo, comunico y cito

### 22. Cuando usa Internet ¿para que lo utiliza? \*

- Buscar programas de television
- Descargar documentos
- Escuchar musica
- Jugar en linea
- Buscar información (libros, revistas, documentos, Noticias)
- Otros:

### 23. De la siguiente lista ¿cuál (es) considera prioritarias para su aprendizaje? \*

- Uso básico del computador (partes, copiar y pegar, crear documentos)
- Uso básico de internet (crear correos, usar sus herramientas y crear cuentas en redes sociales)
- Realizar trámites cotidianos en internet (citas medicas, obtención de documentos personales, búsqueda de trabajo y recuperación de información)
- Otros:

### 24. ¿Utiliza las redes sociales? \*

- Si
- No

### 25. Si su respuesta es afirmativa ¿cual (es) utiliza? \*

- Facebook
- Twiter
- You tobe
- My space
- Ninguno
- Otros:



26. Sube a las redes sociales información personal (fotos, videos, comentarios) \*

- Si
- No

27. ¿Digita en paginas web datos personales como (cédula, número de teléfono, dirección, claves personales)? \*

- Si
- No

28. ¿Que importancia le da, a los movimientos que realiza en Internet? \*

- Ninguna
- Poca, me preocupa el tema, pero no hago nada al respecto.
- Mucha, tengo cuidado con la información personal que dejo en internet

29. Cundo utilizo las ideas de otra persona, sin mencionarla se le denomina: \*

- Tomar prestado
- Plagio
- Citar
- Parafrasear
- No sé

30. ¿Conozco el significado de plagio y sus consecuencias? \*

- Si
- No

« Atrás

Enviar

*Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.*