



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA
Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia

Manuscrito Recepcional
Programa de Profundización en Psicología
Organizacional

Nombre del trabajo

Alfabetización Digital como parte de la Capacitación laboral

Investigación cuantitativa no experimental

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A:

Xochitl Anabel Juárez Barragán

Director: Lic. Estela Parra Estrada

Vocal: Maestra Soraya Irinea Ramírez Chelala



Los Reyes Iztacala Tlalnepantla, Estado de México, 8 de junio de 2020.



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

Tabla de contenido

<i>RESUMEN</i>	3
<i>PALABRAS CLAVE</i>	4
<i>INTRODUCCIÓN</i>	5
<i>JUSTIFICACIÓN</i>	7
<i>PREGUNTA</i>	9
<i>OBJETIVO</i>	10
<i>METODOLOGÍA</i>	10
<i>PROCEDIMIENTO</i>	13
<i>MARCO TEÓRICO</i>	14
<i>RESULTADOS</i>	26
<i>DISCUSIÓN</i>	33
<i>CONCLUSIONES</i>	36
<i>REFERENCIAS</i>	38
<i>ANEXOS</i>	42

RESUMEN

La capacitación es un derecho del trabajador estipulado en la Constitución Política Mexicana, para la empresa además de ser una obligación, es una inversión que reditúa en beneficios económicos y organizacionales. En la actualidad gran número de actividades se realizan por medio de equipos y sistemas digitales que brindan beneficios a nivel personal y a nivel empresarial. La capacitación en ésta era digital tiene que ser enfocada a mejorar, profesionalizar, incluso fomentar al uso de dispositivos y programas digitales para agilizar procesos dentro de la empresa, para ello es necesario mantener capacitando al personal.

No todas las personas tienen las mismas habilidades digitales, las habilidades que poseen las personas más jóvenes para aprender a utilizar dispositivos y sistemas digitales, los llamados “nativos digitales” son notoriamente distintas a las de las personas mayores quienes necesitan invertir más tiempo. A esta diferencia se le conoce como “brecha digital”, la cual ha sido investigada, incluso organizaciones como la Unesco y gobiernos de distintos países han enfocado recursos para aminorar esta brecha digital.

Este trabajo trata acerca de la realización de un estudio para conocer la forma en la que se aborda el tema Alfabetización digital como parte de la capacitación laboral a través de un cuestionario aplicado a 17 personas.

PALABRAS CLAVE

Alfabetización, alfabetización digital, capacitación, brecha digital, inclusión digital.

SUMMARY

Training is a worker's right stipulated in the Mexican Political Constitution, for the company as well as being an obligation, it is an investment that pays off in economic and organizational benefits. Currently, a large number of activities are carried out by means of digital equipment and systems that provide benefits on a personal and business level. Training in this digital age must be focused on improving, professionalizing, even encouraging the use of digital devices and programs to streamline processes within the company, for which it is necessary to keep training personnel.

Not all people have the same digital skills, the skills that younger people possess to learn how to use digital devices and systems, the so-called “digital natives” are notoriously different from those of older people who need to invest more time. This difference is known as “digital divide”, which has been investigated, even organizations such as Unesco and governments of different countries have focused resources to reduce this digital divide.

This work deals with the realization of a study to know the way in which the topic Digital Literacy is approached as part of job training

KEYWORDS

Literacy, digital literacy, training, digital divide, digital inclusion.

INTRODUCCIÓN

La tecnología ha proporcionado herramientas para acortar tiempos de producción, mejorar la calidad de vida y de alguna forma hacerla más cómoda. Está presente en escuelas, en la industria, en actividades administrativas, en hospitales, en la ciencia y en la medicina, en hogares, en la industria del transporte, ha acortado tiempos y distancia en las comunicaciones.

La tecnología ha facilitado el desarrollo de una red informática. Los sistemas tecnológicos de comunicación e información han transformado por completo gran parte de la vida cotidiana, laboral y de negocios; con un teléfono las personas pueden verificar la seguridad de su casa o negocio, pueden llevar un control de gastos, tener conversaciones a larga distancia, videoconferencias, capacitación a distancia, tienen a la mano mapas, una vasta información de cualquier tema, etc.

A partir de la evolución de las TIC's (Tecnologías de la Información y la Comunicación) la sociedad ha cambiado, sobre todo por los nuevos procesos en la comunicación. En el documento publicado por la UNESCO (2014) dice que los "nativos digitales", es decir, los jóvenes nacidos entre el año 1995 y 2015, son los principales generadores de estos cambios en la sociedad, convertida hoy en la "sociedad de la información" (García, Aquino y Ramírez, 2016).

Y aunque las ventajas ofertadas por las TIC's son innegables, para muchas personas se ha convertido en un factor que simboliza una barrera impenetrable y que los ha orillado a aislarse, personas se han visto limitadas en el desarrollo de sus labores cotidianas, por ejemplo para ayudar a hacer la tarea a los hijos, pagar servicios con su celular, revisar información importante o dentro de sus trabajos, se han visto rebasados por quienes han tenido la facilidad de tener el contacto con estas tecnologías de una forma "natural" como los "nativos digitales", en cambio han quedado fuera de su círculo social o laboral, de alguna manera quedan incomunicadas y alejadas de la información.

Se encontró una relación entre las personas de más de 65 años y el tipo de dispositivo que usan, de acuerdo a estadísticas presentadas por Abad (2016), el celular es el dispositivo más utilizado por las personas de más de 65 años, y evitan los equipos que poseen aplicaciones y funciones complejas. El uso de la computadora, en personas entre 16 y 44 años la usan en un 90%; las personas entre 55 y 64 años sólo lo usan en un 66.4% y baja al 38.1% en personas de entre 65 y 74 años. Los porcentajes de las compras que se realizan

por internet en España es del 11.3% en personas de más de 65 años mientras que los jóvenes entre 16 y 24 años que realizan compras por internet es el 59.6%. Se puede decir que la gente de la tercera edad sólo utiliza el teléfono celular para las funciones básicas.

Estos datos estadísticos evidencian el desconocimiento en el área tecnológica debido al número de servicios que se ofrecen por medio de dispositivos digitales o que se pagan a través de internet y dispositivos y que no son aprovechados por parte de la población. Es muy común encontrar expendedores electrónicos para pagar boletos de transporte público, estacionamiento, para pagar deudas bancarias, realizar compras por internet o actividades de ocio, etc. que la gente mayor evita o ignora y por lo tanto no se beneficia de estos servicios que ayudaría a mejorar su calidad de vida. Les evitaría salir de casa en días lluviosos o demasiado calurosos o tal vez hacer largas filas en bancos, en alguna oficina gubernamental o en el supermercado.

Al revisar estos datos estadísticos no se menciona la razón por la que los adultos mayores de 65 años no se han involucrado en las tecnologías digitales, sin embargo Abad (2016) menciona variables como la situación económica para adquirir equipos tecnológicos o los servicios como internet, es decir, no tienen la economía para comprar estos dispositivos digitales; los lazos sociales, estilo de vida, gustos, discapacidades, educación, cultura o necesidades, lo que significa que hasta el momento no han tenido la necesidad de comprar en línea o conversar por medio de aplicaciones. Un factor importante que talvez afecte la frecuencia del uso de dispositivos es la incursión de la tecnología en sus vidas, si se considera como nativos digitales a los jóvenes nacidos a la par de los celulares, por lo que para estos jóvenes los dispositivos digitales siempre fueron parte de su vida, sin embargo para los adultos mayores su incursión fue distinta, de un momento a otro se encontraron con dispositivos y sistemas tecnológicos para los que no estaban capacitados ni familiarizados.

Otra situación que hace evidente las diferencias entre los individuos y las TIC's es la tasa de desempleo de personas que rebasan los 40 años de edad, en México y en general en el mundo cada vez es mayor, de acuerdo a algunos autores como Bernal, Valenzuela y Lara (2016) este fenómeno de desempleo en este sector de la población se debe a variables como prejuicios en cuanto al desempeño laboral, es decir, que en algunos grupos empresariales tienen la creencia de baja productividad por carecer de capacitación en las tecnologías, las personas que no están actualizadas en el manejo de las nuevas tecnologías quedan vulnerables para conservar su empleo o encontrar uno nuevo; es posible que influya la posibilidad de solicitar pensión, situación que las empresas no están dispuestas a sostener; otras situaciones de desafiliación, ocurre con situaciones personales como alcoholismo, drogadicción, enfermedades que provoquen despidos, liquidaciones o la imposibilidad de

volver a ser contratados por otra empresa. Por lo que las empresas deciden no aceptar a estas personas.

Y aunque no hay razón que sostenga que las personas mayores de cuarenta años no son aptas para desarrollar habilidades tecnológicas eficientemente de acuerdo a Bernal, Valenzuela y Lara (2016) la tasa de desempleo para individuos de esta edad o mayores se incrementa y para las personas de mayor edad la tasa de desempleo también es mayor.

La Organización de Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) en Latinoamérica ha desarrollado planes para implementar en los sistemas educativos las TIC's (Tecnologías de la Información y la Comunicación) con la finalidad de aminorar la brecha digital existente, lo que se ha definido como las diferencias económicas, sociales o geográficas que limitan la obtención de tecnologías de información y comunicación, así como el uso del internet. Se propuso desarrollar este plan en tres etapas, una de las cuales involucra la alfabetización digital mediante laboratorios especializados, se propuso proporcionar dispositivos electrónicos que brinden igualdad de oportunidades, ya que considera que la alfabetización es una herramienta que impulsará a mejorar las prácticas docentes, calidad de vida y mejora el estilo de vida de las personas. Para la UNESCO es importante que más personas se beneficien de las ventajas que brindan estos avances tecnológicos (García, Aquino y Ramírez, 2016).

Y aunque la propuesta de la UNESCO es básica para los chicos no hay un programa formal para la alfabetización digital en adultos, sobre todo en los adultos mayores, es evidente que mucha gente en edad laboral requiere capacitación.

Para los adultos en edad laboral la capacitación y adiestramiento es un medio por el cual pueden mantener sus puestos laborales, una forma de educación continua que puede ser una estrategia con la que pueden aspirar a mejorar su nivel de vida sin embargo gran parte de las medianas y pequeñas empresas mexicanas no cuentan con programas de capacitación (Sapién, Piñon y Gutiérrez 2014). Capacitación y adiestramiento son "procesos educativos que tienen como propósito adquirir conocimientos, habilidades y destrezas para realizar con eficacia y excelencia tareas, funciones y responsabilidades" (Sapién, Piñon, y Gutiérrez D.M.C., 2014, pp 124).

JUSTIFICACIÓN

Desde hace varios años la economía se ha expandido, es decir, se viven en un mundo globalizado, la competencia empresarial, laboral, educativa, es una competencia local, nacional, e internacional. Las dinámicas laborales, escolares, empresariales han cambiado,

con un computador u otro dispositivo como celular es posible atender reuniones de trabajo, clases, llamadas a larga distancia, incluso trabajar en la computadora de la oficina desde cualquier lugar apartado, siempre que exista acceso a internet. Las computadoras han venido a simplificar procesos, a solucionar problemas, a facilitar la comunicación. Se vive en un mundo interconectado, es casi imposible pensar en un mundo sin la interacción humano-computadora.

Para lograr conexiones y comunicaciones entre empresas o personas en este mundo globalizado es necesario implementar nuevos sistemas acorde a esta globalización, en la mayoría de los casos implica instalación de nuevas tecnologías, ya sea en maquinaria, sistemas administrativos, programas digitales y también en tecnologías de comunicación. Cada vez son más frecuentes reuniones a larga distancia a través de medios digitales.

Esta nueva tecnología tiende que sustituir las antiguas tecnologías, en relación al personal es necesario establecer políticas distintas, las personas no son bienes desechables y por ello es necesario invertir recursos en capacitación del personal en estas nuevas tecnologías de la comunicación (TIC's).

Al capacitar al personal se les brindan conocimientos teóricos y prácticos que permiten a las personas apoderen de la tecnología, es posible que realicen sus labores ahorrando tiempos y tal vez recursos financieros, se optimizan los procesos de producción y administración. Además, cuando se capacita al personal, ellos se mantienen motivados y se fomenta el sentimiento de pertenencia a la empresa e identidad con los objetivos de la misma, la empresa puede beneficiarse de nuevos comportamientos y hábitos, cambio en el carácter, es posible formar líderes y personal empático.

Por otro lado, la falta de capacitación laboral puede generar duplicidad de labores o puestos, pérdida de tiempo en líneas de producción al no contar con una sistematización de procesos o por errores humanos. Al no atender expectativas laborales y objetivos personales de los empleados es probable producir en el trabajador una sensación de frustración laboral, tensión emocional, desgaste profesional, estrés laboral o rotación de personal lo que genera un costo financiero más alto.

La transición necesaria entre una capacitación convencional y la capacitación digital tiene cierto grado de complejidad, en algún momento parecería algo muy sencillo, pero para un gran número de adultos, entender las nuevas tecnologías es causa de estrés, inseguridad, vergüenza.

Para los más jóvenes el aprendizaje y la adopción o integración con las TIC's se desarrolló con mucha naturalidad en un gran porcentaje o por lo menos tienen la noción de que existen, para los adultos la incorporación a las TIC's ha sido forzada, para la mayor parte de ellos, genera inseguridad y desconfianza. En esta era digital, los adultos necesitan dominar su área profesional, y además es indispensable tener conocimiento de un gran número de aplicaciones y programas digitales, dispositivos mediáticos. Están obligados a evolucionar rápidamente en las nuevas tecnologías de la comunicación, en los nuevos procesos digitales, es imperativo aprender para no quedar obsoleto.

En esta época digital, una persona que ignora el funcionamiento de las TIC's se considera como analfabeta, sin importar las capacidades intelectuales, su preparación académica, hoy no es un profesional integral si tiene incapacidades de acceso o si carece de comprensión para la cultura digital.

PREGUNTA

¿Qué abordaje se le da a la alfabetización digital como parte de la capacitación laboral?

OBJETIVO GENERAL

Conocer la forma en la que se aborda el tema Alfabetización digital como parte de la capacitación laboral.

OBJETIVO ESPECÍFICO

- Explorar la importancia de la alfabetización digital como parte de la capacitación laboral.
- Explorar la viabilidad del uso de redes sociales para el trabajo.
- Conocer sobre la percepción que tienen los empleados sobre la capacitación en habilidades digitales en el ámbito laboral
- Conocer acerca de la brecha digital y su impacto en el ámbito laboral

HIPÓTESIS:

La alfabetización digital como parte de la capacitación laboral facilita y agiliza el trabajo de las personas

VARIABLES:

- Capacitación
- Adiestramiento
- Alfabetización digital
- Brecha digital
- TIC's

METODOLOGÍA

El presente estudio tuvo un diseño cuantitativo, no experimental, ya que no se realizará ningún tipo de intervención en sus empresa para modificar condiciones de capacitación; exploratorio; transversal, ya que se realiza una sola observación con el único propósito de conocer si en el momento de la aplicación del cuestionario, los individuos de la muestra han recibido capacitación enfocada a sistemas y equipos digitales, por parte de las empresas en las que laboran.

Se realizó una revisión documental partiendo de artículos de carácter teórico y empírico publicados en revistas científicas como Scielo, Dialnet, Redalyc, con el propósito de investigar el panorama de la capacitación laboral y alfabetización digital.

La investigación documental realizada se contrastó con las repuestas obtenidas de forma voluntaria mediante la aplicación de un cuestionario que constaba de 48 preguntas.

Muestra

El cuestionario se aplicó a diecisiete participantes. Se utilizó un tipo de muestra no aleatoria por conveniencia.

La muestra de diecisiete participantes en un 53% está integrada por mujeres y 47% son hombres entre los 29 y 66 años, con un grado escolar a educación media y superior.

Criterios de inclusión

Para efectos de este trabajo se publicó una invitación en grupos de WhatsApp de personas activas laboralmente y que al utilizar la aplicación de WhatsApp se evidenciaba el uso de por lo menos una aplicación digital que es parte de la investigación.

Criterios de exclusión

El cuestionario se aplicó a todas las personas que respondieron al mensaje de WhatsApp.

Alcances y limitaciones

Este estudio pretende mostrarnos la importancia que tiene que las empresas sean capaces de tomar acciones para disminuir y erradicar la brecha digital y de impulsar acciones de fortalecimiento al capital humano a través de la capacitación en habilidades digitales (dirigidas a todo el personal y no a los jóvenes).

Es importante mencionar que la idea original se pretendía brindar una capacitación para fortalecer habilidades digitales y contrastar los resultados, sin embargo, debido a la contingencia sanitaria y a la jornada de sana distancia derivada de la Pandemia del coronavirus SARS COV2 eso no fue posible.

PROCEDIMIENTO

Se realizó revisión documental en revistas de investigación nacional e internacional con el objetivo de conocer la situación referente a la alfabetización digital en el área laboral y de manera conjunta se realizó el análisis de los resultados obtenidos en los cuestionarios aplicados con la intención de conocer la percepción de algunos empleados en relación a la capacitación digital, entendiendo como capacitación la capacidad para llevar a cabo una tarea exitosamente y crear en los individuos nuevas habilidades, además de elevar el volumen y la calidad de la producción, siendo así base para el desarrollo económico.

En primer lugar se realizó una investigación documental en revistas científicas como Scielo, Dialnet, Redalyc, referente a conceptos, estadísticas, el panorama de la situación y las condiciones en las que se encuentran el nivel de alfabetización lo que permitió entender y profundizar el tema de la alfabetización digital, brecha digital, capacitación digital.

Se realizó una selección de participantes por medio de una invitación en un chat de una empresa dedicada a las ventas de multinivel, conformado con personas dedicadas a esta actividad de ventas de multinivel como segunda actividad económica y también se realizó invitación a un chat de empresas dedicadas a la construcción. A las personas que se mostraron interesadas en esta investigación se les contactó por medio de la aplicación de Whats app para agendar una cita. 3 de ellos se les envió el cuestionario por medio de correo electrónico y por este mismo medio fue devuelto ya contestado. Los 14 participantes restantes fueron citados en el domicilio de una oficina ubicada en la ciudad de Puebla, Pue., en la que se evitaron distractores; cada uno acudió a contestar el cuestionario en el horario acordado y contestaron el cuestionario.

Se aplicó un cuestionario a 17 personas de 6 empresas que tienen relación con clientes y proveedores, los participante están en un rango de entre 29 y 66 años de edad. El cuestionario constó de 48 preguntas, 39 dicotómicas es decir, la respuesta consistió en SI o NO. La aplicación del cuestionario se realizó en el lugar libre de interrupciones y distractores a excepción de tres personas que solicitaron fuera enviado por correo electrónico.

Los datos obtenidos de los cuestionarios se concentraron y se reflejaron en gráficas y cuadros en los que se expuso información importante y consistente con la investigación documental revisada. Se llevó a cabo un análisis y discusión de los resultados encontrados, finalmente se plantearon conclusiones.

MARCO TEÓRICO

El analfabetismo es un tema muy antiguo, de acuerdo a Lestage (1981), el concepto se ha analizado en distintos tiempos por autores de diversos países sin que hayan llegado a una conceptualización generalizada en los primeros intentos. En esta misma investigación realizada por Lestage (1981) menciona que años atrás países que se encontraban en vías de desarrollo consideraban que una persona era alfabetizada si era capaz de leer las palabras del alfabeto, mientras que en países más avanzados económica y tecnológicamente, se consideraba a una persona alfabetizada a quien era capaz de responder complejos cuestionarios o que eran capaces de entender y seguir las instrucciones escritas de un carácter técnico.

De acuerdo a Lestage (1981), el concepto de analfabeta data de 1580 sin embargo entró en desuso hasta finales del siglo XIX que se continuó con las investigaciones. La Unesco en 1958 decidió elaborar investigaciones unificando el concepto de analfabeto a “la persona que no es capaz de leer, escribir o comprender o explicar una breve y sencilla exposición de hechos relativos a su vida cotidiana”. Desde 1958 la Unesco y otras organizaciones y gobiernos se han dado a la tarea de investigar, analizar, elaborar estadísticas, estudiar, dialogar y discutir el tema de la alfabetización y el analfabetismo. También es evidente que el enfoque y la definición de dichos términos se han ido adaptando de acuerdo a las necesidades y avances de la sociedad, ejemplo de ello es la adaptación de alfabetización a alfabetización digital.

Otra vertiente de la alfabetización es la existente en las empresas, además del interés del analfabetismo escolar, es importante mencionar que dentro de la mano de obra o de colaboradores ubicados en medios y altos mandos, existe, en cierto nivel un analfabetismo no definido como tal, que no se está atendiendo con la importancia que mereciera. Esta se refiere a la falta de capacitación a adiestramiento formal que debiera existir en cada empresa y que sin embargo no la hay. Capacitar y adiestrar son formas de proporcionar alfabetización, educación a los trabajadores y al mismo tiempo equipar a los colaboradores de ventajas competitivas acercándole conocimientos para incrementar sus habilidades y capacidades. Uno de los efectos de capacitar al personal es modificar la cultura laboral, aumenta la productividad, mejora la calidad y resultados de la organización, desarrollo económico y satisfacción del cliente entre otras.

En esta era digital la capacitación y el adiestramiento además de enfocarse en áreas académicas y técnicas, es necesario ampliarlos al área digital. Por ejemplo, al personal

administrativo además de actualizarlos en los procesos administrativos, legales, de recursos humanos, será necesario proporcionar capacitación para utilizar eficaz y eficientemente los sistemas y dispositivos digitales con los que cuenta la empresa o los que han sido actualizados.

Para entender de una forma más exacta se plantean las siguientes definiciones:

Alfabetización digital como la habilidad de manejar dispositivos y sistemas digitales de una forma eficiente para agilizar procedimientos, mejorar la calidad de vida y facilitar la vida, ahorrar tiempo para la realización de tareas.

Adiestramiento: de acuerdo a Ayala (2004) proporciona conocimientos en los aspectos técnicos del trabajo (citado en Sapién, Piñon, y Gutiérrez, 2014 pp. 124).

“El adiestramiento suele ser un conjunto de actividades que están pensadas para volver más diestro al personal, aumentar sus conocimientos y las habilidades de cada trabajador de acuerdo con los puestos de la organización y sus características, siempre para buscar efectividad“ (Rojas, 2018, pp.10)”

Brecha digital: se ha definido como las diferencias económicas, sociales o geográficas que limitan la obtención de tecnologías de información y comunicación, así como el uso del internet. De acuerdo a la Real Academia Española, brecha significa rotura, abertura irregular, resquicio por donde algo empieza a perder su seguridad. En cuanto a digital, se define como dispositivo o sistema que crea, presenta, transporta o almacena información mediante la combinación de bits, es decir por dígitos binarios que son unidades de medida que contienen información. Se puede decir que brecha digital es una apertura simbólica que se abre simbólicamente entre las personas, esta apertura se genera a partir de las habilidades aplicadas para utilizar dispositivos digitales.

Capacitación: William (1993) definió a la capacitación como un proceso educacional de carácter estratégico, aplicado de manera organizada y sistemática que modifican actitudes (citado en Sapién, Piñon, y Gutiérrez, 2014 pp. 124).

“La actividad por medio de la cual las organizaciones brindan los conocimientos específicos sobre una actividad a un colaborador. Por medio de este método educativo se forman personas más seguras de sí mismas, más aptos para realizar las actividades propias de sus puestos de trabajo y más motivados para llevar adelante la actividad para la cual se les ha tomado en cuenta en las empresas (pp.1)”

Inclusión digital: la palabra inclusión de acuerdo con la Real Academia Española significa incluir. La inclusión tecnológica o digital se puede definir como el empoderamiento que experimentan las personas en relación a la información que se genera o se procesa en dispositivos digitales, está enfocada en proporcionar conocimientos necesarios a personas y dotar de habilidades sobre todo a grupos indígenas o rurales. Dice que la evolución del desarrollo en competencias digitales impulsa la inclusión curricular que incluyen conocimientos, aptitudes, actitudes, habilidades y capacidades para adquirir la alfabetización digital. (Pérez, 2015).

Definición de TIC's

“Son el conjunto de tecnologías desarrolladas para gestionar información y enviarla de un lugar a otro; abarcan un abanico de soluciones muy amplio, que incluyen las tecnologías para almacenar información y recuperarla después, enviar y recibir información de un sitio a otro, o procesar información para poder calcular resultados y elaborar informes” (Sevilla, Salgado, Osuna, 2015, pp.4)

Alfabetización digital a través de redes sociales

La alfabetización digital es un proceso de aprendizaje para allegarse de conocimientos y habilidades para hacer uso de las TIC's, Según Caldera y León (2012), por medio de las redes sociales, los medios de comunicación como prensa, radio y televisión transmiten sus mensajes. Estos autores consideran que las redes sociales son herramientas de propagación de conocimiento y a la vez son herramienta de auto alfabetización tecnológica, debido a que cada individuo elige la información que acepta y desecha o bloquea la información que le parece inútil y decide la forma en cómo se allegará de dicha información; es decir, cada persona decide qué tipo de dispositivo ya a aprender a utilizar para conocer la información que le rodea. Se puede decir que la alfabetización digital es una meta y es un medio de allegarse información.

En la actualidad existen nuevas formas de adquirir un certificado de educación media, profesional y posgrado, en un sistema conocido como “Sistema A Distancia” en el cual, los alumnos no requieren asistir personalmente a un plantel físico, no se requiere de un profesor en tiempo real frente a los alumnos para transmitir sus conocimientos, solventar dudas o solicitar la presentación de proyectos para aprobar una asignatura; ésta nueva modalidad de

educación se realiza a través de TIC's. Instituciones educativas de prestigio como la Universidad Nacional Autónoma de México, la Universidad del Valle de México, la Universidad Autónoma de Puebla, y otras universidades han implementado este sistema. Para la impartición de clases utilizan dispositivos digitales como computadoras, laptops, tabletas o teléfonos inteligentes además de herramientas digitales y/o redes sociales, en las que se ofrecen clases de distintas asignaturas académicas, conferencias, resolución de dudas, por medio de YouTube, hangouts, zoom, etc.

En la situación sanitaria actual, el 100% de los centros educativos privados y públicos se encontraron con la necesidad obligada de emigrar a un mundo digital que en muchos casos se resistían a aceptar que los había rebasado, las redes sociales han sido un instrumento básico para impartir clases a sus alumnos, es posible realizar envío de documentos por correo electrónico; brindan información a través de imágenes, audios, videos, etc. con el uso de redes sociales y un teléfono inteligente es posible estar en la escuela sin ir a la escuela, es decir asistir a una aula de forma digital.

Además de escuelas; trabajadores de empresas de niveles medios y altos mandos trabajan desde casa, gracias a dispositivos como teléfonos inteligentes, computadoras de escritorio o portátiles, y sistemas digitales, entre ellos la redes sociales, los colaboradores de empresas pueden y realizan sus labores cotidianas sin estar físicamente en la empresa, con la ayuda de aplicaciones como WhatsApp es posible enviar audios, documentos, imágenes, realizar video llamadas, realizar video conferencias; de igual manera Facebook permite las mismas funciones con las que es posible realizar actividades laborales, proyectos, reuniones laborales, compartir documentos, grabar conferencias, sesiones de capacitación, etc.

De repente las aplicaciones digitales entre ellas las redes sociales, los dispositivos tecnológicos como computadoras de escritorio, teléfonos inteligentes, tabletas, laptops o computadoras portátiles, se volvieron indispensables para mantenerse en contacto, en el ámbito laboral, escolar incluso en el social. Estos últimos meses han evidenciado la necesidad imperante de emigrar al ambiente digital para mantenerse dentro de la sociedad.

Cabe aclarar que para la utilización de estas funciones no es requisito ser una persona alfabetizada digitalmente, sólo se requieren conocimientos básicos para realizar una video llamada por alguno de estos medios digitales, se puede decir que no es necesario tener una especialidad en manejo de redes sociales para tener la capacidad de realizar una video llamada o para el envío de algún documento, de acuerdo a Caldera y León (2012), es posible usar las redes sociales con nulo conocimiento de las mismas, es decir no es necesario

programar o mejorar el estilo de vida a base de las herramientas tecnológicas, simplemente es necesario enviar algún mensaje, foto o archivo.

Sin embargo, de acuerdo a Villanueva y Casas (2010, citado en Caldera y León, 2012, pp.186), existen habilidades sumamente interesantes que crecen gracias al uso constante de redes sociales, tales como: competencia de comunicación, para el trabajo en equipo, resolución de problemas, creatividad y emprendimiento, competencias relacionales; además se desarrollan “habilidades digitales, se convierten en personas diestras informacionales, generadores de contenidos, adaptables para el aprovechamiento de conocimientos y tecnologías, capaces de desenvolverse en multicontextos, con herramientas multidisciplinares y entendiendo diferentes lenguajes (textual, audiovisual, iconográfico), multitareas, innovadores, creativos y colaborativos, capaces para elegir el conocimiento que les es útil”. Considerando lo que menciona Villanueva y Casas (2010, citado en Caldera y León, 2012), se puede afirmar que las redes sociales no sólo son un vehículo de conocimiento, sino que además es un fuente para desarrollar competencias tecnológicas. En un estudio realizado por Smith y Caruso encontraron “una relación favorable entre el uso de las TIC’s y el desarrollo intelectual de los estudiantes” (2010, citado en Arrieta y Montes, 2011, pp. 184)

Es de suponerse que quienes consideraban a las redes sociales como una “herramienta de consulta y de comunicación asincrónica”, se encontraron en la necesidad de modificar su pensamiento, su expectativa en relación a las funciones de las redes sociales, es evidente que las redes sociales son una herramienta útil para transmitir información válida y científica. Quienes no evolucionen y se abran a este mundo digital y de información quedarán inmersos en un fenómeno: la brecha digital.

La importancia que tiene desarrollar el concepto de alfabetización digital estudiada por distintos investigadores en gran parte se fundamenta en sucesos como la brecha digital que de acuerdo a autores como Abad (2016), Guillen (2016), García (2017), Pérez (2015), ha generado una separación, una fragmentación entre personas que tienen acceso a internet y las que no; las que tienen posibilidad de adquirir dispositivos digitales y las que no tienen esta posibilidad.

Esta brecha digital divide generaciones, grupos socioeconómicos, hace evidente la diferencia de competencias entre personas capaces de realizar un pensamiento crítico de la información digital que recibe y la forma en como la utiliza y a las que no tienen habilidades de discernir y aprovechar la información, lo que hace referencia a el nivel educativo de los

individuos. Las oportunidades que unas personas tienen sobre otras se hacen notorias en esta etapa.

Las tecnologías evidencian los conocimientos previos que poseen los jóvenes por estar cercanos a los dispositivos digitales ya que nacieron en una era abiertamente tecnológica, a diferencia de las personas que nacieron antes de esta era, cuando en el sistema educativo no se incluía un plan de estudios en las tecnologías y la educación comprendía básicamente leer y tener habilidades matemáticas y de lenguaje.

García (2017) de igual manera menciona que las personas de las generaciones nacidas antes del año de 1995, tienen mayor dificultad para entender y usar efectivamente en las aplicaciones y equipos de estas nuevas tecnologías o para comprender el mundo digital, Prensky (2001, citado en Arrieta y Montes, 2011) los llamó inmigrantes digitales, quienes están obligados a adaptarse a las TIC's por necesidades laborales o de su entorno social, estas personas procesan la información de forma lineal y sólo pueden realizar una tarea a la vez. Por otro lado están los individuos de la generación "Z" los nacidos después del año de 1995, llamados nativos digitales quienes han crecido en un mundo de interacción mediante el internet, capaces de recibir información rápidamente y preferentemente en imágenes, son capaces de realizar varias tareas a la vez y se motivan a través de recompensas y satisfactores inmediatos.

García (2017) menciona que además de la edad, otro factor que limita o afecta la familiaridad con las TIC's, es la posición socioeconómica; la disponibilidad de recursos económicos para adquirir dispositivos tecnológicos como computadoras de escritorio o portátiles o teléfonos inteligentes no garantizan el correcto uso de aplicaciones o programas digitales, pero si garantiza la posibilidad del acceso a las mismas, lo que implica que es muy probable que por lo menos sea un usuario de bajo nivel, que reciba información del ciberespacio y que realice actividades básicas con su equipo, no se puede asegurar que dejará de ser analfabeta digital pero sí es probable, en caso contrario, es decir, si no tiene la posibilidad financiera de adquirir estos equipos digitales, si se garantiza que permanecerá en esa brecha digital, permanecerá en la ignorancia de este mundo digital. Por otro lado el distanciamiento geográfico, también puede ser un factor que favorezca la brecha digital; las comunidades apartadas donde no hay infraestructura para conexiones digitales como wi-fi estarán incomunicadas digitalmente aun cuando el usuario tenga el equipo digital no tendrá la posibilidad de acceder a redes sociales o cualquier otro tipo de sistema digital. En cuanto a su círculo social, si su entorno se encuentra en igualdad de circunstancias, ya sea por la situación económica o geográfica, difícilmente la persona tendrá la necesidad de incursionar a este mundo digital y por lo tanto permanecerá dentro de esta brecha digital.

Las personas que no usan herramientas tecnológicas o quienes tienen cierta limitación quedan aisladas de la sociedad que sí es apta de usarla, surge un alejamiento entre grupos sociales e incluso dentro de su ámbito laboral, es probable que queden relegadas cuando no se desenvuelven satisfactoriamente en éstas tecnologías. Las personas en ésta situación de analfabetas digitales limitan el intercambio de información o no tienen la información de manera oportuna ya que gran parte de esta información se transmite por medio de aplicaciones o dispositivos a los cuales no tienen acceso o no tienen el conocimiento para utilizarlas de forma eficaz. Laboralmente, pueden quedar fuera de capacitaciones impartidas a través de aplicaciones, de realizar presentaciones multimedia, de procesar información ágilmente, etc.

De acuerdo a las estadísticas presentadas por Abad (2016) hay una clara división entre los individuos menores a los 44 años de edad y los de más de 45 años en base al uso de dispositivos, aplicaciones y servicios que utilizan en el internet. Un número de adultos mayores quedan al margen de los individuos que poseen fortalezas de una sociedad de la información.

Acortar esta brecha digital también significa que los adultos mayores de 45 años tengan la oportunidad de aprovechar las ventajas que presentan las TIC's, ventajas como la comunicación a través de las aplicaciones digitales, compra de artículos, libros, pagar servicios desde su casa.

En América Latina, países como Argentina, Perú, Colombia, México, han realizado inversiones económicas para aminorar la brecha digital que sufren los estudiantes rurales, o en zonas marginadas, o pertenecientes a grupos vulnerables, ante tal medida por parte de estos gobiernos se obtuvieron resultados satisfactorios aunque no ha sido significativo tal esfuerzo, sin embargo es un avance, situación distinta a la que experimentan otros grupos en los que no hay programas específicos como el caso de adultos mayores a quienes los gobiernos no han acogido de la misma manera.

Otro factor importante relacionado a la alfabetización digital tiene que ver con la inclusión tecnológica, es importante aminorar la brecha digital, la brecha informática, la brecha social generada a partir de todas estas tecnologías que se menciona anteriormente.

Lograr la inclusión digital significa que las personas logran empoderarse por medio de tecnologías de información, es indispensable lograr un acercamiento de las TIC's, un acercamiento que al paso del tiempo sea una acción cotidiana, que las personas tengan la posibilidad de obtener esta tecnología y que manejen los dispositivos con confianza sabiendo que es parte de las mejoras para hacer su vida más sencilla. Esta inclusión supone pertenecer

a una sociedad que no se ha formado en un lugar físico, sino en el “ciberespacio”, un espacio no visible, no tangible, un espacio creado por el internet y sus múltiples herramientas digitales, es una sociedad que no distingue razas, ideologías, preferencias políticas ni de ninguna otra índole, sin embargo si hay una distinción: divide a e los individuos que saben ocupar las tecnologías de los que no. En este ciberespacio existen comunidades de gente que comparte los mismos intereses, cultura, o alguna situación en particular aunque no se conozcan ni vivan cerca el uno del otro.

La inclusión tecnológica tiene tantas vertientes como la brecha digital, en la que involucra situación económica para la adquisición de dispositivos tecnológicos aunado con el acompañamiento para desarrollar competencias necesarias y manejarlas eficientemente, dicho acompañamiento involucra la sociedad en la que se desarrolle ya que si en su comunidad no comparten éstas rutinas el resultado de este esfuerzo será tiempo mal invertido.

Trabajar a favor de un proceso de inclusión tecnológica es también trabajar por la inclusión social, por mejorar la calidad de vida, ampliar la cultura, mejorar el nivel educativo. Este es un proceso complejo implica disminución de desigualdades, Villa y Moncada sugieren que la inclusión social y la inclusión digital podrían contribuir a la disminución de deserción escolar, la inclusión es un factor importante para la Alfabetización digital.

Autores como Bawden (2002), Martí (et al, 2008) y Oxbrow (1998) sostienen que las destrezas en tecnología son útiles en la vida diaria, lo que implica que las personas con destrezas digitales integren en su rutina el uso de aplicaciones informáticas así como accesorios para almacenar, mostrar, reproducir, crear información.

Para la Unesco la alfabetización, incluyendo el uso de tecnologías, y la educación son factores que influyen en la inclusión social y desarrollo humano de las personas, la educación es un derecho fundamental, dentro de la educación a la que deben tener acceso las personas, incluye la incorporación de las TIC. La capacitación en TIC's debería considerarse en las políticas públicas para la implementación en los sistemas educativos y en la misma capacitación de los docentes, administrativos, directores, esto implicaría modificaciones en las aulas. Sostiene que la alfabetización digital es una buena herramienta para mejorar los procesos de aprendizaje de los estudiantes y dota de mayores habilidades a los trabajadores; acercar los conocimientos digitales a las personas les ayudaría a afrontar los retos establecidos en la sociedad a nivel mundial, además les da entrada a nuevas habilidades desconocidas, no solo de forma individual, sino como un colectivo que interactúa y que pudieran compartir tales avances.

Conocer las TIC's, implica comprender intelectualmente la información o programas que se usan como aplicaciones de comunicación, procesadores de texto, hojas de trabajo para realizar cálculos matemáticos o alguna otra aplicación que produzca información, y además es necesario que el usuario conozca los equipos tecnológicos en los que puede producir, recibir, analizar, procesar, etc., esa información. Por otro lado también es importante conocer lo que se denomina redes sociales, que son aplicaciones útiles para socializar, para establecer conversaciones sin el uso de un teléfono convencional y sin estar presente, una persona frente a otra. Las personas que logran integrarse a las aplicaciones en las que es posible mantener una conversación están "incluidas". Mientras que las personas que no logran esta integración quedan relegadas o ignoradas en este mundo digital.

Villa y Moncada (2011), realizaron una investigación relacionada con la brecha digital, inclusión digital y empoderamiento de las personas, incluso en las relaciones con sus propios hijos, quienes en muchas ocasiones poseen una mejor capacitación tecnológica. Para enfrentar la brecha digital en la actualidad se requiere herramientas como acompañamiento para el uso de aplicaciones enfocadas en comunicación; hacer conciencia de las limitaciones que tienen ciertos sectores de la población, para observar el impacto de la implementación del proyecto "Medellín Digital" y más específicamente de su programa de conectividad y apropiación tecnológica llamado "Aulas abiertas", estos programas fueron instalados en escuelas oficiales de la ciudad de Medellín, Colombia, en las que recibieron a padres de familia de una comunidad rural, considerado como un grupo vulnerable. Estos programas buscan lograr inclusión social, educando y provocando el emprendimiento en el área digital.

La investigación mencionada consistió en identificar, describir y analizar los procesos de comunicación que experimentaron los usuarios de los programas. Las técnicas utilizadas para adquirir la evidencia para este estudio fueron la observación del participante, entrevistas semiestructuradas y grupo focal. Con estos datos se realizó el proceso de sistematización, tabulación y codificación y finalmente se jerarquizó la información.

Los participantes fueron 14 madres de familia y un padre de familia. 2 personas sin finalizar educación primaria, 2 si finalizaron la primaria, 8 tenían bachiller, de los demás participantes, ninguno contaba con formación técnica o estudios superiores. Sus edades se encontraban entre los 25 y 50 años, durante el programa "Aula abierta" estos participantes, por primera vez realizarían trabajos en Word y en Power Point.

Aunque en un inicio los participantes que en su gran mayoría fueron mujeres, presentaron miedos y limitaciones, al final se obtuvieron resultados importantes como el descubrir nuevas formas de comunicación, “espacios de discusión, diálogo, complicidad con sus hijos y al sentirse más seguros ante esta tecnología vieron la posibilidad de ayudarlos en su proceso formativo”, el haber hecho algo distinto les permitió salir de su rutina y observar otros estilos de vida, dejar atrás la “tecnofobia”, además, aprendieron a trabajar en equipo apoyándose unos a otros en sus dudas. A partir de esta experiencia surgió una motivación para terminar sus estudios y continuar con la alfabetización digital, los participantes experimentaron un deseo de buscar una forma de superación personal mediante la obtención de conocimientos (Villa y Moncada, 2011).

En este estudio se manifestaron sentimientos y emociones talvez porque el número de participantes mayoritariamente fueron mujeres. Se hace mención de que este programa promovió un cambio de rutina y de estilo de vida de estas mujeres, remarca mucho los cambios realizados en mujeres.

El género femenino se ha relacionado con la muestra de emotividad, de acuerdo con Paladino y Gorostiaga 2004 se educan de formas distintas a niñas y niños en relación a la expresión de emociones, se considera que las mujeres tienen permitido evidenciar sus miedos o tristezas en tanto que a los hombres, el enojo es la emoción que pueden expresar con cierta aceptación por los estereotipos establecidos en la sociedad. Posiblemente sea la razón por la que en este estudio en particular sea muy notorio conceptos como “tecnofobia”, miedos, limitaciones, seguridad experimentados por los participantes.

En un estudio realizado en España marca de forma importante las diferencias generacionales entre los adultos mayores y los más jóvenes, él afirma que cuando estos adultos mayores no pueden ser autónomos en el manejo de la tecnología moderna de forma cotidiana, puede haber un sentimiento de exclusión digital. La intención del autor en este estudio fue buscar una relación entre el uso, empleo y aprovechamiento de las TIC's y la calidad de vida. Menciona un concepto interesante: la e-inclusión que define como la naturalidad con la que las personas acceden a las TICs y a otras herramientas para hacer más fácil su vida cotidiana (Abad, 2016)

En otro estudio realizado por Xie y Bugg, mencionan que las personas sufren de ansiedad cuando se presentan ante la tecnología, cuando tienen más experiencia muestran interés y autoeficacia y la ansiedad disminuye. Mencionan, que “los nuevos usuarios pueden verse frustrados y violentos e incluso sentirse intimidados por los usuarios con más experiencia” (Xie y Bugg, citado en Abad, 2016).

Aldape, Abrego y Medina (2016) por su parte establecen una relación entre la herramienta denominada Facebook y la percepción del usuario de esa herramienta. Mencionan que los usuarios al percibir que el Facebook es útil, la aceptan y se ven más animados a aprender a utilizarla. Este trabajo realizado en el centro de Tamaulipas, vincula una sensación de satisfacción con los avances que pueden tener las personas al realizar actividades de forma satisfactoria en ciertas aplicaciones. También hacen mención de que hay directivos que se resisten a los cambios tecnológicos, se niegan a hacer uso de estas herramientas sin tomar en cuenta que se beneficiarían al disminuir costos de marketing, costos de servicios técnicos y además acercan a sus clientes, creando lazos más estrechos y fortaleciendo lealtad al producto, marca y organización.

Otro trabajo revisado es el de Sandoval, Rodríguez y Maldonado (2017) quienes presentaron una investigación en la que ocuparon una muestra de 123 estudiantes de la carrera de pedagogía de la cohorte 2014, de tal muestra el 57.5% son hombres y 42.5% son mujeres, entre los 17 y 39 años de edad, teniendo un promedio de edad de 18.7. en un 75.6 pertenecen a la zona urbana, y el 66.9% proceden de colegios privados.

En este estudio se usó un cuestionario tipo encuesta denominado "Acceso, uso y percepción de necesidades de conocimiento de TIC para docentes en formación inicial", con 42 reactivos que incluían preguntas con respuesta de tipo dicotómica y otras de selección alternativa. Estos autores encontraron que "los futuros docentes deben desarrollar actividades tendientes a la generación de páginas web o materiales multimediales, coherentemente con los actuales Estándares Orientadores" (CHILE, 2011). Sin embargo, los datos obtenidos muestran que no todos están preparados para tales tareas, y más del 20% no tienen nada de preparación necesaria para alcanzar esos objetivos.

De igual forma se evidencia en este estudio que los estudiantes no dominan programas necesarios para su desempeño eficiente como Word o power point, tampoco cuentan con conocimientos para diseñar páginas web, sólo el 25.2% manejan programas de comunicación y el 20.5% puede usar satisfactoriamente programas de ocio (Sandoval et al., 2017).

Después de revisar estudios realizados por diversos investigadores, parece evidente una relación entre el conocimiento en las TICs y la autopercepción o el entusiasmo por aprender nuevas cosas como lo mencionan Villa y Moncada (2011), existen cambios de actitud después de sentir que pudieron aprender a manejar tecnologías para las que aparentemente no estaban dotados.

Estos estudios muestran situaciones que pudieran existir dentro de empresas, es por ello que la ONU, tal vez en una acción de prevención de tales experiencias en los adultos ha promovido distintos programas con niños, ha propiciado que los niños tengan encuentros con las tecnologías y “caminen” a la par de estos avances para evitar este rezago, desapego, limitantes, etc., que la gente adulta está padeciendo en este momento.

Después de analizar los estudios y concepciones de estos autores, es visible la importancia que tiene la Alfabetización digital. Las definiciones de Alfabetización se han modificado, en décadas pasadas sólo se hacía referencia a acciones muy básicas como leer y escribir, sin embargo, pensadores e investigadores han propuesto conceptos como “alfabetización en destrezas” o “alfabetización digital” como parte del concepto de alfabetización. Lo que implica conocimientos suficientes para realizar actividades por medio de dispositivos digitales, aplicaciones digitales, herramientas digitales, etc.

Tanto la Royal Society of Arts (1993) como Oxbrow (1998), proponen otra definición que implica que las personas van a aprender y poner en práctica destrezas tecnológicas necesarias para realizar sus actividades laborales y además aplicar esas habilidades tecnológicas dentro de sus actividades cotidianas (citado en Silvera 2005).

La alfabetización incluye más habilidades que sólo leer y escribir, además es necesario desarrollar habilidades en el manejo de herramientas digitales, en el uso de la computadora, y aprender a manejar información mucho más compleja además utilizar símbolos gráficos que representan y sustituyen de alguna manera el lenguaje con el cual se comunicaban y realizan sus tareas cotidianas en el ambiente laboral y en su vida personal. Se considera que una persona está capacitada digitalmente si es apto para desarrollar destrezas, conocimientos y actitudes para usar eficientemente herramientas tecnológicas ya sea para crear y enviar información o para recibirla y procesarla.

En el ambiente empresarial la alfabetización digital también tiene una aplicación importante. De acuerdo a Ficapal (2008) las empresas innovadoras están más preparadas para la competencia comercial y por lo tanto a permanecer en el mercado y están más preparadas para implementar nuevas tecnologías en la empresa, obteniendo como resultado ahorro en el trabajo, mayor productividad para cubrir un mayor número de pedidos y por lo tanto tener mayor número de clientes satisfechos. En el estudio realizado por Ficapal (2008) a empresas catalanas, menciona que el primer paso para realizar el procedimiento de implementar cambios tecnológicos es evaluar el nivel educativo de sus trabajadores y las aptitudes que tienen los trabajadores para adquirir nuevos conocimientos.

En México la capacitación o adiestramiento es un derecho legislado en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. En el artículo 2 apartado B fracción II habla de la capacitación hacia los pueblos indígenas. En el artículo 18 menciona que la Federación y los estados deben proporcionar capacitación como medio de readaptación social. En el artículo 123, apartado A, fracción XIII establece la obligación que tienen las empresas, de cualquier actividad económica, de proporcionar capacitación y adiestramiento a sus trabajadores. Y en el artículo 153-A se menciona el derecho del trabajador a mejorar su nivel de vida y productividad teniendo como punto de partida la capacitación proporcionada por el empleador. Además del respaldo que proporciona la Constitución, la capacitación y el adiestramiento también está legislada por la Ley Federal del Trabajo

Parra y Rodríguez (2016) mencionan que es importante preparar al personal para desarrollar sus tareas, esta capacitación debe ser de acuerdo al rol que desempeñan dentro de la empresa, brindar actualización o educación a los trabajadores trae como consecuencia satisfacción personal, mejoras en su puesto, la realización de sus tareas eficientemente, adaptación a los cambios.

En la constitución Política Mexicana hace mención de la capacitación laboral, sin importar el género del trabajador

La igualdad es sinónimo de equivalencia, es un derecho innegable pero como se menciona en Flores, Martell y Flores (2014) los hechos evidencian que no hay igualdad entre mujeres y hombres, tanto en el ámbito personal como laboral y profesional, aunque está presente en las leyes, en la doctrina jurídica, en la vida cotidiana y laboral se hace evidente la supremacía de los hombres sobre las mujeres, ya sea por prejuicios o por características y roles atribuidos al género como la maternidad, la dependencia o responsabilidades adquiridas con padres y familiares para cuidar de ellos en situaciones de enfermedad.

Las mujeres han accedido a sus derechos tardíamente, son tratadas como ciudadanos de segunda

RESULTADOS

Se aplicó un cuestionario a 17 personas, el 53% de la muestra fueron mujeres y 8 personas fueron hombres representando el 47%.

En cuanto a la edad de los participantes se observa que un 41% se encuentran un rango de edades de 30-40 años; un 35% se encuentran un rango de edades de 41-50 años; el 18% se encuentra en un rango de edades de mayores de 50 años; y el 6% se encuentran un rango de edades de 30 años. Todos los participantes residen en una zona urbana. El 71% de los individuos participantes tienen un nivel de estudios de licenciatura, el 18% tiene una escolaridad de nivel básica y finalmente el 12% de los participantes cuentan con un postgrado.

SEXO	EDAD	TIPO DE RESIDENCIA	ESCOLARIDAD	ACTIVIDAD LABORAL
F	29	URBANA	LIC	MERCADEO EN RED
F	36	URBANA	TECNICO	VENTA
F	39	URBANA	LIC	TRAMITES GOB
F	43	URBANA	LIC	SEGURIDAD ELECTRONICA
F	44	URBANA	LIC	EMPRESARIA
F	46	URBANA	LIC	CONSTR
F	47	URBANA	LIC	VENTA
F	51	URBANA	PREPA	SALUD
F	66	URBANA	LIC	JUBILADA- YOGA
M	32	URBANA	POSGRADO	EJEC. MERCADOTECNIA
M	34	URBANA	LIC	CONSTR
M	38	URBANA	POSGRADO	EDUCACION
M	40	URBANA	LIC	CONSTR
M	40	URBANA	BACHILLER	TRAMITES GOB
M	44	URBANA	LIC	CONSTR
M	48	URBANA	LIC	CONSTR
M	60	URBANA	LIC	CONSTR

Tabla 1. Datos generales

SEXO	EDAD	ESCOLARIDAD	ACTIVIDAD LABORAL	¿TIENES WIFI?
F	29	LIC	MERCADEO EN RED	SI
F	36	TECNICO	VENTA	SI
F	39	LIC	TRAMITES GOB	SI
F	43	LIC	SEGUR. ELECTRON.	SI
F	44	LIC	EMPRESARIA	SI
F	46	LIC	CONSTR	SI
F	47	LIC	VENTA	SI
F	51	PREPA	SALUD	SI
F	66	LIC	JUBILADA- YOGA	SI

M	32	POSGRADO	EJEC. MERCADOTECNIA	SI
M	34	LIC	CONSTR	NO
M	38	POSGRADO	EDUCACION	SI
M	40	LIC	CONSTR	SI
M	40	BACHILLER	TRAMITES GOB	SI
M	44	LIC	CONSTR	SI
M	48	LIC	CONSTR	SI
M	60	LIC	CONSTR	SI

Tabla 2. Acceso a Wi-fi

Se les preguntó si contaban con Wi-Fi, a lo que el 94% contestó que sí cuentan con ese servicio. Una persona contestó que no tenía Wi-fi.

SEXO	EDAD	ESCOLARIDAD	¿CONOCES FACEBOOK?	¿HAS UTILIZADO FACEBOOK?	¿CUÁNTAS HORAS DEDICAS A REDES SOCIALES?
F	29	LIC	SI	NO	1 o 1 1/2
F	36	TECNICO	SI	SI	6
F	39	LIC	SI	SI	3
F	43	LIC	SI	SI	1/2
F	44	LIC	SI	SI	5
F	46	LIC	SI	SI	4
F	47	LIC	SI	SI	3
F	51	PREPA	SI	SI	3
F	66	LIC	SI	SI	1 o 1 1/2
M	32	POSGRADO	SI	SI	3
M	34	LIC	SI	SI	3
M	38	POSGRADO	SI	SI	3
M	40	LIC	SI	SI	3
M	40	BACHILLER	SI	SI	1
M	44	LIC	SI	SI	2
M	48	LIC	SI	SI	2
M	60	LIC	SI	SI	1

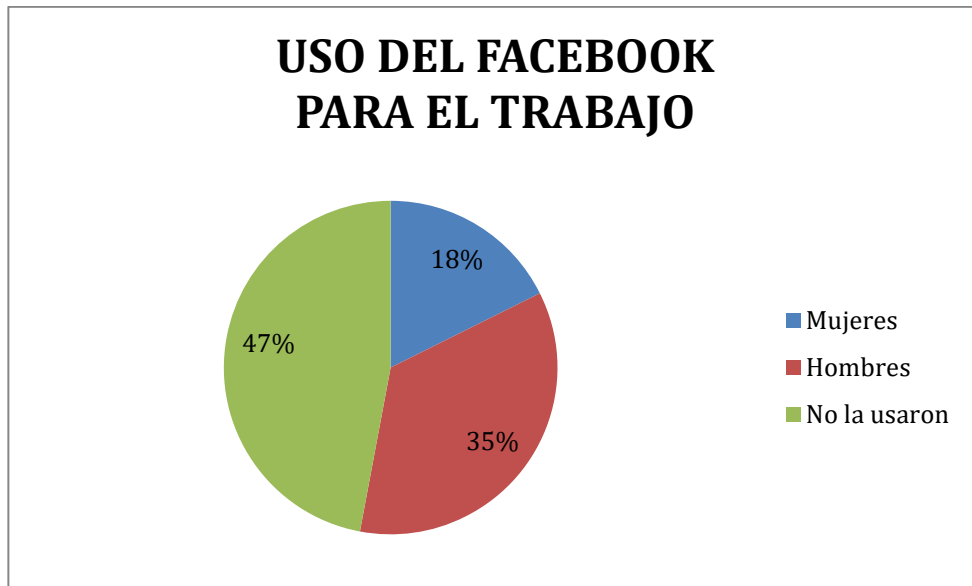
Tabla 3. Uso de Facebook y tiempo de uso de redes sociales

Otra serie de preguntas fue enfocada a una de las redes sociales conocida como Facebook. El 100% de las personas que contestaron el cuestionario dijeron que conocían la aplicación y el 94% sí la ha utilizado Facebook.

En cuanto al tiempo que dedican a las redes sociales, en promedio invierten 2.4 horas diarias. De las 17 personas 3 mujeres y 6 hombres respondieron que han usado las redes sociales para realizar actividades de trabajo, por ejemplo: para hacer publicidad, vender

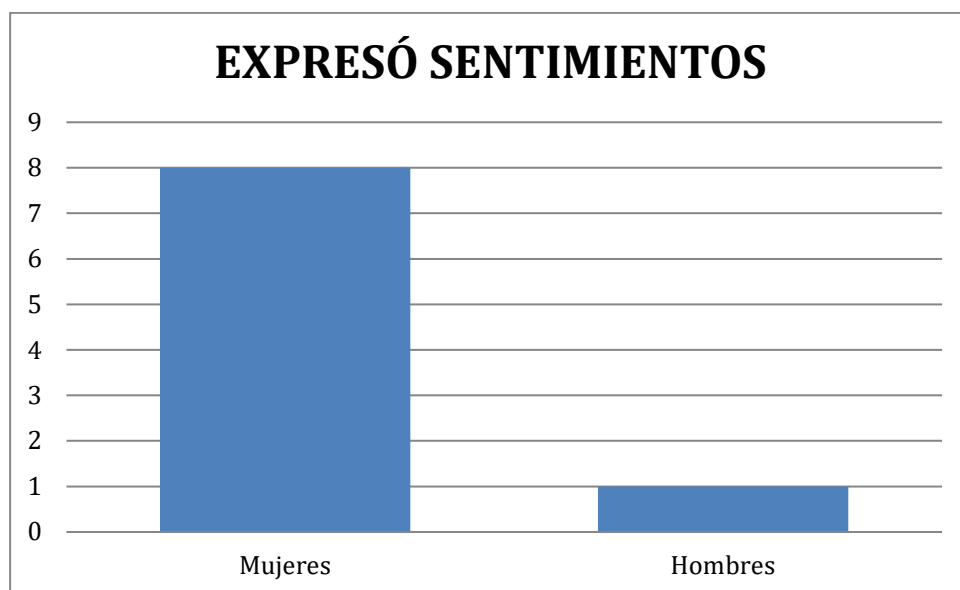
algún tipo de servicio o producto, contactar a posibles proveedores y cotizar algún producto, realizar compras, etc.

Es importante aclarar que de acuerdo a datos reportados ninguna de estas personas recibió capacitación para usar las redes sociales o para realizar alguna de las actividades antes mencionadas. Sin embargo una mujer revisó el manual de usuario de Facebook.



Gráfica 1. Personas que usaron las redes sociales para el trabajo.

Dentro de las preguntas del cuestionario se les preguntó si experimentaron algún sentimiento causado por el desconocimiento de alguna herramienta digital, esta pregunta sólo fue contestada por 8 mujeres y un hombre, esto representa el 53% de los participantes.

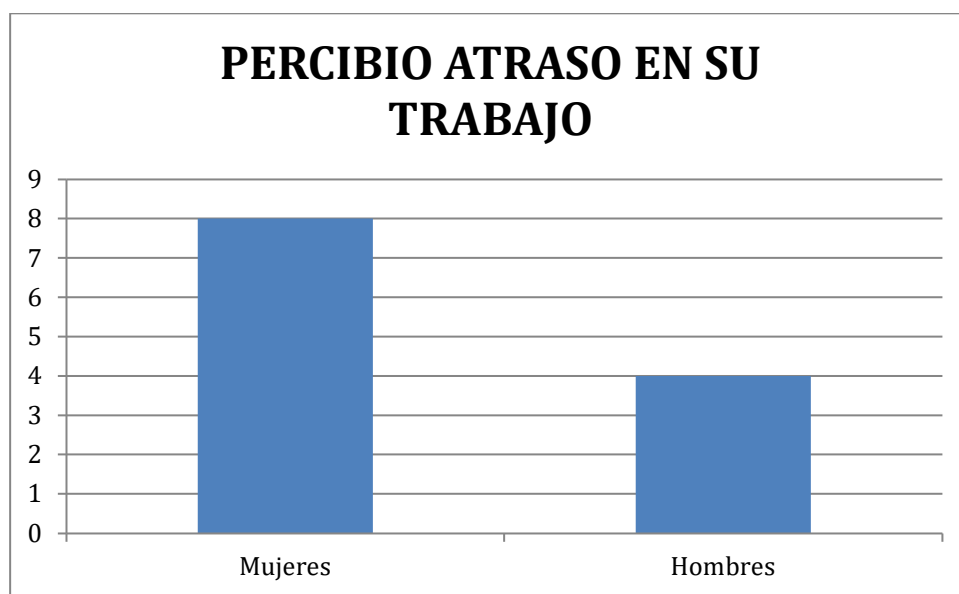


Gráfica 2. Personas que expresaron sentimientos ante las herramientas digitales.

Los participantes que respondieron esta pregunta expresaron que sintieron inseguridad, pena, que se sintieron ignorantes, una de ellas respondió que se sintió tonta, desesperada, que había sido un proceso traumático, impotencia, tres personas sintieron frustración, otra de los participantes expresó que se sentía fuera de su entorno. Mientras que el único hombre que respondió esta pregunta, menciona que sintió la necesidad de buscar una solución.

Todas las demás personas dejaron el espacio vacío, cabe mencionar que 7 de los ocho hombres participantes se rehusaron a contestar esta pregunta relacionada con los sentimientos.

En la siguiente pregunta relacionada con la percepción de rapidez con la que realizan su trabajo, 10 personas de las 17 contestaron que percibieron tener algún tipo de atraso en sus tiempos de entrega de sus actividades.



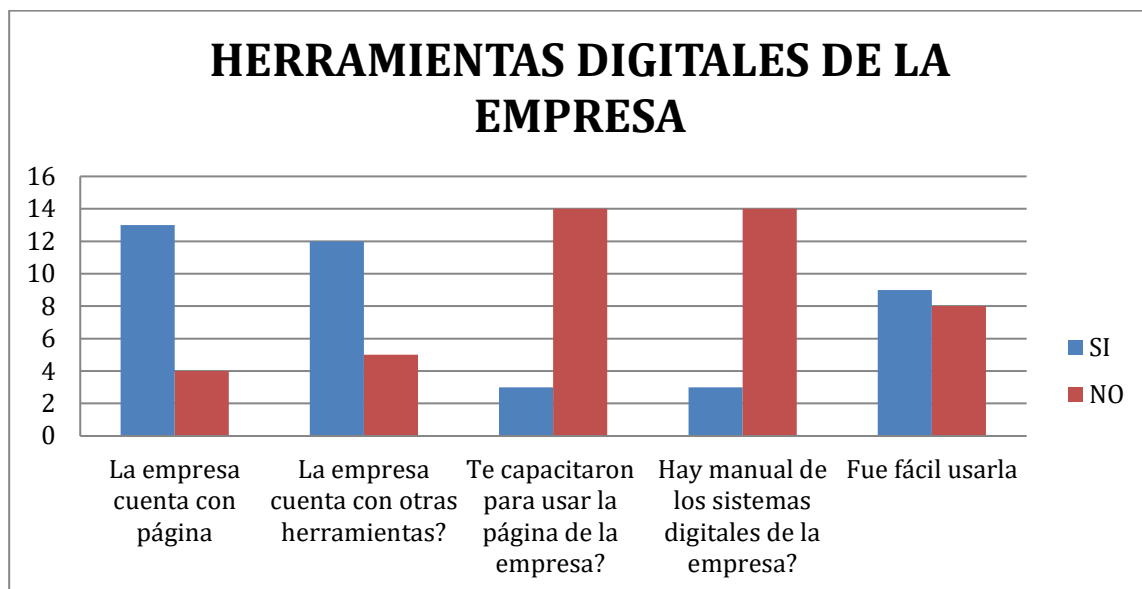
Gráfica 3. Rapidez en el trabajo.

Mencionaron que al no estar capacitados, tuvieron que invertir tiempo extra para investigar el funcionamiento y utilidad de las herramientas digitales de su trabajo. Algunos de ellos comentaron haber perdido ventas y clientes.

Además se les preguntó a los participantes si tenían conocimiento si su empresa contaba con página internet a lo que 13 participantes contestaron que su empresa sí tenía página de internet, 4 dijeron que su empresa no tenía página de internet.

Se les preguntó si además de la página de internet conocían alguna otra herramienta que su empresa utilizaba, 12 personas contestaron que sí tenían otras herramientas, 5 personas dijeron que su empresa no tenía ninguna otra herramienta. Para la utilización de la página de su empresa o para el uso de las herramientas adicionales con las que contaba su empresa, sólo tres personas fueron capacitadas para su uso, 14 personas no tuvieron capacitación por lo que aprendieron a usarlas por ellos mismos. También 14 participantes contestaron que en su empresa no contaban con manual para la utilización de las herramientas digitales de su empresa, sólo tres personas afirmaron que su empresa sí contaba con manual.

Para nueve personas fue fácil operar las herramientas digitales de su empresa mientras que para ocho personas no fue fácil aprender a usarlas.



Gráfica 4. Página y herramientas digitales en la empresa.

Se eligieron algunas aplicaciones y se les preguntó si las conocían y si las habían usado. A esta pregunta respondieron de la siguiente manera:

Aplicación	No la conozco	Si la conozco	La conozco pero nunca la he usado	Sólo ve el video o la información	Sí la ocuparon
Whatsapp	0	17	0		17
Instagram	4	13	4	2	7
Youtube	1	16	0	9	7
Google+	6	11	3	6	2
Outlook	6	11	2	4	5
Twitter	3	14	4	1	9

LinkedIn	10	7	1	3	3
Wikipedia	5	12	4	6	2
QZone	16	1	1		0
Vkontakte	16	1	1		0
Tencent Weibo	16	1	0		1
My Space	14	3	0	3	0

Tabla 4. Aplicaciones

En el caso de WhatsApp las 17 personas que contestaron el cuestionario conocían la aplicación y la usaron, en se han comunicado con familiares y amigos, han subido información, y han compartido fotos y videos.

En el caso de Instagram, 4 personas no la conocían, 4 personas sí la conocían pero nunca la han ocupado, 2 sólo ve la información pero no sube ningún tipo de información, y las 7 restantes usaron más la aplicación como subir información, fotos y videos y se ha comunicado con amigos y familiares.

YouTube es otra aplicación por la que se les preguntó y el 94% si conoce la aplicación y el 6% restante que es una persona no la conocía; 9 sólo ven la información o videos pero no sube ningún tipo de información; los 7 participantes restantes utilizaron más herramientas del YouTube para subir información, fotos y videos y se ha comunicado con amigos y familiares.

La información de Google+ es la siguiente: 6 personas no la conocían, 3 personas sí la conocían pero nunca la han ocupado, y 6 sólo ve la información pero no sube ningún tipo de información; los demás participantes han subido información, fotos y videos y se ha comunicado con amigos y familiares.

Hablando de Outlook, los resultados fueron los siguientes: 6 personas no la conocían, 2 personas sí la conocían pero nunca la han ocupado; 4 sólo ven la información; los demás participantes han subido información, fotos y videos y se ha comunicado con amigos y familiares.

En Twitter, las respuestas fueron de la siguiente manera: 3 personas no la conocían, 4 personas sí la conocían pero nunca la han ocupado; 1 sólo ve la información pero no sube ningún tipo de información y 9 han subido información, fotos y videos y se ha comunicado con amigos y familiares.

En el caso de LinkedIn 10 personas no la conocían, 1 personas sí la conocían pero nunca la han ocupado; y 3 sólo ve la información pero no sube ningún tipo de información; las tres restantes la ocuparon mayores herramientas.

En cuanto a Wikipedia 5 personas no la conocían, 4 personas sí la conocían pero nunca la han ocupado; 6 sólo ve la información pero no sube ningún tipo de información y 2 personas si han editado información en esta aplicación.

Tratándose de QZone, VKontakte y Tencent Weibo, el 94% de las personas no la conocían y sólo una persona ocupó las herramientas de Tencent Weibo, para QZone, VKontakte, sólo vieron información sin compartir ni subir ningún tipo de información.

Finalmente My Space era desconocida por el 82% de las personas, es decir por 14 personas y las 3 personas que sí conocían la aplicación sólo veían información sin compartir ni subir ningún tipo de información.

DISCUSIÓN

El uso de dispositivos, redes sociales, la web, entre otros para facilitar el trabajo es cada vez más frecuente en las empresas y cada vez son más las empresas que invierten en capacitación a los empleados para romper la brecha digital existente y cada vez son más los empleados que por su cuenta buscan formarse y profesionalizarse a través de herramientas digitales.

Es importante reflexionar sobre algunos puntos a partir de la información obtenida:

- Acceso al internet: El 95% de las personas encuestadas refirieron que cuentan con acceso a internet en sus hogares, solamente el 5% refirieron no contar con acceso al internet en sus casas. (Y puede ser que esa persona se conecte a través de los datos de su celular) Es decir cada vez es más importante el acceso al internet, poder contar con acceso cuando se requiera ya sea para el trabajo o otros fines (sociales, familiares, personales, para pasatiempos, etc.)
- Alfabetización digital a través de la socialización.- Como se pudo ver el 100% de los participantes mencionaron utilizar cuando menos una red social. El 95% mencionó utilizar Facebook que si bien inició como una red dedicada a la socialización poco a poco se ha ido abriendo paso como una red donde las empresas ocupan un espacio En un estudio de Barradas y Siano (2014), afirmaron que en el año 2014 el 92% de las empresas tiene un sitio en

Facebook, estos autores citan a varias empresas que llegan a sus clientes por medio de estas redes sociales, cita también que el 70% de los locales de Estados Unidos usa como plataforma de publicidad a Facebook, datos que se incrementan cada año. Estas empresas promocionan sus productos en plataformas como Facebook, Twitter y YouTube con resultados exitosos. Esta es otra razón por la cual es importante la capacitación digital, ya sea para que los clientes tengan las habilidades suficientes para buscar proveedores y por el otro lado, los empleados estén capacitados para llegar a más clientes. En este caso en particular, se desconoce la razón por la que no hace uso de Facebook, sin embargo es interesante que no se beneficie de esta red social.

- Expresión emocional.- En cuanto a la expresión emocional fueron las mujeres las que mostraron mayor apertura para expresar sus sentimientos y emociones, de hecho únicamente un hombre contestó la pregunta enfocada a los sentimientos experimentados al enfrentarse a un sistema digital desconocido, sin embargo, su respuesta más que enfocarse a emociones o sentimientos, simplemente se limitó a decir que: “sólo quería encontrar una solución”, a diferencia de las mujeres quienes abiertamente expresaron con palabras específicas el sentir de ese momento. De igual manera en la investigación de Villa y Moncada (2011), En este estudio el 90% de los participantes eran mujeres, y de igual forma se manifestaron sentimientos y emociones. De acuerdo con Paladino y Gorostiaga (2004), el género femenino se ha relacionado con la muestra de emotividad; niñas y niños se educan de formas distintas en relación a la expresión de emociones, se considera aceptable que las mujeres expresen miedos o tristezas en tanto que los hombres expresan el enojo, poder que son emociones aceptadas por los estereotipos establecidos en la sociedad formados desde edad muy temprana en el núcleo de la familia. Paladino y Gorostiaga (2004) afirman que son los propios padres quienes hacen distinciones entre sus hijos e hijas. Estos autores apoyan que hay expresiones que se atribuyen a las niñas y otras distintas atribuidas a los niños. Generación tras generación se esperan ciertos comportamientos; en una situación como las que se enfrentan ante la falta de capacitación digital la sociedad no espera que muestre inseguridad, ansiedad, miedo. Es muy probable que estos hombres lo sepan muy bien y sea la razón por la cual no expresaron ninguna emoción.
- Eficientar su trabajo.- En los resultados de los cuestionarios contestados por los participantes se mostraron que uno de los resultados fue ahorro de tiempo, además evitaron perder clientes, hacer eficientemente su trabajo, por lo que

no se entiende la razón por la que las empresas se rehúsan a invertir en la capacitación de su personal. Hay diversos recursos bibliográficos que muestran los beneficios alcanzados gracias a la capacitación. Para alcanzar las metas de la empresa es importante y tal vez necesario sustituir las tecnologías antiguas por las tecnologías nuevas, y al mismo tiempo actualizar la información lo que implica capacitar y adiestrar al personal.

- La UNESCO y algunos países se han enfocado en distribuir recursos y fomentar la alfabetización digital en niños en edad escolar, sin embargo los recursos destinados a programas formales para alfabetizar a adultos en edad laboral son muy escasos, y mucho escasos tratándose de adultos de la tercera edad, quienes en algunas ocasiones quedan limitados a la tecnología del siglo pasado, permaneciendo así aislados de la sociedad de la información y la tecnología. Cuando todo un círculo social aprende a comunicarse por medio de aplicaciones y dispositivos digitales, ingresan a una nueva era.
- Brecha digital.- Es probable que la dificultad para adquirir habilidades digitales para los llamados inmigrantes digitales esté relacionado con el propósito que tienen para adquirirlas. Para los nativos digitales, quienes “nacieron en medio de los dispositivos digitales y de sistemas digitales” tal vez sus primeros contactos están relacionados con juegos, videos de entretenimiento o con situaciones placenteras; en cambio para los adultos, la necesidad de aprender a utilizar los dispositivos digitales y aplicaciones o redes sociales probablemente esté relacionada con situaciones laborales, ya sea para realizar proyectos por medio de estas herramientas digitales, entrar a una reunión de trabajo o negocios, compartir información importante con clientes, proveedores, colaboradores o superiores para tomar decisiones financieras, etc. Sería interesante indagar si la actividad que orilla a acercarse a las herramientas digitales está directamente relacionada con la dificultad o facilidad de convertirse en un alfabeto digital.
- Una de las limitantes fue no preguntar cuál era la aplicación que más utilizaban, sin embargo estos datos muestran que en ciertas aplicaciones como el YouTube, la mayoría de las personas sólo ven y oyen los videos sin subir o editar su propia información, tal vez por ignorancia de edición y uso de otras aplicaciones o por no tener un tema que pudiera ser llamativo al público. Lo cual también sería importante analizar.
- En cuanto al objetivo de este estudio: Conocer la forma en la que se aborda el tema Alfabetización digital como parte de la capacitación laboral. Se puede ver

por un lado que la mayoría de las empresas (76%) cuentan con página de internet, el 70% cuentan con otras herramientas digitales, únicamente el 17% de los empleados han recibido capacitación por parte de las empresas lo cual nos muestra que existe una reticencia por parte de las empresas para invertir en este tipo de capacitación que probablemente se deba a que invierten en capacitar en otro tipo de habilidades.

- Por el tamaño de la muestra y el tipo de estudio realizado es difícil hacer generalizaciones, sin embargo este estudio da pauta a nuevos horizontes abiertos para la investigación sobre el tema.

CONCLUSIONES

La Unesco considera la alfabetización como un derecho humano, que involucra más que destrezas matemáticas, de lectura y escritura, el analfabetismo genera dependencia hacia otras personas para tomar decisiones y conocer la situación del mundo en el que viven, por lo que se puede decir que una persona alfabetizada es una persona que tiene alternativas que toma decisiones con mayor asertividad, es una persona autónoma que genera cambios no sólo que los experimenta. La alfabetización es un vehículo que crea oportunidades y se forman relaciones en la sociedad.

En la actualidad las sociedades económicamente desarrolladas y las economías en vías de desarrollo han evolucionado hacia cambios tecnológicos, lo que ha orillado a evolucionar a la alfabetización académica a una alfabetización tecnológica. Las personas que no se integran a las TIC's son excluidas del mundo digital y de la información que se genera en él.

Una forma de alfabetización digital es la capacitación digital. De la misma forma que la alfabetización académica está evolucionando, la capacitación laboral necesita evolucionar, el ambiente laboral tiene que considerar los cambios tecnológicos experimentados a nivel mundial. Son evidentes los beneficios adquiridos por las personas que son capacitadas como oportunidades de ascensos, desarrollo de más habilidades, cambios de actitud, pero también la empresa o entidad se beneficia si su personal está actualizado y capacitado como:

eficiencia, eficacia, seguridad en los procesos productivos y administrativos, se mejora el ambiente laboral, crea lealtad y sentido de pertenencia.

Parece existir una relación entre alfabetización digital y las emociones, como en el estudio de Villa y Moncada (2011), en donde las participantes que lograron tener con éxito un contacto directo con las TIC's, modificaron su estilo de vida, sus expectativas de vida, su confianza en ellas mismas y su interacción con otras personas; lograron sentirse más seguras y dispuestas a aprender más. Por otro lado, las respuestas de los cuestionarios mostraron que el no tener capacitación digital generó frustración, ansiedad y pérdida de tiempo y de clientes, entre otros.

La cantidad de información y conocimiento que se comparte por medio de las TIC's cada vez es mayor; las comunicaciones a distancia se han facilitado lo que también, en consecuencia, facilita la capacitación a distancia, ya no es necesario viajar para crecer laboralmente y obtener grados académicos, estas herramientas pueden estar al alcance de cualquier persona, pero para beneficiarse de ellas es necesario avanzar en la alfabetización digital.

Las redes sociales no sólo son un instrumento para adquirir conocimiento, es decir, no sólo son un medio por los cuales circula información destinada a millones de usuarios, sino que en sí mismas, son una herramienta de alfabetización, ya que los usuarios desarrollan habilidades al mantenerse activos en las redes sociales como la de ser crítico de la información, cada individuo decidirá el tipo y la cantidad de información que desea recibir, habrá información que decida rechazar y la que decida adoptar, por otro lado los usuarios desarrollan competencias de comunicación para el trabajo en equipo, desarrollan creatividad, se vuelven más creativos, no sólo son receptores de información sino generadores de contenidos; algunos se vuelven autodidactas, capaces de localizar, investigar y analizar información, diseñar propuestas.

Facebook es una de las redes sociales que proporciona una valiosa herramienta para realizar negocios, realizar ventas, contactar clientes y proveedores de servicios y productos. La capacitación digital proporciona herramientas necesarias para manejar redes sociales a favor de la empresa y a favor de ellos mismos.

Para las empresas es una asignatura pendiente el fortalecimiento institucional a través de la capacitación continua de planes que incluyan acciones para disminuir la brecha digital y que fomenten la inclusión y formación digital para sus empleados.

REFERENCIAS

- Abad, A.L. (2016). La alfabetización digital como instrumento de e-inclusión de las personas mayores. *Revista de ciencias sociales*, 16. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5601555>
- Arrieta, C.A. y Montes, V.D. (2011). Alfabetización digital: uso de las TIC's más allá de una formación instrumental y una buena infraestructura. *Revista Colombiana cienc. Anim*, 3(1). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3691443>.
- Avello M. R., López F. R., Cañedo I. M., Álvarez A. H., Granados R. J. & Obando F. F. (2013). Evolución de la alfabetización digital: nuevos conceptos y nuevas alfabetizaciones. *MediSur*, 11(4). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2013000400009&lng=es&tlng=es.
- Barradas G. A. R., Siano, M. (2014). Las redes sociales y su efecto de posicionamiento a nivel empresarial, caso México y Estados Unidos. *Razón y Palabra*, 18(88). Recuperado de www.redalyc.org/pdf/1995/199532731043.pdf
- Bernal L. R., Valenzuela G. J. A. y Lara E. B. E. (2016). Desocupación en la frontera norte de México. Consecuencias en las personas mayores de cuarenta años. *Estudios sociales*, 26(48), Recuperado de

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-45572016000200305&lng=es&tlng=es

- Caldera S.J y León, M.J.A. (2012). Las redes sociales: herramientas de alfabetización mediática de la prensa digital. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 35. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/40451>
- Carrera, F.F.X., Vaquero, T.E., Balsells, B.M.A. (2011). Instrumento de Evaluación de Competencias Digitales para adolescentes en riesgo social. *Revista Electrónica de Tecnología Educativa*, 35. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/277098513_Instrumento_de_evaluacion_de_competencias_digitales_para_adolescentes_en_riesgo_social
- Ficapal, C.P. (2008). La organización en red del trabajo: una aproximación empírica para la empresa catalana. *Revista sobre la sociedad del conocimiento*, 6. Recuperado de <http://uocpapers.uoc.edu>
- García Á.S. (2017). Alfabetización Digital. *Razón y Palabra*, 21(98). Recuperado de <https://www.redalyc.org/html/1995/199553113006>
- García M. V., Aquino Z. S. P. y Ramírez M. N. Á. (2016). Programa de alfabetización digital en México: 1:1. Análisis comparativo de las competencias digitales entre niños de primaria. *Revista de Investigación Educativa*, (23). Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-53082016000200024&lng=es&tlng=es.
- George R.C.E., Veytia, B.M.G. (2010). La alfabetización digital como factor de integración de las TIC en educación. *Psicología y Educación Integral*. 14. Recuperado de https://www.researchgate.net/profile/Carlos_George_Reyes/publication/325766538_La_alfabetizacion_digital_como_factor_de_integracion_de_las_TIC_en_Educacion/links/5b22b283a6fdcc6974626df7/La-alfabetizacion-digital-como-factor-de-integracion-de-las-TIC-en-Educacion.pdf?origin=publication_detail
- Guillen, R.G., Ascencio B.G. y Tarango J. (2016). Alfabetización digital: una perspectiva sociológica. *Revista electrónica semestral* 6(2). Recuperado de <http://dx.doi.org/10.15517/eci.v6i2.23938>
- Lee, A., & So, C. (2014). Alfabetización mediática y alfabetización informacional: similitudes y diferencias. *Comunicar*, 21 (42). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15830197015>

- Lestage, A. (1981). Analfabetismo y alfabetización. Organización de las Naciones Unidas. Recuperado de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000133942>.
- Levis, D. (2017). Inclusión digital no es inclusión social: De la ilusión de libertad al hiperconsumismo tecnototalitario. *Psicología, Conocimiento y Sociedad*, 7(2). Recuperado de <https://dx.doi.org/10.26864/pcs.v7.n2.12>
- Martí, M. C., D'Agostino, M. J., Veiga de Cabo, J., & Sanz V. J. (2008). Alfabetización Digital: un peldaño hacia la sociedad de la información. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 54(210). Recuperado de http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2008000100003&lng=es&tlng=es.
- Mora. M. 2005. Emoción, género y vida cotidiana: apuntes para una intersección antropológica de la paternidad. *Espiral, Estudios sobre Estado y Sociedad*, XII(34). Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/espiral/v12n34/v12n34a1.pdf>
- Paladino, C. y Gorostiaga, D. (2004). Expresividad emocional y estereotipos de género. Recuperado de http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/3242/Documento_completo.%20pdf?sequence=1
- Parra P. C. y Rodríguez F. F. (2016). La capacitación y su efecto en la calidad dentro de las empresas. *Rev. investig. desarro. innov*, 6(2). Recuperado de <http://dx.doi.org/10.19053/20278306.4602>
- Pérez, E.A. (2015). Alfabetización digital y competencias digitales en el marco de la evaluación educativa: Estudio en docentes y alumnos de Educación Primaria en Castilla y León. Tesis doctoral. Recuperado de https://www.researchgate.net/publication/303174972_ALFABETIZACION_DIGITAL_Y_COMPETENCIAS_DIGITALES_EN_EL_MARCO_DE_LA_EVALUACION_EDUCATIVA Estudio en docentes y alumnos de Educacion Primaria en Castilla y Leon <http://hdl.handle.net/10366/128252>
- Rangel B.A. & Peñalosa C.E.A. (2013). Alfabetización digital en docentes de educación superior: construcción y prueba empírica de un instrumento de evaluación. *Pixel-Bit. Revista de Medios y Educación*, (43). Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=368/36828074002>
- Real Academia Española. Recuperado de <https://dle.rae.es>

- Rodríguez C.R. y Rivas H.S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (*burnout*): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57(1).
<http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/actualizacion4.pdf>
- Rojas, S.F.J. (2018). Capacitación y desempeño laboral. Tesis para licenciatura. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/Rojas-Francisco.pdf>
- Sandoval, R.P., Rodríguez, A.F., Maldonado, F.A.C. (2017). Evaluación de la alfabetización digital y pedagógica en TIC, a partir de las opiniones de estudiantes en Formación Inicial Docente. *Educación pesqui* 43(1). Recuperado de <http://dx.doi.org/10.1590/S1517-9702201701154907>
- Sapién, A.A.L, Piñon, H.L.C. y Gutiérrez D.M.C. (2014). *Civilizar*, 14(27). Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/ccso/v14n27/v14n27a09.pdf>.
- Silvera C. (2005). La alfabetización digital: una herramienta para alcanzar el desarrollo y la equidad en los países de América Latina y el Caribe. *Acimed* 13(1). Recuperado de: http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol13_1_05/aci04105.htm
- Unesco. (s/f). Programa de formación en alfabetización mediática e informacional destinado a los adolescentes. Recuperado de http://www.unesco.org/new/fileadmin/MULTIMEDIA/HQ/CI/CI/pdf/media_and_information_literacy_curriculum_for_teachers_es.pdf
- Unesco. (2014). Enfoques estratégicos sobre las TIC en educación en América Latina y el caribe. Santiago de Chile: UNESCO. Recuperado de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000223251>
- Villa, O.N.H.y Moncada V.Y.M. (2011). Efectos de la implementación de un programa gubernamental orientado a la alfabetización digital en una comunidad rural. *Investigación y desarrollo*, 19(1). Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0121-32612011000100005&lng=en&tlng=

ANEXOS

CUESTIONARIO

Por favor contesta las siguientes preguntas o en su caso, tacha la respuesta

Edad:	
Sexo:	Femenino Masculino
Actualmente resides en:	Zona urbana Zona rural
Nivel de escolaridad	Primaria Secundaria Bachiller/prepa Licenciatura Posgrado
Escribe por favor a qué se dedica la empresa donde laboras:	
Tiempo de laborar en la empresa:	

¿Tienes Wi-Fi en tu casa? SI NO

¿Conoces el FB? SI NO

¿Lo has utilizado? SI NO

¿Cuánto tiempo consideras que dedicas a las redes sociales durante el día? _____ hrs.

Marca con una palomita para qué has utilizado el FB:

	<ul style="list-style-type: none"> • Compartir fotos
	<ul style="list-style-type: none"> • contactar amigos,
	<ul style="list-style-type: none"> • platicar con amigos,
	<ul style="list-style-type: none"> • ver fotos y publicaciones de amigos,
	<ul style="list-style-type: none"> • ver videos,
	<ul style="list-style-type: none"> • buscar algún tipo de servicio,
	<ul style="list-style-type: none"> • subir videos,
	<ul style="list-style-type: none"> • hacer videos,
	<ul style="list-style-type: none"> • participar en reuniones como video llamadas,
	<ul style="list-style-type: none"> • crear video llamadas,
	<ul style="list-style-type: none"> • almacenar información

¿Has ocupado el Facebook para el trabajo?	SI	NO
¿Sabes que puedes separar lo personal de lo profesional en el Facebook?	SI	NO
¿Sabes que puedes organizar y almacenar información?	SI	NO
¿Te ha sido útil el Facebook para trabajar?	SI	NO
¿Explica por favor cómo te ha ayudado en el trabajo		
¿Tomaste algún tipo de capacitación para el uso de Facebook?	SI	NO
¿Sabes si existe algún manual de Facebook?	SI	NO
¿Has leído algún manual de Facebook?	SI	NO
¿Piensas que conoces todos los usos que posee el Facebook?	SI	NO

Por favor palomea la información que corresponda

	No la conozco	Si la conozco	La he usado con ayuda	La conozco pero nunca la he usado	La conozco y he subido información	He compartido fotos y videos	Me he comunicado con familiares amigos y conocidos
Whatsapp							
Instagram							
Youtube							
Google+							
Outlook							
Twitter							
LinkedIn							
Wikipedia							
QZone							
Vkontakte							
Tencent Weibo							
My Space							

¿Tu empresa cuenta con página de internet?	SI	NO
¿Hay otras herramientas digitales que la empresa utiliza para mantener comunicación con sus clientes y colaboradores?	SI	NO
¿Si las conoces, puedes mencionar cuáles son?		

¿Utilizas esas herramientas digitales?	SI	NO

Si utilizas la página de internet y otras herramientas digitales para trabajar, por favor contesta lo siguiente:

¿Te capacitaron para manejarlas?	SI	NO
¿Cuánto tiempo recibiste de capacitación?		
¿Te dieron algún tipo de manual?	SI	NO
¿Consideras que te fue fácil manejarla de forma eficiente?	SI	NO
Si no fue fácil para ti, ¿cómo te sentiste al no poderla manejar eficientemente?		
¿Consideras que el no manejar bien las herramientas digitales de tu empresa, en algún momento atraso o entorpeció el desempeño de tus labores? ¿Podrías explicar por favor?		