

Universidad Nacional  
Facultad de Ciencias Sociales  
Escuela de Secretariado Profesional

Tesis para optar por el grado de  
Licenciatura en Educación Comercial

**PROCESO DE ALFABETIZACIÓN TECNOLÓGICA EN LOS ADULTOS  
Y ADULTOS MAYORES PARTICIPANTES DEL PROYECTO  
DE EXTENSIÓN MANEJO BÁSICO DE OFICINAS  
DE LA CARRERA EDUCACIÓN COMERCIAL,  
UNIVERSIDAD NACIONAL,  
PERÍODO 2012-2016**

Postulantes:

**Ruth Rivera Rivera  
Belkis Urbina Cerros**

Heredia, 19 de junio del 2019  
Campus Omar Dengo

## Tabla de contenido

Lenguaje inclusivo .....	x
Hoja de aprobación .....	xi
Dedicatoria .....	xii
Agradecimiento .....	xiii
Resumen ejecutivo .....	xiv
Estructura del trabajo final de graduación .....	xv
Capítulo I. Introducción.....	xv
Capítulo II. Marco teórico conceptual .....	xv
Capítulo III. Marco metodológico .....	xvi
Capítulo IV. Análisis de la información.....	xvi
Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones.....	xvii
Antecedentes del Proyecto de Extensión Manejo Básico de Oficinas .....	xviii
CAPÍTULO I .....	1
INTRODUCCIÓN .....	1
Introducción.....	4
Descripción del planteamiento del problema .....	4
Planteamiento del problema .....	4
Justificación.....	5
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos .....	7
Alcances.....	8
Limitaciones .....	8
CAPÍTULO II .....	9
MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL.....	9
Marco teórico conceptual.....	10
Personas adultas mayores .....	10
Proceso educativo o educación en adultos.....	13
Andragogía educativa.....	14
Gerontología educativa .....	15
Pedagogía gerontológica.....	15
La exclusión y su incidencia en el desarrollo de la persona adulta mayor .....	17
Las Tic en relación con la población adulta y las PAM .....	17
Incidencia de la alfabetización digital en la población adulta y las PAM .....	19
La brecha digital .....	21
Personas adultas y las PAM: la población más alejada de las Tic.....	22
Necesidades del ser humano .....	27

Crecimiento personal.....	29
La motivación .....	31
Relaciones interpersonales .....	32
CAPÍTULO III .....	34
MARCO METODOLÓGICO.....	34
Marco metodológico .....	35
Tipo de enfoque. ....	36
Sujetos de información.....	36
Instrumentos .....	39
La entrevista.....	39
Grupo focal.....	40
El cuestionario.....	42
CAPÍTULO IV .....	44
ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.....	44
Análisis de la información .....	45
Análisis de Entrevista E-1 .....	46
Análisis Cuestionario (E-2) .....	84
Análisis del Grupo Focal (GF-1) .....	102
CAPÍTULO V .....	108
CONCLUSIONES.....	108
Y RECOMENDACIONES .....	108
Conclusiones.....	109
Dimensiones .....	109
Aportes.....	112
Importancia .....	114
Recomendaciones.....	116
Se recomienda a la Escuela de Secretariado Profesional .....	116
Se recomienda a los futuros docentes practicantes lo siguiente:.....	117
Fuentes de consulta .....	121
ANEXOS .....	126
Anexo N° 1 .....	127
Entrevista (E-1) .....	127
Anexo N°2.....	136
Cuestionario (E-2) .....	136
Anexo N°3.....	142
Grupo Focal (Gf-1) .....	142
Anexo N°4 (Cartas de aprobación) .....	146

Carta de aprobación tutora.....	146
Carta de aprobación lectora N° 1 .....	147
Carta de aprobación lectora N° 2 .....	148
Anexo N°6 (Transcripción de Acuerdos).....	149
Transcripción de acuerdo (UNA-ESP-CTFG-ACUE-04-2019) .....	149
Transcripción de acuerdo (UNA-CA-ESP-ACUE-185-2016) .....	151
Transcripción de acuerdo (UNA-ESP-CTFG-ACUE-049-2016) .....	153
Transcripción de acuerdo (UNA-ESP-CTFG-ACUE-035-2016) .....	155
Transcripción de acuerdo (UNA-ESP-CTFG-ACUE-014-2016) .....	157
Transcripción de acuerdo (UNA-ESP-CTFG-ACUE-010-2016) .....	158
Transcripción de acuerdo (ESP-CA-TA-144-2015).....	159
Transcripción de acuerdo (ESP-CTFG-024-2015).....	160
Anexo N°7 .....	161
Validación de los instrumentos .....	161
Anexo N°8 (Cartas de aceptación) .....	169
Carta de aceptación tutora .....	169
Carta de aceptación lectora N° 1 .....	170
Anexo N°9 (Avances anteproyecto).....	171
Avance 4 .....	171
Avance 3 .....	172
Avance 2 .....	173
Avance 1 .....	174

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Rangos de etáreos de las personas participantes en el Curso Uso Básico de Computación.....	47
<b>Tabla 2.</b> Criterio de las personas participantes respecto a un aprendizaje significativo, por medio del módulo.....	54
<b>Tabla 3.</b> Aplicación de los conocimientos adquiridos en actividades de su entorno.....	66
<b>Tabla 4.</b> Percepción de las personas participantes sobre, los beneficios obtenidos por parte del curso.....	67
<b>Tabla 5.</b> Según las personas participantes, los contenidos desarrollados en el curso Uso Básico de Computación; aportaron conocimientos que contribuirían con:.....	70
<b>Tabla 6.</b> Criterio de las personas participantes acerca de temas que podrían ser incluidos dentro de los módulos brindados para lograr un mayor aprendizaje.....	75
<b>Tabla 7.</b> Actualmente, de lo aprendido ¿cuáles contenidos o cuál módulo aplica más en su vida personal o profesional?.....	78
<b>Tabla 8.</b> Percepción de las personas participantes respecto a los módulos que resultaron más fácil en cuanto a comprensión de contenidos.....	80
<b>Tabla 9.</b> Percepción de las personas participantes respecto a los módulos que resultaron más difíciles en cuanto a comprensión de contenidos.....	81
<b>Tabla 10.</b> Recomendaciones para los(as) futuros docentes practicantes.....	82
<b>Tabla 11.</b> Valores que se desarrollaron fruto de la experiencia que le permitió este proceso de ayuda al adulto y adulto mayor.....	92
<b>Tabla 12.</b> ¿Cuáles actitudes son necesarias asumir como docentes para atender las necesidades de aprendizaje de este tipo de población?.....	93
<b>Tabla 13.</b> Consejo a los futuros educadores sobre la atención de personas adultas y las PAM.....	94
<b>Tabla 14.</b> ¿Cuáles conocimientos mínimos requieren tener las personas adultas y las PAM para poder aprovechar el curso uso básico de computación?.....	95
<b>Tabla 15.</b> Mayores limitantes a nivel gerontológico, infraestructura, equipo, materiales didácticos y socioeconómicos detectados según los practicantes.....	97
<b>Tabla 16.</b> Evaluación de las docentes del programa de las tutorías recibidas de sus profesoras de la UNA.....	99

<b>Tabla 17.</b> Recomendaciones que brindan los facilitadores para mejoría de la metodología del curso.....	100
<b>Tabla 18.</b> Año de participación en el curso Uso Básico de Computación.....	102
<b>Tabla 19.</b> Adquisición de aprendizaje (temporal o permanente) en el curso Uso Básico de Computación.....	103
<b>Tabla 20.</b> Presentación de algún temor antes de iniciar el curso.....	103
<b>Tabla 21.</b> Actividades de la vida cotidiana donde aplica lo aprendido del curso.	104
<b>Tabla 22.</b> Aspectos que cambiaron con otros individuos después de culminado el curso.....	105
<b>Tabla 23.</b> Actividades en el hogar, comunidad o grupo donde pongan en práctica algún contenido de lo aprendido.....	105
<b>Tabla 24.</b> Sentimiento de satisfacción por alcanzar alguna meta en el curso Uso Básico de Computación.....	106
<b>Tabla 25.</b> Recomendaciones generales que sugieren para la mejora del curso.	106

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Pirámide de las Necesidades de Maslow.....	27
<b>Figura 2.</b> Género de las personas participantes.....	46
<b>Figura 3.</b> Año de participación de las personas integrantes del curso Uso Básico de Computación, impartido por estudiantes de la Universidad Nacional.....	48
<b>Figura 4.</b> Vivencias que experimentaron las personas participantes en el curso Uso Básico de Computación.....	49
<b>Figura 5.</b> Vivencias que experimentaron las personas participantes durante el curso.....	51
<b>Figura 6.</b> Criterio de las personas participantes al relacionarse con otras personas durante el curso.....	53
<b>Figura 7.</b> Criterio de las personas participantes respecto a las estrategias de enseñanza-aprendizaje, que facilitaron la interiorización de contenidos.....	56
<b>Figura 8.</b> Opinión de las personas participantes respecto a los aspectos desarrollados a partir de la contribución del curso.....	57
<b>Figura 9.</b> Según criterio de las personas participantes, los conocimientos adquiridos en el curso contribuyeron a mejorar su desempeño en lo indicado.....	59
<b>Figura 10.</b> Las personas participantes indican que a partir de lo aprendido y fuera del horario del curso, ponían en práctica el aprendizaje adquirido.....	61
<b>Figura 11.</b> Según las vivencias, las personas participantes aplican los conocimientos adquiridos en dichas actividades de su entorno.....	63
<b>Figura 12.</b> Aspectos adquiridos o experimentados durante o después del curso.....	68
<b>Figura 13.</b> Desde el punto de vista social-afectivo, criterio sobre si consideran que a partir del aprendizaje lograra tener mayor cercanía o contacto con amigos, familiares y compañeros de curso.....	71
<b>Figura 14.</b> Opinión de las personas participantes en cuanto a si la materia vista en el curso fue adecuada para satisfacer las necesidades tecnológica.....	73
<b>Figura 15.</b> Criterio de las personas participantes respecto a la importancia de incluir otro módulo que propicie nuevos conocimientos y que permitan la participación y desenvolvimiento en su vida cotidiana.....	77
<b>Figura 16.</b> Género de los estudiantes practicantes.....	84

<b>Figura 17.</b> Edades de los estudiantes practicantes.....	85
<b>Figura 18.</b> Año en el que cada estudiante impartió el curso de computación básico.....	85
<b>Figura 19.</b> Metodologías puestas en práctica como facilitador (a), durante el curso para lograr el aprendizaje significativo en los participantes.....	86
<b>Figura 20.</b> Herramientas tecnológicas utilizadas durante el desarrollo del curso.....	87
<b>Figura 21.</b> Criterio de los profesores practicantes en relación con el alcance de los objetivos propuestos.....	89
<b>Figura 22.</b> Opinión sobre alguna dificultad que limitara el desarrollo de todos los contenidos propuestos.....	90
<b>Figura 23.</b> Aspectos en los que considera que contribuyó para lograr mejoras en el desenvolvimiento social y cotidiano de la población.....	91
<b>Figura 24.</b> Apreciación de practicantes por modificar contenidos de los módulos para mejor aprovechamiento, sea agregándolos o eliminándolos.....	96



## **Siglas**

**CCP.** Centro Centroamericano de Población.

**CEPAL.** Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

**CIDE.** Centro de Investigación y Docencia en Educación.

**IEM.** Instituto de Estudios de la Mujer.

**INEC.** Instituto Nacional de Estadísticas y Censos de Costa Rica.

**PAM.** Persona adulta mayor.

**PEMBO.** Proyecto de Extensión Manejo Básico de Oficinas.

**SEPADE.** Servicio Evangélico para el Desarrollo.

**TIC.** Tecnologías de la Información y la Comunicación.

**UCR.** Universidad de Costa Rica.

**UNA.** Universidad Nacional.

**UNESCO.** Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

## **Lenguaje inclusivo**

Para efectos de esta investigación se utiliza el estilo de lenguaje inclusivo, pues “Propicia su uso en todas las formas de comunicación interna y en relaciones externas de la Universidad Nacional (UNA)”, así como “Promueve un currículo de formación profesional con la inclusión operativa del género, con perspectiva humanista y de derechos humanos como eje transversal” (IEM, 2012, p.11)

Para lograr la inclusión y continuar en un sistema de educación superior equitativo, anulando la discriminación, el lenguaje utilizado en esta investigación se basa en lo que está normado en la política para la igualdad y equidad de género de la UNA, dicha política es promovida por el Instituto de Estudios de la Mujer, que brinda una cultura universitaria libre de discriminación apoyando la igualdad y equidad del género: “Innovar la producción y la promoción del conocimiento mediante la incorporación de los aportes realizados desde los estudios del género para contribuir con la transformación de las condiciones que generan inequidad”. (IEM, 2013, p.4)

En relación con lo anterior, para efectos de esta investigación conviene aclarar que “personas adultas mayores” estará representado por las siglas PAM y contempla a los y las adultos (as) mayores, que conforman la muestra de la investigación.

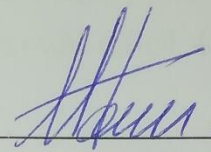
Además en cumplimiento de las políticas de equidad de la Universidad Nacional en algunos de los capítulos se utilizarán términos como estudiantado, individuos, estudiantes, población, dicentes, entre otros cuando se consideren importantes incluirlos para evitar la exclusión de género.

## Hoja de aprobación

Tesis de grado presentada el 19 de junio de 2019, como requisito para optar por el grado de Licenciatura en Educación Comercial con Énfasis en Investigación, de la Escuela de Secretariado Profesional de la Universidad Nacional.

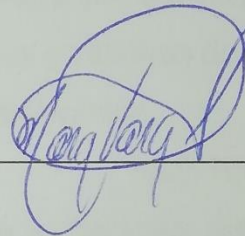
### Miembros del Tribunal Examinador

M.Sc. Margarita Torres Hernández.  
Representante del Decanato.  
Facultad de Ciencias Sociales, UNA.



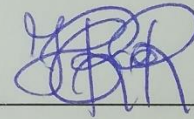
---

M.Sc. Margarita Vargas Calvo.  
Directora.  
Escuela de Secretariado Profesional.



---

M.Ed. Herminia Ramírez Alfaro.  
Tutora.  
Centro de Investigación y Docencia en  
Educación, UNA.

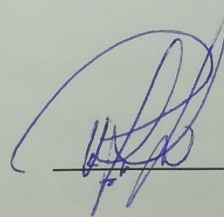


---

M.a.g. Ana María Fournier Vargas.  
Lectora.

Ana María Fournier V.

M.Sc. Patricia Arce Rojas.  
Lectora.  
Escuela de Secretariado Profesional.

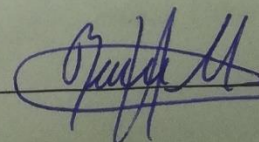


---

Bach. Ruth Rivera Rivera.  
Postulante.

Ruth Rivera R.

Bach. Belkis Urbina Cerros.  
Postulante.



---

## **Dedicatoria**

A Dios, por permitirme alcanzar un logro más en mi vida. Él me brindó toda la inspiración, fortaleza y motivación que requería para continuar en todo momento.

A mi hija Loana quien me motiva cada día a ser mejor, a buscar la excelencia y luchar por lo que quiero, ella me inspira a dar lo mejor de mí y a ser un buen ejemplo, este triunfo es para ella.

A mi esposo, por estar conmigo en un momento importante en el que buscaba alcanzar una meta más, por su motivación y ayuda en momentos de angustia y por su paciencia cuando todo se tornaba más difícil, él es un apoyo primordial.

A mi mamá por ayudarme siempre que lo necesito, por darme palabras de aliento y felicitarme; además, por sus buenos deseos y palabras de triunfo para mí. A mis hermanos por sus palabras de apoyo y motivación.

Ruth Rivera Rivera

A un ser Supremo que me permitió cumplir cada meta que me propuse a nivel profesional.

A mi mamá por el apoyo incondicional que me brindó durante este proceso, ella ha sido la persona que más me ha motivado para que termine esta etapa de mi vida académica. A mis hermanos que siempre me han motivado y alentado para continuar y me han hecho saber que soy un orgullo para ellos.

En especial a Sam que llegó a ser mi mayor motivación cuando carecía por completo de ella, quien con un dulce abrazo me hace confiar más en querer cumplir un sueño, para ser un ejemplo para él, que desde muy pequeño ha sido mi compañero incondicional.

A mi papá que me acompaña desde el cielo, porque sé que el tenerlo tan lejos y tan cerca a la vez, hace que desee cumplirle esa última promesa de ser licenciada y verlo en la graduación.

Belkis Urbina Cerros

## **Agradecimiento**

A Dios por permitirnos vivir cada día, por darnos salud y fortaleza para seguir adelante con todo lo propuesto y permitirnos iniciar y culminar esta etapa tan importante.

A la institución por medio de la cual recibimos la formación profesional que ahora tenemos, la Universidad Nacional, donde tuvimos la oportunidad de capacitarnos y ser las profesionales que hoy somos. En especial a la Escuela de Secretariado Profesional, al Departamento de Orientación y Psicología y al Proyecto Esperanza Joven.

A los docentes que contribuyeron con nuestro crecimiento personal y profesional, quienes fueron de gran ayuda e inculcaron un aprendizaje significativo desde el día uno hasta el último de cada semestre.

A nuestros queridos compañeros, quienes nos acompañaron durante el proceso, por el apoyo y por los momentos vividos.

## **Resumen ejecutivo**

Las personas adultas y las personas adultas mayores (PAM) representan parte importante de la población total de Costa Rica.

Por tal razón se busca estudiar la participación o el alcance que tiene en esa población el uso de la tecnología, determinar si las personas adultas están en las mismas condiciones que el resto de la población o bien identificar los posibles factores que pueden estar obstaculizando una mayor interacción entre ellas y la tecnología.

Partiendo de un período de análisis en específico, se concluyó que esta población no cuenta en la actualidad con muchos recursos en su vida cotidiana que involucren la tecnología y su conocimiento, debilidades que ciertamente limitan el deseo de participación en el mundo digital.

Es precisamente en este sentido que se ha elaborado este estudio, con el claro objetivo de analizar a la población adulta y las PAM desde el área tecnológica, tomando como pilar un curso de capacitación del cual formaron parte como estudiantes durante el período 2012-2016 en la Universidad Nacional.

Esta investigación es de tipo descriptiva, ya que parte de un análisis basado en las experiencias percibidas por la población en estudio durante un tiempo determinado en el cual se relacionaron con el uso y aprendizaje tecnológico.

Para el desarrollo de esta investigación se utilizaron instrumentos que fueron valiosos para el hallazgo de los resultados, entre ellos se recurrió a la entrevista, cuestionario y al grupo focal.

Como hallazgos a partir del análisis del trabajo se obtuvieron diversos aportes del curso como la adquisición de seguridad en los participantes frente a los instrumentos tecnológicos y su conocimiento; también se resaltó la importancia de un aprendizaje significativo, según lo manifestaron los informantes.

Se obtuvieron conclusiones muy valiosas desde el punto de vista interactivo, social y de aprendizaje, entre ellas se destacan las siguientes: la experiencia de sentirse cómodos durante el transcurso de las clases ya que

según la población entrevistada, sentía gusto por asistir debido a los momentos agradables de compartir que se creaban mientras se recibían las lecciones; el aprendizaje adquirido por parte de personas que no tenían el mínimo conocimiento para encender una computadora; el deseo de continuar aprendiendo y no limitarse a vivir aislados de la tecnología.

Se recibieron propuestas interesantes relacionadas con la mejora del curso, como la posibilidad de darle continuidad a los módulos facilitados por la Universidad Nacional; también hubo sugerencias respecto a las estrategias de enseñanza-aprendizaje consideradas más provechosas con el fin de que futuros estudiantes pudieran enriquecerse al máximo.

Como punto imprescindible, se debe mencionar que en el apartado del marco teórico conceptual de esta investigación se encontrarán algunas citas de autores con varios años de antigüedad, no obstante, sus propuestas son esenciales para poder sustentar este trabajo.

Este estudio se encuentra distribuido por capítulos con el fin de lograr una mejor comprensión por parte del lector. En el siguiente apartado se describirá de forma breve esos capítulos que conforman esta investigación.

## **Estructura del trabajo final de graduación**

El informe final de la investigación, se estructuró en cinco capítulos, que se detallan a continuación:

### **Capítulo I. Introducción**

Este capítulo presenta el tema en estudio, descripción del planteamiento del problema, planteamiento del problema, justificación, objetivo general y objetivos específicos de la investigación.

### **Capítulo II. Marco teórico conceptual**

El marco teórico conceptual muestra los diferentes conceptos que le permite al lector una mejor comprensión del tema de investigación, pues son los elementos teóricos que fundamentan este trabajo.

Está compuesto de temas que se relacionan con los objetivos de la investigación. Contiene subtemas como: persona adulta y persona adulta mayor (PAM), proceso educativo o educación en adultos, andragogía educativa, gerontología educativa, pedagogía gerontológica, la exclusión y su incidencia en el desarrollo de la persona adulta mayor, las Tic en relación con la población adulta y las PAM, incidencia de la alfabetización digital en la población adulta y las PAM, la brecha digital y población adulta y las PAM la población más alejada de las Tic.

### **Capítulo III. Marco metodológico**

En este capítulo se plantean los aspectos que conforman el marco metodológico de la investigación; entre ellos se encuentran: el tipo de enfoque que conforma la investigación, los sujetos, las fuentes de información para desarrollar el tema en estudio, la población analizada y los instrumentos que sirvieron para la recolección de datos (la entrevista, el grupo focal y el cuestionario).

En este apartado se recurrió a autores de mucha trayectoria en temas relacionados con la investigación a nivel profesional basados en temas relacionados a investigación, la educación y las tecnológicas de información.

### **Capítulo IV. Análisis de la información**

En el capítulo IV, se presenta la tabulación de datos y el análisis de la información. El análisis de datos se efectuó por medio de la aplicación de tres instrumentos (la entrevista, el grupo focal y el cuestionario).

La entrevista (E-1) fue aplicada a las personas adultas y las PAM, por medio de preguntas abiertas y cerradas, se recurrió a la escala de Likert para su valoración; además, la información se dividió en cuatro apartados (datos generales, uso de tecnología, estrategias metodológicas y sugerencias) para obtener un mejor análisis.

El grupo focal (GF-1) fue aplicado a las personas adultas y las PAM, por medio de preguntas abiertas. También, la información obtenida se dividió en tres apartados (datos generales, aprendizaje y desarrollo social) para obtener un mejor análisis.



El cuestionario (E-2) fue aplicado al estudiantado que formó parte del proceso como docentes practicantes. En este caso, la información del cuestionario se dividió en cuatro apartados (datos generales, metodología, tecnología, sugerencias y recomendaciones).

## **Capítulo V. Conclusiones y recomendaciones**

En el capítulo V se dan a conocer las principales conclusiones y recomendaciones que se obtuvieron a partir del análisis de la información que se consigna en el capítulo IV, la cual se recopiló por medio de los instrumentos aplicados.

En este capítulo se detalla el listado de las fuentes de consulta y los anexos que constan de los tres instrumentos usados para la investigación.

## **Antecedentes del Proyecto de Extensión Manejo Básico de Oficinas**

De forma general se detallarán los antecedentes del Proyecto de Extensión Manejo Básico de Oficinas (PEMBO). Dicho proyecto desde sus inicios abarcó la población de jóvenes y años después se extendió a las PAM.

El 12 de diciembre de 1996 se creó el PEMBO, fue aprobado mediante acta N°. 13-96 del Consejo Académico de la Escuela de Secretariado Profesional (ESP) de la UNA, ante la propuesta de la máster Yamileth Jenkins Alvarado, académica de la ESP de la misma casa de enseñanza.

El PEMBO es un Proyecto de Extensión Comunitaria, según la ESP (2005-2008) menciona que es:

Una opción de aprendizaje para poblaciones jóvenes que por diversas razones se encuentran fuera del sistema educativo formal, aportando conocimiento que pueden poner en práctica y mejorar su calidad de vida y ser útiles a la sociedad. (p.2).

Como parte importante de la creación del proyecto, se plantearon los objetivos generales y específicos, la ESP (2005-2008) los describe como:

Objetivo General: Fomentar integralmente a jóvenes en riesgo social en Manejo Básico de Oficinas para que adquieran los conocimientos, destrezas y habilidades técnicas y humanas que les permitan integrarse a un puesto de trabajo secretarial en un consultorio médico o en una oficina muy pequeña, además como una perspectiva profesional futura, a partir de un proceso de aprendizaje significativo. Asimismo, se considera importante proponer un espacio vivencial donde los estudiantes docentes de la carrera experimenten sus propias vivencias en el área de la educación.

Objetivo general: Elaborar un plan operativo que permita a los y las futuras profesionales de la carrera de Educación Comercial un espacio de acercamiento a los problemas sociales de nuestro país, de manera que sean conscientes de esa realidad y brinden un aporte a la comunidad nacional, enmarcado en la formación profesional dual (p.7).

Los objetivos específicos establecidos son:

1. Desarrollar un programa de formación en Manejo Básico de Oficinas que permita a las y los participantes el aprendizaje de conocimientos, habilidades y destrezas técnicas y humanas que le permiten integrarse a un puesto de trabajo secretarial en un consultorio médico o en una oficina muy pequeña.
2. Elaborar un diseño curricular para el Proyecto Manejo Básico de Oficinas a partir de las necesidades de las empresas y las posibilidades de los participantes.
3. Realizar las acciones de coordinación para que los y las estudiantes de la carrera Educación Comercial realicen Práctica Docente en el Proyecto Manejo Básico de Oficinas.
4. Realizar las acciones de coordinación con empresas públicas y privadas para que la Escuela de Secretariado Profesional integre al Proyecto Manejo Básico de Oficinas a jóvenes que por situaciones especiales se encuentran en riesgo social (p.8)

Inicialmente, el PEMBO estaba dirigido a madres adolescentes; en el 2000 se extendió la población participante del proyecto, mediante la inclusión de adolescentes en riesgo social o excluidos del sistema educativo formal y con esto se abrió la posibilidad para la participación masculina; según el documento informativo del PEMBO para el período 2005-2008, dicha información fue suministrada por la ESP.

En el año 2001, mediante el acta No. 12-2001 del Consejo Académico de la ESP, se aprobó que el PEMBO fuera desarrollado como Práctica Profesional Supervisada para optar por el grado de Bachillerato en Educación Comercial de la ESP de la UNA.

Según lo que se describió se puede apreciar que, el proyecto contribuye con la formación de profesionales en Educación Comercial, también busca promover la extensión comunitaria, esto beneficia no solo a las y los docentes practicantes, sino también a grupos de personas adultas y adultas mayores, a quienes se les impartirán los cursos que brinda el proyecto.

Según lo descrito anteriormente, se puede indicar que, el PEMBO en primera instancia, fue creado y diseñado para jóvenes. Con los años al ver que dicho proyecto era acogido y resultó de interés para las comunidades, se

extendió a otras poblaciones. La ESP junto con la División de Educología de la UNA articuló para que la población de PAM también se vieran beneficiados con el PEMBO y lograron orientar el proyecto para esta nueva población, con el curso Uso Básico de la Computadora.

El principal requisito para que las personas adultas y las PAM puedan asistir al curso es saber leer y escribir y no tener conocimiento del uso de la computadora.

El proyecto enfocado a las personas adultas y las PAM cuenta con cuatro módulos: introducción a la computación, Word, Power Point y Paint. Los módulos se trabajan de tres horas a cuatro horas semanalmente, para un total de cuatro horas una vez a la semana por un período de dos semestres. Los grupos se mantienen durante dos semestres.

En cada grupo participan de 10 a 20 estudiantes (grupo de personas adultas y PAM). Al finalizar las clases, los participantes reciben un certificado de participación.

El PEMBO lo desarrollan en parejas docentes practicantes, a cada integrante le corresponde dar las clases, para las cuales tienen la responsabilidad de crear el programa del curso y sus planeamientos, además debe escoger los contenidos para desarrollar las lecciones.

Tanto los temas como los materiales didácticos de apoyo que se utilizan para desarrollar cada uno de los módulos, quedan a elección de la o el docente practicante, ya que la ESP no exige la utilización de algún material de consulta específico.

Al crearse el PEMBO no se especificaron los contenidos esenciales para abarcar en cada área de estudio, para lograr el objetivo de este proyecto de extensión comunitaria. De ahí que cada docente practicante selecciona según su experiencia y criterio lo que le parece más conveniente enseñar junto con el grupo de docentes practicantes y la académica que esté como tutora del grupo.

# **CAPÍTULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

## **Introducción**

Este informe fue elaborado por estudiantes que cursan la carrera de Educación Comercial, con el fin de optar por el título de licenciatura en Educación Comercial y se ha desarrollado bajo la modalidad de tesis de grado. El reglamento de trabajos finales de graduación de la Universidad Nacional estipula en su capítulo III, artículo 1:

Se entiende por tesis de graduación un trabajo de investigación que brinda un aporte original, respecto a la comprensión de determinados hechos, fenómenos o problemas sociales, y que culmina con un documento escrito en el cual se informa, entre otras cosas, el problema investigado, la metodología, los resultados y las conclusiones obtenidas. Así como la bibliografía de fuentes utilizadas, por tanto “trabajo de investigación, a su vez, se puede entender aquel en que una persona se plantea una pregunta concreta respecto a un problema, formula una respuesta tentativa a dicha pregunta y, por medio de un método sistemático, intenta corroborar si es o no correcta la respuesta tentativa que había dado (p. 11-12).

De acuerdo con lo anterior, en el siguiente apartado se incluye una breve descripción a modo general del trabajo desarrollado.

### **Descripción del planteamiento del problema**

Este estudio se basa en el análisis del curso de alfabetización tecnológica brindado por estudiantes de la carrera de Educación Comercial del nivel de bachillerato y que han sido capacitados por la ESP para impartirlo.

Con base en lo expuesto, se considera importante explicar en qué consiste la alfabetización tecnológica o digital. Tal y como se muestra en el desarrollo de esta investigación, este término es definido por Ojeda-Castañeda (2008) de la siguiente manera:

La alfabetización digital es una propuesta indispensable de formación para el ser humano y que permite más allá de la pura obtención de conocimientos, competencia, capacidades, destrezas o habilidades para el manejo operativo de mecanismos, instrumentos o lenguajes tecnológicos de comunicación digital, la posibilidad de entender y generar mensajes comunicativos, reconociendo el contexto social donde se ubica y desde una creativa posición ciudadana reflexiva y crítica (p.85).

Así, el fin de este curso de alfabetización es ofrecer una preparación básica en materia tecnológica a las personas adultas y las PAM como población meta, quienes no tienen ningún conocimiento del uso de la tecnología, por tal razón, se pretende dar un acercamiento tecnológico mediante el uso de la computadora y, en el caso de las personas adultas y las PAM, disminuir brechas digitales.

El curso se divide en módulos, los cuales se desarrollan a partir de diferentes contenidos enfocados en el adecuado aprendizaje y logro de cada módulo del curso, entre ellos *Word, Power Point, Internet* y otros; cada uno de esos módulos tiene una duración específica según los contenidos de cada tema.

Asimismo, como parte del análisis se estudiaron las dimensiones, los beneficios y la importancia del proceso, producto de las lecciones que esta población recibió de parte de los docentes practicantes durante el período comprendido entre 2012-2016.

Con la aplicación de diferentes instrumentos para recopilar la información requerida como el cuestionario y la entrevista, se procedió a diagnosticar ¿cuáles fueron los alcances obtenidos a partir de la alfabetización tecnológica? Además, mediante el análisis de la información recopilada, se identificaron los aportes que el proceso como tal brindó a la población participante. Con los resultados obtenidos, se determinó, desde la perspectiva de la alfabetización tecnológica, la importancia de la interacción y participación de la población adulta y las PAM con la sociedad.

Por otra parte, es importante recalcar que, durante el estudio, se diagnosticó la existencia de debilidades en el proceso, por lo que se propusieron recomendaciones que permitieran el fortalecimiento del proyecto.

A continuación, se presenta el problema, la justificación, la propuesta de la tutora y lectoras, el tiempo estimado para desarrollar este estudio, su viabilidad, los alcances y las limitaciones; aspectos fundamentales para el proceso de análisis y la obtención de resultados de la investigación.

**Planteamiento del problema**

¿Cuáles son las dimensiones del proyecto en la población adulta y adulta mayor que participan del proceso de alfabetización tecnológica del Proyecto de Extensión Manejo Básico de Oficinas, por el uso de las Tic en actividades que forman parte de su cotidianeidad durante el período 2012-2016?.



## Justificación

Como parte fundamental para el sustento de esta investigación se consideró relevante determinar los aportes que genera el proceso de alfabetización tecnológica en las personas adultas y las PAM que participan en el PEMPBO, debido a la importancia que en la actualidad puede representar para esta población el estar capacitada para emplear adecuadamente las herramientas tecnológicas.

Asimismo, se cree conveniente y valioso, brindar un seguimiento para demostrar si lo propuesto según los módulos de *Word*, *Power Point*, *Paint* e *Internet* se cumplió y evidenciar la aplicación de la alfabetización tecnológica en la vida de las personas adultas y las PAM que participaron en el proyecto.

Además, se rescata la relevancia como parte de la investigación, de conocer la percepción de las y los estudiantes del nivel de bachillerato de la carrera de Educación Comercial que integraron y crearon las capacitaciones, a partir de los temas considerados esenciales de enseñar a esta población. Dicha percepción se obtuvo a través de la aplicación de los instrumentos que reflejaron sus opiniones.

Por otra parte, se reconoce también que, actualmente en Costa Rica las poblaciones adultas y de PAM se han ido incrementado y como se demuestra en el apartado teórico de este estudio, es el segmento de población que se encuentra más alejado de las tecnologías. En la actualidad, según el Instituto Nacional de Estadística y Censos de Costa Rica (INEC, 2011, p. 18): “La población de personas adultas mayores de 65 años y más alcanza el 7.2% del total del país.”.

Partiendo de ello, se puede decir que, ese un porcentaje considerable de personas adultas y PAM, que como personas tienen también el derecho de ser tomados en cuenta y ser incluidas en todas las actualizaciones e innovaciones de la sociedad.

Además, previo a la selección del tema en estudio, se realizó una investigación con el fin de determinar si existían estudios similares que en cierta

forma limitaran o anularan el desarrollo de esta investigación. En la revisión se encontraron varios estudios que se asemejan al tema inicial de esta indagación; no obstante, esos estudios, fueran a nivel nacional o internacional, le dan un sentido y enfoque diferentes a esta investigación. Para efectos de este trabajo, esos trabajos se comentan en otros capítulos de esta investigación.

Se consideró importante en el desarrollo de la investigación, incluir la intergeneracionalidad de la población. Como lo mencionan Newman y Sánchez (2007, p. 41) citados por Beltrán y Rivas (2013, p. 283) indican que: “compartir actividades o características entre las generaciones, pero no necesariamente supone una interacción ni una influencia entre ellas.” En este sentido, se podría mencionar que, las generaciones están relacionadas entre sí, sin embargo, no siempre logran interactuar entre sí.

Adicionalmente, Newman y Sánchez (2007, p. 42) citado por Beltrán y Rivas (2013) señalan también que:

La pertenencia a una generación constituye el rasgo de referencia de los individuos, pero las relaciones intergeneracionales son todas aquellas ya sean de consenso, de cooperación o de conflicto, en las que se implican dos o más generaciones, o grupos generacionales. (p. 283).

Según lo mencionado, se puede hacer referencia a que, las relaciones intergeneracionales van de la mano con el hecho de que se compartan espacios físicos, se interactúe socialmente, se realicen actividades en conjunto, se interactúe de manera cotidiana y se logre pasar a una relación más cercana entre las diferentes generaciones.

**Objetivo general**

Analizar el proceso de alfabetización tecnológica del Proyecto de Extensión Manejo Básico de Oficinas, durante el período 2012-2016, mediante la revisión de las estrategias y metodologías desarrolladas en el proceso, determinando los aportes del proceso en las gestiones que realizan las personas adultas mayores en sus actividades cotidianas.

**Objetivos específicos**

- Diagnosticar las dimensiones del proceso de alfabetización tecnológica en las personas adultas y las PAM que participan del Proyecto Manejo Básico de Oficinas durante el período 2012-2016.
- Identificar los aportes que brinda el proceso de alfabetización tecnológica a las personas adultas y las PAM que participan del Proyecto Manejo Básico de Oficinas durante el período 2012-2016.
- Determinar la importancia que genera el proceso de alfabetización tecnológica para la población participante en el Proyecto Manejo Básico de Oficinas, como parte de un proceso de interacción de la persona adulta y las PAM con su entorno social, durante el período 2012-2016.

**Alcances**

Con esta investigación se beneficiarán, en primer lugar, las personas adultas y las PAM participantes en el proceso de alfabetización tecnológica, pues se brindará un seguimiento acerca del cumplimiento de los objetivos de dicha alfabetización y se determinará la aplicación de lo aprendido en los cursos del PEMBO; además, la ESP de la UNA se beneficiará debido a que contará con un estudio de análisis del proceso de este tipo de alfabetización y servirá como referencia para consultas sobre los alcances de la alfabetización tecnológica que se han logrado durante los periodos 2012-2016. Asimismo, se mejorará el proceso de alfabetización tecnológica del PEMBO, debido al análisis y resultados obtenidos con esta investigación.

**Limitaciones**

Durante el proceso realizado no se ha contado con limitaciones, que pospongan o propicien la culminación o renuncia a la investigación. Lo anterior debido a que la Escuela de Secretariado Profesional, así como otras instancias y personas, se han mostrado anuentes a colaborar con las investigadoras.

# **CAPÍTULO II**

## **MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL**

## **Marco teórico conceptual**

En un estudio o investigación, el marco teórico es el apoyo que sustenta la investigación para alcanzar los objetivos planteados y efectuar el análisis de la información recolectada.

Este apartado presenta diversas teorías, datos e ideas de diferentes autores, así como definiciones que sustentan el desarrollo de esta investigación y cuya construcción se muestra seguidamente:

Es conveniente mencionar lo que al respecto señala Barrantes (2014, p. 171): “el marco teórico cumple una función básica en la investigación: darle sustento teórico, o sea, explicar las relaciones entre las variables que componen el problema. Sin un marco teórico, difícilmente, podrían explicarse los resultados obtenidos y mucho menos explicarlos de forma fructífera”.

### **Personas adultas mayores**

La población de personas adultas mayores crece cada vez más en el contexto de la sociedad. Al respecto Oroza (2003) señala lo siguiente:

La (...) tercera edad, también conocida con los términos de vejez, adultez mayor o tardía, ha sido abordada en la literatura de manera aislada o como fase de involución y no como una auténtica etapa del desarrollo humano. Se ubica alrededor de los 60 años, asociada al evento de la jubilación laboral. Incluso hoy comienza a hablarse de una cuarta edad para referirse a las personas que pasan los 80 años. (p. 1).

Como se menciona en la cita anterior, las personas adultas y las PAM han sido objeto de estudios de una forma aislada, sin haberse considerado la adultez como una de las etapas de la vida del ser humano cuya relevancia es importante en la conformación de la sociedad.

Si se toma en consideración la edad de dicha población versus los alcances de la época en la cual asistieron o no al sistema educativo formal, así como los avances en materia de tecnología, se podría evidenciar que no existía contacto de la tecnología con la educación formal ya que el medio no ofrecía las posibilidades que actualmente se tienen. A partir de ello, se comienza a generar una brecha que se amplía conforme avanza la edad de las personas y las posibilidades que tienen para utilizar la tecnología en sus actividades cotidianas.

Las personas adultas y las PAM diariamente perciben el aumento de esa brecha digital, ya que una parte significativa de las actividades de la cotidianidad que la rodea están marcadas de alguna manera por procesos en los cuales la tecnología está presente. Por ejemplo: el censo del 2011 realizado por el INEC evidencia que la población adulta y las PAM en Costa Rica representan el 7.2% del total de la población del país. La condición de las personas adultas y PAM no puede verse como sinónimo de otra vida, por cuanto es parte de las etapas del desarrollo del ser humano y el envejecimiento por sí mismo es una etapa del proceso de madurez de la persona.

Para sustentar y evidenciar el crecimiento de esta población, es necesario tener algunos datos relevantes, que permitan visualizar en Costa Rica cómo está constituido ese sector de la población y cómo se proyecta para los próximos años?. De acuerdo con lo indicado, en el I Informe Estado de la Situación de la Persona Adulta Mayor en Costa Rica (2008) se considera un crecimiento en la cantidad de la población las PAM para el futuro, obsérvese:

El número absoluto y la proporción de personas de 65 años y más se han incrementado en las últimas décadas y continuarán haciéndolo en los próximos años. De acuerdo con las proyecciones de población vigentes, a mitad del 2008 hay aproximadamente 278 mil adultos mayores en el país y constituyen el 6 % de la población (p. 11).

La población de adultos y las PAM aumenta sistemáticamente, tal como se mencionó en el I Informe de la Persona Adulta Mayor en Costa Rica del año 2008. Al mismo tiempo, se evidencia el aumento de personas de 65 años.

Debe considerarse que se parte de información correspondiente al 2008, por lo tanto a la fecha de este estudio, ese número podría haber variado significativamente.

Costa Rica, al igual que el resto de países anualmente experimenta un aumento en la cantidad de personas adultas y las PAM que se jubilan, una vez cumplidos los requisitos que el sistema demanda. Robles, A y Rodríguez, M. (2008, p. 13), al respecto mencionan: “En Costa Rica, la legislación señala los 65 años como la edad a partir de la cual una persona se considera adulta mayor y la edad de la jubilación en el sistema comprende la mayor cantidad de personas es de 65 años”.

Según los autores mencionados, las personas adultas y las PAM; entran en un proceso de jubilación que les crea condiciones para vivir su vida adulta mayor de forma diferente, ya que a lo largo del proceso de envejecimiento cambian las necesidades que han tenido como personas.

Antes de los 65 años las personas de la tercera edad se consideran altamente productivas a nivel laboral y educativo, pues generalmente a tempranas edades es cuando ocurre el desarrollo educativo y laboral de las personas. Al pasar los ciclos de vida y llegar a los 65, se evidencia en las personas, a veces, un retroceso provocado de alguna u otra forma, por la usencia de herramientas que les facilite un desarrollo pleno de la vejez.

Las nuevas generaciones de jóvenes deberán enfrentar una población considerable de personas adultas y PAM, al respecto:

Robles, A. y Rodríguez, M. (2008) describen esa situación la población de adultos mayores de 80 años de la siguiente manera:

El número de personas de 80 y más años se duplicará entre 2008 y 2025 en la población total. Si bien actualmente son solo el 1,4% de la población total del país y en 2025 serán aproximadamente 2,3%, alrededor de 1 de cada cinco personas adultas mayores tiene más de 80 años (p. 14).



Lo anterior refleja un dato interesante, ya que en un futuro muy próximo será una cifra considerable de personas adultas y PAM los que habitarán este país, de ahí la gran importancia de tomar más en cuenta a esta población en materia de tecnología con el fin de que no se encuentren tan distantes de este recurso tan esencial.

Con base en lo indicado es importante analizar cómo se desarrolla el contexto formativo de las PAM en el que interactúa la relación en estudio con respecto a su realidad social, familiar y económica.

### **Proceso educativo o educación en adultos**

Al hablar de enseñanza es indispensable reconocer que la formación de adultos tuvo sus primeros inicios en Europa y Estados Unidos de América; además, se dio de forma tardía comparado con la educación que se les brinda a los niños y jóvenes. Al respecto menciona García, (2007):

Es apenas a finales de los años cincuenta cuando se inician los esfuerzos de sistematización, articulación y difusión de teorías específicas acerca del aprendizaje del humano adulto, así como de estrategias y métodos capaces de expresarse en términos de la didáctica para un aprendizaje adulto (p. 9).

Se puede rescatar que las teorías de aprendizaje en las personas adultas y las PAM son fundamentadas, como expone García, en el ámbito educativo, psicológico y social, pues se considera que los adultos no dejan de aprender. Por eso es importante revisar los resultados que se obtienen en los procesos de aprendizaje, así como la didáctica aplicada en la formación de adultos. Se hace énfasis en que la parte cognitiva de la población de adultos en estudio varía de una población a otra. En relación con lo expuesto Zec (1995) citado por Mogollón, E (2012) señala:

El aspecto cognitivo como factor de vulnerabilidad para la educación del adulto mayor, la capacidad cognitiva del adulto mayor, como una entidad única en el ser humano, tiene manifestaciones diferentes de declinación, tanto en la memoria, el lenguaje, abstracción y en las funciones ejecutivas (p. 60).

Según la cita anterior se puede interpretar que la parte cognitiva en la persona adulta mayor es un factor determinante en el proceso de la educación, pues es fundamental para tener una buena memoria, dominar el lenguaje y así poder brindar un mejor desarrollo en el ámbito educativo. Se logra evidenciar que, para que exista una educación en la población adulta y PAM es importante tomar en consideración la vulnerabilidad que pueda existir en relación con el aspecto cognitivo.

Algunos de los elementos fundamentales en el desarrollo de los procesos educativos en las personas adultas y PAM son la andragogía y la gerontología educativa, las cuales se explican a continuación.

### **Andragogía educativa**

A comienzos de los ochenta, se difundió ampliamente en el campo de la educación de las personas adultas y PAM un enfoque pedagógico para la enseñanza en dicha población.

El autor Malcom Knowles (1980-1983) mencionado por Urbano, C y Yuni, J (2005, p. 23) define andragogía como: “El arte y la ciencia de ayudar a los adultos a aprender”.

Consecuentemente la andragogía se centra en las características que poseen las PAM y las mediaciones educativas con las que puede contar la población en estudio para el proceso de aprendizaje al que se enfrentaran en dichas edades. La forma de aprender de las personas adultas y PAM varía según su edad y, por ello, se debe contemplar esta ciencia como parte del aprendizaje de la población en estudio.

Por su parte, la gerontología se estima también parte esencial del proceso de enseñanza de las personas adultas y PAM, por lo que se aclara a continuación a qué se refiere este término.

### **Gerontología educativa**

La gerontología educativa forma parte esencial del proceso educativo, orientándose a personas de diferentes edades, como lo menciona Peterson (1976) citado por Urbano, C y Yuni, J (2005, p. 27) la gerontología “Se refiere al estudio y práctica de emprendimientos educativos para y acerca de las personas de edad y del envejecimiento”.

Con base en lo señalado, se considera que la gerontología es importante en el estudio de las personas adultas y PAM, ya que por su medio se podrán aceptar ciertos cambios que se darán en la vida de las personas.

Para García, M (1991) mencionado por Urbano, C y Yuni, J (2005, p. 27) la gerontología es: “el eje de estudio de los cambios intelectuales asociados al proceso de envejecimiento; el estudio de los factores motivacionales ligados a las necesidades de aprendizaje y la participación en actividades educativas”.

Según la cita anterior se puede decir que, la gerontología hace énfasis en los procesos de envejecimiento de la población adulta y PAM, estudia los factores que son determinantes en la población, pues no solo se refiere a los aspectos de la estimulación de las personas adultas y PAM, sino que también se busca su desarrollo integral por lo que se debe considerar la necesidad de diferentes tipos de atenciones.

### **Pedagogía gerontológica**

Siguiendo los planteamientos propuestos, se ha desarrollado actualmente la pedagogía gerontológica, que según lo detalla Bermejo García (2005), se basa en dos realidades de la población adulta y las PAM, para tener claridad respecto a lo expuesto:

A lo largo de estos últimos cuarenta años hemos ido construyendo un puente que una dos realidades: la educación y el envejecimiento. Ha surgido la necesidad de consolidar una: subdisciplina, capaz de ofrecer oportunidades educativas a los mayores, acordes a sus demandas, deseos y necesidades. Este nuevo campo de conocimiento ha tenido diversas denominaciones: “andragogía”, “gerontología educativa o educacional”, “gerontagogía”, “geragogía”, “gerontagogía”, “gerontopedagogía”. (p. 11-12)

Es decir, se trata de oportunidades en el área de la educación que puedan ser brindadas a la población adulta y las PAM, con el fin de satisfacer las necesidades educativas que estas personas en específico presentan, con base en sus anhelos, intereses, temas importantes para ellos. Este tema resulta importante para las personas adultas y PAM puedan sentir la capacidad de alcanzar metas también en términos de educación, sin importar su edad.

Asimismo, es conveniente resaltar el aporte de Zimmerman (2000):

La persona, al sentirse protagonista, se siente autora de su aprendizaje y capaz de encontrar soluciones a los problemas planteados y de enfrentarse a la vida, se trata de una educación que empodera y que involucra aspectos esenciales de la persona tales como sus sentimientos, motivaciones, cogniciones y acciones. (p. 43-63)

Por consiguiente, la educación en la población adulta y las PAM es igualmente importante tanto para ellas como para el resto de las poblaciones con otros rangos de edades, el estar inmerso en la educación de algún modo permite a los involucrados encontrarse activos, avanzar en un aprendizaje y por ende experimentar ese empoderamiento a través de los sentimientos y motivaciones vividas durante el proceso.

Y es que, al hablar de integridad, es decir de un todo, se estima que esta población está exenta de la exclusión, tema que se discute a continuación.

**La exclusión y su incidencia en el desarrollo de la persona adulta mayor**

La educación como tal no se puede percibir de forma aislada, pues es necesario que en el contexto que involucra a las personas adultas y a las PAM, se destaquen los factores que influyen en ella. Uno de ellos es la exclusión en el ámbito educativo y social. En relación con esto, Meléndez (2010, p.1) citado por Rodríguez (2012) recalca lo siguiente:

La exclusión del derecho humano a educarse está íntimamente relacionada con las condiciones de pobreza. Pero va aún más allá, debido a que la exclusión tiende a perpetuar esa situación, no permite al sujeto desarrollarse como persona, plantearse un proyecto de vida, tomar decisiones en las organizaciones sociales a las que pertenece ni acceder a sistemas de producción, de protección ni de bienestar. En otras palabras, la imposibilidad de educarse a la vez limita o impide el ejercicio de la ciudadanía, así como de los restantes derechos (p. 21).

Según lo mencionado por el Meléndez la exclusión es un detonante en el desarrollo del individuo, pues al ser excluido de un sistema o de la sociedad, enfrentará diversas problemáticas a nivel personal y profesional. En las personas adultas y las PAM, esa exclusión se percibe como una limitación a los derechos de recibir educación, con lo que corren el riesgo de ser excluidas de una sociedad que demanda participación activa de cada integrante como resultado de procesos en los cuales el uso de la tecnología está presente.

En el siguiente apartado del marco teórico se amplía la influencia que demandan las Tecnologías de Información y Comunicación (Tic) como parte de un proceso de participación del adulto mayor en la sociedad.

**Las Tic en relación con la población adulta y las PAM**

Las Tic se encuentran inmersas en el contexto de la evolución tecnológica, científica y sus constantes avances. En la actualidad estas herramientas, son consideradas como parte de la cotidianidad, lo cual las convierte en, indispensables.

A lo largo de los últimos años, su incorporación a la sociedad, ha facilitado el desarrollo de tareas primordiales en cuanto a la comunicación, aspectos personales o laborales y de acceso a la información, de forma manera inmediata.

Con la globalización e innovación de la ciencia y la tecnología, las Tic evolucionan de constantemente, lo cual, a su vez implica que, la sociedad se someta también a una variable evolución y actualización de la tecnología.

Unesco (2014, p. 4) propone en su documento de posición sobre la educación lo siguiente: “Ofrecer posibilidades flexibles de aprendizaje permanente en todos los ámbitos de la vida por medios formales, no formales e informales, lo que comprende el aprovechamiento del potencial de las Tic para crear una nueva cultura del aprendizaje”.

En coincidencia con lo expuesto el brindar un aprendizaje significativo, a partir de cualquier medio de comunicación, es un derecho del cual toda la población sin excepción de edad puede gozar, pues es tema fundamental que puede llevar a la inclusión.

En ese mismo sentido Montero (2010, p. 67) afirma lo siguiente: “Los mayores pueden aprender a través de programas y medios que rodean este sector”.

A partir de lo cual, cabe recalcar que, en la sociedad existen diferencias físicas, intelectuales, mentales, espirituales, entre otras, dentro de la población; que representan a su vez, diversidad de condiciones. En cuanto a la tecnología existen también diferentes condiciones y posibilidades a partir de la población.

Todos los grupos que conforman la sociedad, independientemente de su edad, poseen características propias incluyendo el área del aprendizaje; además, se debe considerar que se aprende de diferentes formas de acuerdo a la capacidad y habilidades de cada persona, es por ello que, las PAM, posee también diferencias en cuanto a la adquisición del aprendizaje, no obstante, no debe ser ese un motivo para aislarlos del mundo tecnológico que rodea las sociedades en la actualidad, sino que se deben incluir para formar parte también de ella.

Durante la convivencia en sociedad, a partir de las experiencias vividas, se adquiere también aprendizaje significativo. Las PAM poseen también

conocimiento relevante que con el pasar del tiempo resulta cada vez más valioso; sin embargo, en términos de aprendizaje resulta difícil mantenerlo, si se deja de lado el aprendizaje, la estimulación y práctica para adquirirlo. Sobre este aspecto Prete, Gisbert y Camacho (2013) indican que:

Es posible aprender durante toda la vida, y si bien se pueden experimentar cambios en cuanto al ritmo del aprendizaje o al esfuerzo para lograrlo, estos déficits están asociados a la falta de entrenamiento y estimulación y determinados por los hábitos en otras etapas vitales (p. 38).

La escasez de práctica o entrenamiento en cualquier área puede representar una desventaja en el aprendizaje de todo ser humano, pues, en la actualidad el encontrarse desactualizado, en el tema de las Tic se atribuye a consecuencias considerables en comparación con el resto de la población.

Este tema de las tecnologías de la información se encuentra asociado a la alfabetización digital, como se desarrolla a continuación.

### **Incidencia de la alfabetización digital en la población adulta y las PAM**

Con la evolución de la tecnología, el internet ha trascendido de modo considerable dentro de la civilización. En la actualidad representa gran importancia para la sociedad debido a que es un medio de comunicación interactivo, de fácil acceso y que facilita el proceso de trámites o trabajos.

Partiendo de lo anterior, Jiménez (2010) señala que el concepto de “sociedad de la información” está asociado con:

La creciente capacidad tecnológica para almacenar información, cada vez de forma más intensa y veloz, y difundirla circular rápidamente y con la mayor capacidad de difusión, utilizando las tecnologías de la información y de la comunicación (p. 149).

Según el aporte del autor, la sociedad de la información involucra grandes volúmenes de información, utilización de las Tic y otros recursos. El no contar con el conocimiento necesario respecto al uso de estas herramientas como internet encasilla a las personas en la denominada exclusión, respecto a otras que si lo dominan.

De la mano con el término de “sociedad de la información” está el concepto de la alfabetización digital, la cual se encuentra inmersa dentro de las poblaciones conformantes de la sociedad en la actualidad.

El término “alfabetización digital” tiene la posibilidad de ser comprendido a partir de diferentes definiciones, de allí la importancia de estudiarlo y de comprender de forma clara, cómo éste ha formado y forma parte de diferentes generaciones. Incluye distintas percepciones a partir de la población, tiempo y realidades. Ojeda-Castañeda (2008) define alfabetización digital de la siguiente manera:

La alfabetización digital es una propuesta indispensable de formación para el ser humano y que permite más allá de la pura obtención de conocimientos, competencia, capacidades, destrezas o habilidades para el manejo operativo de mecanismos, instrumentos o lenguajes tecnológicos de comunicación digital, la posibilidad de entender y generar mensajes comunicativos, reconociendo el contexto social donde se ubica y desde una creativa posición ciudadana reflexiva y crítica (p. 85).

De acuerdo con esa definición, la alfabetización digital constituye para el ser humano una formación esencial para poder desenvolverse en el área de la comunicación, pues será, de su comprensión y dominio que se podrán obtener conocimientos, competencias y destrezas que resultan de interés para muchas personas en la actualidad. Al representar la alfabetización digital una propuesta imprescindible y ventajosa para la sociedad, facilita la comprensión y el desarrollo del lenguaje tecnológico que muchas personas dominan hoy en día. Por eso, es importante resaltar la importancia de que, no se excluya a ninguna miembro de la sociedad, sino que se involucre en un continuo aprendizaje y capacitación a todo ser humano.

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



La alfabetización digital busca el desarrollo de habilidades de las personas respecto al manejo de herramientas tecnológicas, a partir de las cuales, lograrán utilizar y crear información para así poder efectuar tareas personales, laborales, entre otros aspectos de importancia.

Por otra parte, el término de alfabetización digital puede estar de alguna manera relacionado con aspectos negativos para la sociedad como tal, como es el caso de la “brecha digital”, que se relaciona con uno de los subtemas de relevancia en este estudio: la exclusión social. En ambos casos se parte de muchas desigualdades sociales generadas a partir del desconocimiento para usar las tecnologías, su evolución y actualización.

### **La brecha digital**

Con el transcurrir del tiempo, las diferencias y desigualdades de condiciones relativas al acceso a la tecnología han estado presentes en la sociedad, marcando así importantes desventajas en distintos grupos de la población.

En la actualidad, contar con recursos tecnológicos y acceso a internet varía a partir del contexto, es decir, dependerá en muchos casos, de aspectos como la condición socioeconómica. No obstante, será este tipo de desigualdades socioeconómicas el que propicie el surgimiento de este tema que tanto se critica. La brecha digital es un concepto definido por la Cepal (2009) de la siguiente manera:

La brecha es la línea divisoria entre el grupo de la población que ya tiene la posibilidad de beneficiarse de las Tic y el grupo que aún es incapaz de hacerlo. En otras palabras, es una línea que separa a las personas que ya se comunican y coordinan actividades mediante redes digitales respecto de quienes aún no han alcanzado ese estado avanzado de desarrollo. La brecha digital es, esencia, un subproducto de las brechas socioeconómicas preexistentes. (p. 11).

La brecha digital crea una separación importante entre los grupos y personas que sí tienen acceso a herramientas digitales en comparación con aquellos que

no lo tienen. Este concepto genera división, exclusión y desigualdad en las sociedades.

Por otra parte, refleja diferencias de acceso, discriminación por la ausencia de oportunidades en cuanto a la participación y acceso a la información; realidad de las personas adultas y las PAM en su vida cotidiana.

Para Benítez (2011) el término de brecha digital se puede definir de la siguiente forma:

Un fenómeno que supone la consideración de una compleja serie de elementos simbólicos, relaciones de poder y normativas que posibilitan o excluyen a determinados grupos sociales de una participación plena en las redes de conectividad que dan forma a la Sociedad Red. (p. 44).

Desde esta perspectiva que es planteada por Benítez, la brecha digital impone un margen de desigualdad amplio, pues actualmente no existen medidas que propongan una solución a este tipo de diferencias sociales, que favorecen a algunos, pero también afectan y desvalorizan a otra parte significativa de la población.

En conclusión, se puede afirmar que, la brecha digital ha marcado un impacto significativo para aquellas poblaciones que se encuentran en desventaja, tal como es el caso de las poblaciones meta de esta investigación, las personas adultas y PAM.

En el apartado posterior se amplía la interrogante sobre el por qué se considera las poblaciones adulta y adulta mayor las más alejadas de las Tic, herramientas tecnológicas que constituyen en la actualidad la sociedad del conocimiento. Se especificará detalladamente, cuáles son los aspectos que inciden en que las personas adultas y PAM sean la población que se encuentra más alejada de las Tic.

### **Personas adultas y las PAM: la población más alejada de las Tic**

Cuando se habla de las personas adultas y PAM se hace referencia a una población ubicada en un rango atáreo de 65 años de edad en adelante, según lo

establecido en la Ley Integral para la Persona Adulta Mayor y su Reglamento N° 7935.

Cabe destacar que, también se considera a la población adulta, la cual según los datos del INEC incluye el 67.9% de la totalidad de la población del país.

Partiendo de esto, las personas adultas y PAM representa una parte significativa de la sociedad, pues a través de sus aprendizajes y experiencias aportan y transmiten un saber relevante de generación a generación.

Aún por encima de la globalización y la evolución que ésta ha traído a la sociedad moderna, existen aún estereotipos que afectan la autoestima y el comportamiento de cada una de las personas adultas y adultas mayores; porque como se mencionó en el tema anterior, sufren de un aislamiento y hasta de exclusión social, pues se les percibe como pasivos, objetos de caridad y fragilidad, como personas silenciosas y ausentes.

Con la afirmación de Bastos (2009, p. 33), se respalda lo expuesto: “Permanecen en la sociedad ciertos prejuicios en torno a la vejez, como la idea de que son un grupo de minusválidos o ancianos no valentes, pese a que la realidad muestra un rostro mucho más activo”.

De ese modo, se incurre en el error de ver a la población adulta y a las PAM como incapaz de aprender, practicar y producir temáticas que conforman el interés de las personas jóvenes, a quienes si se les considera como la población nueva, fresca y privilegiada de la sociedad del conocimiento.

Ante esta situación, es fundamental reflexionar acerca de la calidad de vida de las personas adultas y PAM y generar un cambio que establezca un balance entre la calidad de vida y las necesidades de bienestar que requieren. Se debe reconstruir la percepción que se tiene acerca de la vejez y la población adulta, aspirando así a la inclusión social de esta población, lo cual incluye la participación, integración y adquisición de conocimiento de cada rama de interés, así como lo son la comunicación y la tecnología, de lo cual se encuentran aislados.

La realización de trámites, gestiones y procesos implican en la actualidad, la utilización de los medios de información y comunicación, pues ofrecen ventajas como la rapidez y reducción de procesos costosos o más extensos; sin embargo,

la no utilización de estas herramientas pone a las personas que no las usan en cierta desventaja en comparación con las demás que, si lo hacen, ya que podría reducir gasto en tiempo y dinero.

Como parte también importante acerca de lo establecido en la legislación de Ley Integral para la Persona Adulta Mayor y su Reglamento N° 7935, se encuentra lo estipulado en el Capítulo I, artículo 3; el cual hace referencia a la atención integral de la persona adulta mayor, que contempla entre otros aspectos la satisfacción de las necesidades físicas, sociales y productivas de estas personas; para así facilitarles una vejez plena y sana.

Por su parte, se considera importante lo que trae a acotación el autor Jiménez R. (Coord), 2010) quien afirma:

Es imprescindible considerar que, en la persona adulta no existe un “declive” en la inteligencia, con el paso de la edad, se produce una acumulación de experiencias y la progresiva estructuración de relaciones sociales, dando lugar a lo que se denomina “inteligencia cristalizada”; decrece la denominada “inteligencia biológica” y se incrementa la “inteligencia social” y práctica basada en la experiencia (p. 119-122).

Coincidiendo con Jiménez, son las personas adultas y PAM quienes poseen a partir de sus variadas experiencias una herencia cultural amplia, que en la actualidad se ha desvalorizado, reforzando así la exclusión social en la que se encuentran, alejándolas cada vez más de las relaciones sociales sin apoyarlas ni ofrecerles algo diferente ante los drásticos y severos cambios que han vivido como parte de la sociedad.

Asimismo, con la velocidad con la que las sociedades se actualizan e innovan, no existe una preocupación por capacitar y preparar a toda la población en general ante los variados retos que eso implica. Hay una falta de interés por valorar y defender la inclusión de quienes están excluidos de este mundo de la tecnología, puesto que las comunidades, familias y la educación formal o no formal no se han preocupado por temas de actualización en tecnología enfocados hacia las personas adultas y PAM, especialmente.

En este punto, es conveniente considerar el aporte del autor Flecha (2012), quien retoma el planteamiento de Freire (1997) y plantea lo siguiente: “La cuestión está en cómo transformar las dificultades en posibilidades”. Se requiere más que un compromiso desinteresado para recurrir al conocimiento y aprendizaje de las comunidades y sociedades para valorar y concientizar acerca de la postura y situación en la que se encuentran las poblaciones de adultos y adultos mayores. En la actualidad, se necesita generar confianza y por medio de las habilidades que posean los demás para motivar, valorizar lo que esta población era y lo que hoy debería ser y representar.

De allí también surge, como parte importante, lo establecido por Jiménez (2010, p. 184) quien señala: “No existe diferencia entre adultos y niños en cuanto a la construcción significativa del aprendizaje, aunque subraya en ambos campos la importancia que tiene la trayectoria personal y social”.

Como se menciona en el párrafo anterior, las características respecto a la trayectoria social y personal son parte del proceso de aprendizaje; sin embargo, tal y como se recalca en Jiménez (2010), la construcción del aprendizaje no se dificulta de forma considerable en relación con una población y otra, pues lo que marca la diferencia es la actitud con la cual se les integre y promueva como personas activas y brindarles ese sentido de inclusión y participación. Por ello, se debe colaborar en actualizar conocimientos y facilitar su aprendizaje para lograr la integración.

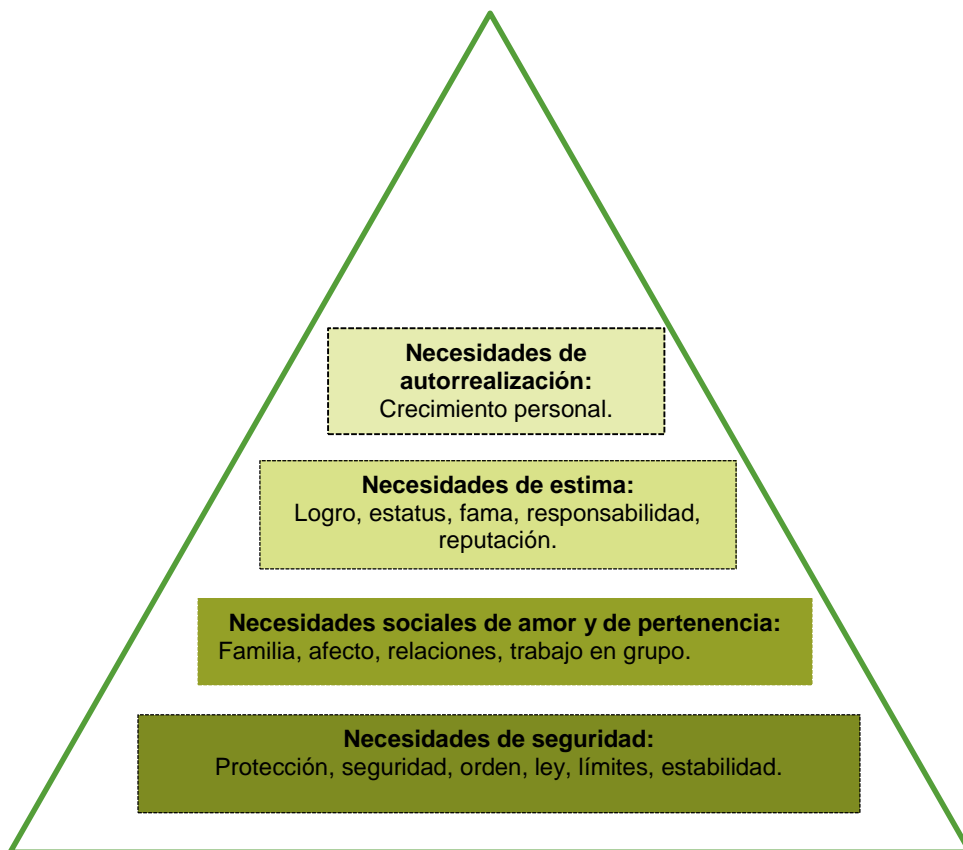
Al concluir este apartado, se afirma que es innegable que las Tic han revolucionado la comunicación desde hace mucho tiempo y continúan haciendo en la actualidad. En procurar que su aporte a la sociedad sea positivo, es esencial procurar que los derechos de los ciudadanos se hagan valer por igual en la participación de los beneficios que se derivan de las Tic. De igual manera, es importante crear condiciones que faciliten la inclusión a entornos donde la tecnología reclama espacios a pasos agigantados en procesos que forman parte de lo cotidiano.

Como parte esencial de este estudio, se plantean las necesidades que todo ser humano experimenta en su existencia, para ello se toman como referencia los planteamientos de Abraham Maslow.

## Necesidades del ser humano

Abraham Maslow expuso en su “Teoría de la Motivación Humana” que los seres humanos poseen una serie de necesidades que motivan e influyen en ellos mismos.

Dicha teoría, se basa en cinco categorías establecidas jerárquicamente y de forma ascendente, las cuales se muestran a continuación: necesidades fisiológicas, necesidades de seguridad, necesidad de amor y pertenencia, necesidades de autoestima y de autorrealización.



**Figura 1.** Pirámide de las Necesidades de Maslow.  
Elaboración propia, 2018.

Para efectos de esta investigación y para cumplir con su objetivo, se tomarán como apoyo los cuatro primeros niveles desde la parte más alta de la pirámide: Necesidades de autorrealización, necesidades de estima, necesidades sociales de amor y pertenencia y necesidades de seguridad, esto debido a que estas

cuatro categorías están relacionadas de forma significativa con esta investigación, por lo cual el nivel de necesidades físicas de los seres humanos, no tiene relevancia para este estudio.

Para enfocarse en cada una de estas, se iniciará con la necesidad de la autorrealización, definido por Quintero (2007) de la siguiente manera:

Son las más elevadas encontrándose en la cima de la jerarquía, responde a la necesidad de una persona para ser y hacer lo que la persona nació para hacer, es decir, es el cumplimiento del potencial personal a través de una actividad específica, de esta forma una persona que está inspirada por la música debe hacer música, un artista debe pintar y un poeta debe escribir. (p. 3).

A partir de la teoría de Maslow se puede decir que los seres humanos contamos con diversas necesidades por satisfacer, entonces, se puede afirmar que todos los seres humanos contamos con la necesidad de ser, una necesidad imprescindible y de gran relevancia para cada persona, ya que según se expone es la que permite obtener la satisfacción del cumplimiento de lo que se deseaba obtener o llegar a alcanzar.

Al respecto, Maslow (1969, p. 78) expone : “Es la realización de las potencialidades de la persona, llegar a ser plenamente humano, llegar a ser todo lo que la persona puede ser, contempla el logro de una identidad e individualidad plena” Todos los seres humanos poseen necesidades que diariamente necesitan suplir para sentirse satisfechos y realizados. Por tal razón, el deseo de tener acceso a la educación, al trabajo, a la capacitación y a cada área o aspecto que represente un crecimiento personal y profesional está también incorporado dentro de este tipo de necesidad.

Se considera que, la teoría de Maslow es bastante certera desde el punto de vista de que, todos los seres humanos tienen el derecho a poder sentirse motivados, realizados, capacitados y satisfechos a partir del desarrollo de diferentes actividades incluidas dentro del diario vivir y es precisamente en la etapa de la autorrealización en la cual este tipo de experiencias se pueden sentir y efectuar.



Aunado a lo anterior, resulta fundamental comparar la relación dada entre los aspectos que contemplan este nivel de la pirámide y lo explicado en uno de los subtemas del marco conceptual de este trabajo. Se habla de la brecha digital y de las desigualdades como el factor socioeconómico que pueden experimentar los seres humanos por lograr diferentes objetivos en sus vidas, se percibe la importancia de que todo ser humano pueda sentirse satisfecho, realizado en cada área de su vida.

Las necesidades y su satisfacción forman parte de la motivación que el ser humano requiere para sentirse pleno y completo, por tal motivo, fijarse metas y tener las posibilidades de acceso para realizarlas es de gran importancia para él.

Se contempla dentro del nivel de la autorrealización, el aspecto del crecimiento personal, el cual juega un rol también de importancia dentro de las necesidades del ser humano, será detallado a continuación.

### **Crecimiento personal**

Con el fin de tener mayor claridad, resulta indispensable citar a Minujin, A. y Avendaño, R. (1995) quienes al respecto aportan lo siguiente:

Ser cada día más competentes es la forma de crecer que tenemos porque el desarrollo profesional promueve el desarrollo personal y viceversa. Quienes son capaces de aprender durante toda la vida son eternamente jóvenes; porque aprender es cambiar, transformarse, estar al tanto de la nueva información; aplicarla creadoramente, saber mantenerse a la altura de su tiempo. (p. 38).

De lo anterior, se deduce lo fundamental que es para cada ser humano puede obtener el crecimiento personal en cada aspecto de su vida. Se concluye que este crecimiento trae consigo alegría y el sentir de una vida plena, y se logra ser protagonista de un constante aprendizaje que propicia cambios, nueva información, innovación y actualización.

Se podría concluir entonces que quienes no manifiestan tener un crecimiento personal no son competentes y se encuentran en desventaja frente a quienes sí lo son, puesto que carecen de aprendizaje que los mantenga cerca de las

transformaciones, actualizaciones o creaciones que les posibilitan enfrentarse y desenvolverse en el tiempo en el cual viven.

En este mismo sentido, el crecimiento personal permite que el ser humano se sienta capacitado y estar al tanto de lo que sucede y de cómo descifrar lo que ocurre en su entorno, pero aún más importante con la posibilidad de lograr desenvolverse a partir de los conocimientos y aprendizajes anteriores.

Por ende, la educación está totalmente relacionada con este tipo de crecimiento, pues es un puente que brinda la oportunidad de adquirir los conocimientos que posteriormente propiciarán el sentir de un crecimiento personal, en tal sentido Cruz (2005) expone lo siguiente:

Para aquellas personas que aparte de las necesidades económicas, valoran el crecimiento personal, es imprescindible disponer de planes de carrera, retos nuevos, incorporación de conocimientos nuevos (formación, nuevas experiencias, tareas diferentes, etc.) y por supuesto posibilidades de crecimiento dentro de una empresa. (p. 35).

De acuerdo con Cruz, el formar parte de nuevos retos, experiencias y formaciones otorga conocimientos que contribuyen a un crecimiento personal y por ende a la satisfacción de como ser humano sentirse feliz, competente, con posibilidades laborales a las cuales poder optar e inclusive poder sentirse capaz de conquistar un futuro. Son precisamente los siguientes autores quienes afirman que el futuro se puede conquistar a partir de una imaginación creadora, L.S. Vigostky (citado por Betancourt, J. y otros, 1997) expone:

El hombre conquista el futuro mediante la imaginación creadora, la orientación hacia el mañana (...). Si la actividad del hombre se limitara a la producción de lo viejo, sería un ser volcado solo al pasado y sabría adaptarse al futuro únicamente en la medida en que reprodujera ese pasado (...). Es precisamente la actividad creadora del humano la que hace de él un ser proyectado hacia el futuro, un ser que crea y transforma su presente. (p. 208).

Los seres humanos tienen la necesidad de mantenerse activos pues de lo contrario se estaría viviendo en pasividad, se requiere formar parte de ese entorno en el cual se les capacite y enseñen conocimientos nuevos.

La educación propicia una mente fresca con ideas nuevas, dispuesta a innovar, producir, transmitir y compartir aprendizajes.

Se considera la teoría educativa del constructivismo social es la base fundamental de la presente investigación. Lev Vygotsky es considerado el precursor de dicha teoría.

Según Vigostky (s.f), citado por Salas y Vielma, E (2000, p. 37): “el desarrollo debe ser entendido en términos de la interpretación de los factores sociales y su interrelación con el desarrollo individual”

Según la cita anterior, se podría indicar que, el construir aprendizajes a través de lo vivencial es como las personas adultas y PAM logran experimentar ese aprendizaje de las nuevas tecnologías por medio de la vivencia cotidiana, aprender haciendo. Por consiguiente, los módulos del PEMBO tienden a fomentar el constructivismo social, así se logra impulsar el crecimiento de las personal adultas y PAM.

Además, la educación permite que mediante la motivación se puedan trazar y alcanzar metas nuevas, elemento básico para alcanzar los objetivos del aprendizaje, por esa razón, a continuación se discute el tema siguiendo lo propuesto por Urola.

### **La motivación**

La motivación es una parte importante dentro de las necesidades afectivas del ser humano y se encuentra muy relacionada con los logros que se pueden alcanzar. Según Urcola (2008, p. 58) “Motivar viene del latín –movere- que significa mover. Es generar en otros una energía conducente al logro de un fin (...)”

Un factor esencial en la vida de los seres humanos, mediante la motivación se logra fijar metas que una vez trazadas se convierten en logros, a partir de esta se puede contar con la posibilidad de alcanzar el éxito y tomar la energía e impulso necesarios para continuar hasta esa meta deseada.

Por el contrario, si no se cuenta con la motivación que personalmente cada ser humano puede otorgarse, el proceso para realizar metas puede tender a ser más complicado de alcanzar, es un factor importante en los procesos de formación, pues mediante la motivación se toman decisiones y se culminan procesos; de esto la importancia de sea una muestra afectiva para el ser humano.

Otras necesidades sociales de todo ser humano son las relaciones interpersonales y el trabajo en equipo, ambos elementos serán explicados en el siguiente apartado de este documento.

### **Relaciones interpersonales**

Las relaciones interpersonales, representan una parte importante en el área social del ser humano, pues mediante este intercambio se logra la comunicación e intercambio de ideas con las demás personas.

Bisquerra (2003, p. 23) define este concepto del siguiente modo “Una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas” a partir de lo anterior se puede decir que sí resulta importante, pues debido a este tipo de relaciones se expande la comunicación, desde iniciar y culminar procesos hasta finalizar proyectos de importancia para cada persona.

Las relaciones interpersonales, propician un ambiente en el cual dos o más personas pueden intercambiar sus conocimientos, ideas, sugerencias o problemas, es a partir de estas que también surgen diversas características como la comprensión, el respeto, la empatía.

En tal sentido, Oliveros (2004, p. 512) afirma que “al establecer las características de las relaciones interpersonales se deben tomar en cuenta diversos aspectos como la honestidad, la sinceridad, el respeto, la afirmación, comprensión compasión y sabiduría”. Lo cual quiere decir que, durante el proceso en el cual surge el intercambio de relaciones interpersonales, se ponen en juego

los aspectos anteriores, los cuales tienen un efecto positivo que repercute en las personas que se comunican entre sí.

Las relaciones interpersonales cumplen un rol importante para cada persona, pues a diario nos comunicamos inclusive con nuestros familiares, lo cual representa un valor importante en las necesidades afectivas de cada ser humano.

Tal y como se ha planteado, el marco teórico permite tener una idea clara de los conceptos que se relacionan con el estudio y que sirven de gran apoyo para comprender mejor el objeto de la investigación, en este caso aporta contenidos que están esencialmente ligados con las experiencias vividas por los participantes en el curso básico de computación, desde su forma de aprender hasta sus necesidades como seres humanos, siendo una de estas el uso de la tecnología.

En el siguiente capítulo se abordarán aspectos relacionados como la población, muestra y tipo de investigación, instrumentos de recolección de información y otros que conforman el marco metodológico de esta investigación.

**CAPÍTULO III**  
**MARCO METODOLÓGICO**

## Marco metodológico

Dado que el eje central de esta investigación se basa en el análisis del proceso de alfabetización tecnológica de la población adulta y PAM, con la recopilación de información sobre sus experiencias, vivencias y percepciones relacionadas con ese tema; por lo tanto, se considera necesario, apoyar este estudio con la investigación descriptiva, debido a que se caracteriza por comprender e interpretar el objeto en estudio. Barrantes (2014, p. 87) afirma que la investigación descriptiva “describe fenómenos. Se sitúa en un primer nivel del conocimiento científico. Usa la observación, estudios correlacionales y desarrollo”.

Y agrega:

Este tipo de investigación se caracteriza por estudiar los fenómenos, tal y como aparecen el presente, en el momento de ejecutar la investigación. Incluye gran variedad de estudios, cuyo objetivo es describir los fenómenos, como los diagnósticos, los estudios de casos, las correlaciones, etc. (p. 88).

Como ya se explicó en la descripción de este trabajo, el propósito principal de esta investigación es llegar a identificar los aportes generados a los participantes partiendo de la capacitación brindada, basándose en sus experiencias, percepciones y descubrimientos, por lo que es vital abordar el tipo de investigación citado anteriormente.

También esta investigación se desarrolló desde el paradigma hermenéutico, puesto que este se enfoca en el estudio de los significados de las acciones de las personas, así como también de la vida social. En cuanto a paradigma hermenéutico, Barrantes (2011, p. 61) indica que “... busca, por medio de la empatía, comprender las relaciones humanas y así buscar una aprehensión global de la experiencia del hombre, como individuos en su totalidad y dentro de su propio contexto”.

Al respecto Packer (s.f) se refiere de la siguiente manera:

“...No es ni un sistema abstracto de relaciones, ni un sistema de fuerzas mecánico, sino más bien la estructura semántica o textual de la actividad práctica cotidiana...” Lo que el investigador de hermenéutica estudia,

entonces, es lo que la gente en realidad hace cuando está dedicada a las tareas prácticas de la vida cotidiana, más que en la contemplación distante que caracteriza las tareas de lápiz y papel, así como la mayoría de las situaciones de entrevista. (p. 11-12).

Según las citas anteriores se puede concluir que el paradigma hermenéutico se enfoca en el estudio de las actividades cotidianas de las personas, de una forma específica y detallada, con el objetivo de poder llegar más allá de lo teórico y ver la realidad actual de cada una de ellas.

Para el desarrollo de esta investigación se ha considerado el paradigma hermenéutico porque se pretende realizar el análisis de los aportes e importancia de la alfabetización tecnológica en la población adulta y adulta mayor.

#### **Tipo de enfoque.**

Partiendo de los sujetos en estudio y del problema planteado, se considera pertinente seguir un enfoque mixto para el desarrollo del análisis correspondiente. Debido a que se emplearán instrumentos y técnicas tomadas de los enfoques cualitativo y cuantitativo como la observación, la entrevista y los cuestionarios. Al respecto Hernández, Fernández, y Batista (2010, p. 99) definen el enfoque mixto de la siguiente forma: “La investigación con enfoque mixto no desplaza a los otros dos enfoques, sino que utiliza las fortalezas de ambos tipos de investigación combinándolos y trata de minimizar sus debilidades”.

#### **Sujetos de información.**

Considerando lo expuesto por Barrantes (2014, p. 124) los sujetos de información son: “Aquellas personas físicas o corporativas que brindarán información. Debe especificarse con claridad cuál es la población o universo (pueden ser uno o varios) y la muestra si se utilizara en cada caso”. Para efectos de este estudio, los sujetos de información es la población adulta y PAM del curso básico de computación durante el período 2012-2016.



El total de la población que participó durante el período indicado estuvo integrado por 196 personas, de las cuales, se seleccionó a conveniencia una muestra correspondiente a 83 personas que representan el 50% del total. Por otra parte, para obtener datos sobre el proceso de aprendizaje de los adultos mayores se tomó la totalidad de los docentes que impartieron el curso, los cuales sumaron 25 docentes practicantes.

Como se mencionó, la selección de la muestra se hizo a conveniencia y para ello se utilizó la base de datos del Centro de Investigación y Docencia en Educación (CIDE) de la Universidad Nacional, considerando los siguientes elementos:

- Ubicación geográfica de los participantes.
- Accesibilidad de la población a las instalaciones de la universidad, ya que existe anuencia por parte del CIDE de facilitar un espacio para reunir a la población y aplicar los instrumentos.
- Disponibilidad de traslado.
- Disponibilidad de desplazamiento de las postulantes a los lugares que señale la población, en caso de que no puedan asistir al lugar que se defina para recopilar la información.

Las variables anteriores fueron importantes para lograr recopilar la información y desplazarse a los lugares donde residen los participantes en caso de requerir visitarlos en sus domicilios. Cabe mencionar que a esta alfabetización acudían personas adultas y las PAM desde varias provincias del país, por lo cual la selección se hizo para personas que residen en Heredia. También, para establecer el contacto con los sujetos de información se contó con la colaboración de la señora Ileana Ramírez Alfaro, bibliotecóloga del Liceo Samuel Sáenz Flores, lugar donde se desarrolló parte de los cursos.

La población comprendida entre el período 2012-2015 fue contactada vía telefónica con el fin de identificar si estaban interesados en colaborar con el estudio. A los participantes del período 2016, se les contactó físicamente mientras formaban parte de los cursos.

Según indica Hernández Sampieri (2014):

Con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo no es indicar cómo se relacionan éstas. (p. 92).

En este caso, la investigación que se va a realizar se basó en este tipo de investigación, ya que se considera atinente para lograr los objetivos que se habían planteado, por medio de la investigación descriptiva.

Se considera muy importante la investigación fenomenológica para llevarla a cabo en el trabajo de las investigadoras. Es por ello que también Hernández, Fernández, y Batista (2006, p. 712) enfatizan: “Lo que distingue a este diseño de otros diseños cualitativos es la o las experiencias del participante o participantes como centro de indagación”.

Según lo que mencionan los autores en la cita anterior, este tipo de investigación permite aprovechar las experiencias de las personas sujetas a la información de este estudio como fuente para realizar las indagaciones que se desean llevar a cabo.

También es importante lograr evidenciar las diferentes experiencias dentro de la investigación. (Hernández y otros (2006, p. 712) mencionan que: “La base de la fenomenología es que existen diversas formas de interpretar la misma experiencia, y que el significado de la experiencia para cada participante es lo que constituye la realidad”.

Se deduce que basándose en la fenomenología se pueden producir diferentes formas de interpretar la misma experiencia de cada participante que será estudiado. Por ello, se puede afirmar que en la investigación la información obtenida pudo variar de una persona a otra.

También se deben tener presente las premisas en las que se fundamenta la fenomenología, como mencionan Hernández y otros (2006, p. 712-713): “En el estudio, se pretende describir y entender los fenómenos desde el punto de vista de cada participante y desde la perspectiva construida colectivamente”.

En este estudio se contempla el punto de vista de cada participante, desde su propia perspectiva. Es decir, la investigación está basada en la información aportada por los sujetos de estudio.

Para tener más claridad dentro de la investigación, se describen los instrumentos de información, los cuales se detallarán en los siguientes apartados.

### **Instrumentos**

Para Falcon y Herrera (2005, p.12) las técnicas de recolección de datos se definen como: “Son dispositivos o formatos (en papel o digital), que se utilizan para obtener, registrar o almacenar información”.

Los instrumentos de recolección de datos han sido indispensables para el desarrollo de esta investigación, ya que por medio de su ejecución se logró obtener la información que resulta tan importante para este estudio, es por ello, se utilizaron varios instrumentos, correspondientes específicamente al enfoque cualitativo. Cada uno se explica a continuación:

La entrevista es uno de los instrumentos que las postulantes utilizaron, esto con la finalidad de recopilar las opiniones de los estudiantes participantes y de los estudiantes practicantes respecto a recursos tecnológicos empleados durante el proceso. ¿Cuál fue la encuesta que se presentó? ¿Por qué se recurrió a este instrumento?

### **La entrevista**

La entrevista también es un instrumento de recolección de datos, resulta de gran apoyo para esta investigación, respecto a este instrumento, Barrantes (2014) señala:

Es una conversación entre iguales y no un intercambio formal de preguntas y respuestas. El investigador es el principal instrumento de la investigación, y no un protocolo o formulario de entrevista. En esta conversación, se obtienen respuestas y se aprende qué preguntas hacer y cómo hacerlas. (p. 293).

Se utilizó este instrumento ya que es enriquecedor para la obtención de información de primera mano y de forma completa por estar relacionado de manera inmediata con la persona entrevistada.

La entrevista se usó únicamente con los participantes receptores del curso, es decir, la población adulta y PAM, no así con los facilitadores de los contenidos, ya que para ellos según se evidencia más adelante se empleó el cuestionario.

Se utilizó el tipo de entrevista dirigida, definida por Barrantes (2014, p. 276) como la que “sigue un método fijo, de antemano, por un cuestionario o guía, ósea, una serie de preguntas que el entrevistador prepara anticipadamente”.

Según la definición anterior, se puede indicar que, efectivamente la entrevista dirigida fue la que se utilizó para recopilar la información de la presente investigación. Las investigadoras realizaron un instrumento estructurado (ver anexo N° 1). Dicho instrumento se dividió en cuatro apartados los cuales son:

- Datos personales.
- Uso de tecnología.
- Estrategias metodológicas.
- Sugerencias.

Los tres apartados anteriores complementaron un total de veintitrés preguntas en la Entrevista E-1. Dicha entrevista se les realizó a los adultos y las PAM que participaron en el curso Manejo Básico de la Computadora en el período 2012-2016, en total fueron 83 personas que representan el 50% del total de la población.

### **Grupo focal**

El grupo focal fue uno de los instrumentos que también se tomó como referencia para este estudio, a continuación, el autor Krueger (1988, p. 18) define “los *focus groups* son un tipo especial de grupo, en términos de propósito, tamaño, composición y procedimientos”.

Se consideró este instrumento, grupo focal, útil para la recolección de información en la investigación. Debido a que es un instrumento muy rico en

relatos del estilo de vida, intereses, actitudes y motivos de los participantes según el tema de interés que se aborda.

Además, como mencionan Schiffman, L y Lazar, L (1997, p. 31) “un grupo focal consiste en ocho o diez personas que se reúnen con un moderador/analista para la discusión en grupo “enfocado” sobre un producto o categoría específica de producto (o cualquier otro tema de interés para investigación). Se alienta a las personas a que hablen sobre sus intereses, actitudes, reacciones, motivos, estilos de vida y sentimientos.”

Según lo mencionado anteriormente, para efectos de esta investigación, se consideraron intereses relacionados al curso Manejo Básico de la Computadora. Además, se puede indicar que, es un instrumento que aporta información de primera mano, que permite indagar a profundidad; además, se puede apreciar los sentimientos, los modos de ver y percibir de las personas sujetas al estudio.

El instrumento Grupo Focal (GF-1) se dividió en tres apartados: datos generales, aprendizaje y desarrollo social. En total fueron ocho preguntas que se realizaron a los participantes. (Ver anexo N° 3).

En relación con este instrumento, de recolección, se debe mencionar que existieron únicamente diez personas que formaron parte de el, esto debido a que surgieron algunos inconvenientes para poder aplicarlo a la muestra seleccionada. Estas dificultades tuvieron que ver con la poca presencia de las personas en las zonas acordadas, por ejemplo, se coordinó con los participantes aspectos como los lugares y el horario para efectuar el grupo focal, pero la asistencia de las personas fue casi nula durante todas las semanas que se les convocó para la aplicación de este instrumento.

Por lo tanto, importante recalcar que cuando se les citó, siempre existió anuencia de parte de los participantes por asistir, sin embargo; en el momento dado, no se presentaban, varias veces se les volvía a citar y manifestaban aspectos como que se les complicó trasladarse o no poder llegar a tiempo. También, se les recalcó que habían confirmado varias personas del grupo en el cual estuvieron, con quienes compartieron y con quienes inclusive aprobaron el

curso, que sería un momento ameno para recuerdos y escuchar cada experiencia, no obstante, la respuesta de asistencia no fue la que se esperaba.

De la población seleccionada, se citó a cada persona para que formara parte del proceso de recolección de información; la convocatoria se hizo telefónicamente y pese a que la mayoría aceptó presentarse, no llegaron. El lugar acordado por conveniencia en términos de cercanía para las personas participantes fue la Universidad Nacional, y se les indicó el número de piso y el aula específica.

Se definió una semana completa en la cual se citaban aproximadamente 20 personas por día, sin embargo, únicamente se logró contar con diez participantes para el final de la semana.

Es importante también mencionar que se continuó insistiendo y solicitando a las personas presentarse, pero justificaban que se les complicaba debido al transporte al tener que trasladarse hasta la Universidad Nacional. Otra forma que se optó para aplicar el instrumento fue reunirse en la casa de uno de los participantes con otros adultos y PAM que vivían relativamente cerca, a dicha reunión solamente asistieron dos personas.

### **El cuestionario**

Es importante mencionar que también se utilizó como instrumento de recolección de información el cuestionario. (Ver anexo N° 2)

Según Gómez, citado por Barrantes (2014, p. 269), “la función básica del cuestionario es obtener, por medio de la formulación de preguntas adecuadas, las respuestas que suministren los datos necesarios, para cumplir con los objetivos de la investigación...”.

Como se menciona en la cita anterior, el cuestionario resulta ser un instrumento con una serie de preguntas escritas, que perfectamente podrían ser resueltas sin la intervención del mediador/investigador. Dicho instrumento fue de gran ayuda para las investigadoras pues las preguntas se respondieron sin su intervención, pues fueron los profesores practicantes quienes lo respondieron. Para efectos de esta investigación, el cuestionario fue respondido por 25

personas, todas docentes practicantes que participaron como parte del profesorado en el curso Manejo Básico de la Computadora en el periodo 2012-2016. Dicho cuestionario se presentó en digital y fue enviado a través de los correos electrónicos de los y las docentes practicantes. El cuestionario consta de cuatro apartados: datos generales, metodología, tecnología, sugerencias y recomendaciones, para un total de dieciséis preguntas.

En conclusión, se puede indicar que para efectos de esta investigación se aplicaron tres instrumentos; la entrevista, el grupo focal y el cuestionario. Los resultados obtenidos a partir de ellos, se analizan de forma detallada en el siguiente capítulo.

## **CAPÍTULO IV**

# **ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN**



## **Análisis de la información**

En este capítulo a partir de los datos recolectados se analizan los resultados obtenidos por medio de los instrumentos aplicados; es decir, de las entrevistas que fueron ejecutadas a la población adulta y adulta mayor participantes en los cursos del PEMBO (2012-2016) y el grupo focal a dicha población; además el cuestionario a los estudiantes practicantes que impartieron el curso Manejo Básico de la Computadora.

Este análisis está conformado por tres secciones, en la primera de ellas se encuentran reflejados los resultados de la entrevista aplicada a las personas adultas y a las PAM (entrevista E-1); mientras que en la segunda sección se detalla lo obtenido en los datos facilitados por los estudiantes practicantes en el (cuestionario E-2) y la tercera parte el análisis del grupo focal (GF-1) que se le aplicó a los adultos y adultos mayores.

Primera sección: Resultados de la entrevista aplicada a la población participante (anexo N° 1).

La entrevista está conformada por cuatro apartados: datos personales, uso de tecnología, estrategias metodológicas y sugerencias.

Segunda sección: Resultados del cuestionario aplicado a los estudiantes practicantes del proyecto (anexo N° 2).

Este instrumento contiene cuatro partes, las cuales se mencionan a continuación: datos generales, metodología, tecnología y sugerencias y recomendaciones.

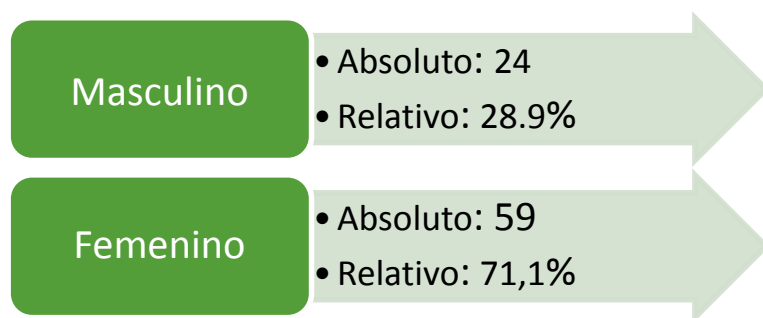
Tercera sección: Resultados del grupo focal aplicado a los adultos y adultos mayores participantes (anexo N° 3).

Este instrumento se divide en tres apartados: datos generales, aprendizaje y desarrollo social

A continuación, se muestra de forma gráfica la información obtenida a partir de las respuestas de los participantes del curso, así como de los estudiantes practicantes.

### Análisis de Entrevista E-1

En este apartado se analizará de forma detallada con valores absolutos y valores relativos lo recolectado de la Entrevista E-1. Según se indica a continuación:



**Figura 2.** Género de las personas participantes.

Fuente: Cuestionario aplicado a las personas participantes del curso Uso Básico de Computación. Elaboración propia, 2018.

La información contenida en la figura 2 muestra la cantidad exacta de los participantes correspondientes al género masculino y las participantes incluidas dentro del género femenino.

Se confirma que de la totalidad de participantes pertenecientes al curso de alfabetización, un 28,9 % corresponde a la población masculina, mientras que la mayoría de estudiantes pertenecen al género femenino con un total de 71,1%.

De lo anterior, se puede determinar que, durante el periodo en estudio, existió mayor interés por parte de las mujeres en cuanto a ser capacitadas en materia tecnológica, a partir de ello se puede sintetizar que esta población se encontraba mayoritariamente decidida en adquirir nuevos conocimientos o en mejorar lo que ya sabían.

**Tabla 1.**  
*Edades de las personas participantes en el curso Uso Básico de Computación.*

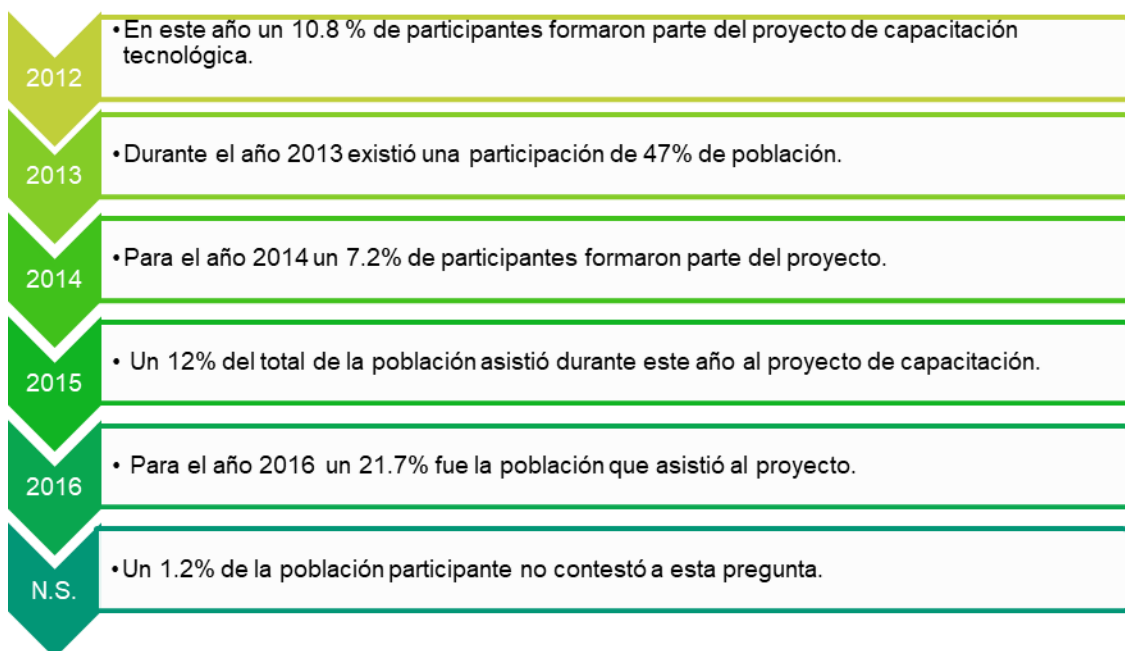
<b>Criterio</b>	<b>Absoluto</b>	<b>Relativo</b>
28 años	1	1,2%
29 años	1	1,2%
38 años	1	1,2%
42 años	5	6%
43 años	2	2,4%
44 años	3	3,6%
45 años	4	4,8%
46 años	3	3,6%
47 años	2	2,4%
48 años	2	2,4%
49 años	4	4,8%
50 años	5	6%
51 años	6	7,2%
52 años	4	4,8%
53 años	1	1,2%
54 años	1	1,2%
55 años	3	3,6%
56 años	5	6%
58 años	2	2,4%
60 años	2	2,4%
61 años	2	2,4%
62 años	2	2,4%
64 años	1	1,2%
65 años	5	6%
66 años	3	3,6%
68 años	1	1,2%
69 años	1	1,2%
70 años	3	3,6%
73 años	1	1,2%
74 años	1	1,2%
75 años	1	1,2%
76 años	2	2,4%
77 años	1	1,2%
81 años	1	1,2%
82 años	1	1,2%

Fuente: Cuestionario aplicado a las personas participantes del curso Uso Básico de Computación.  
Elaboración propia, 2018.

Según los datos presentados en la tabla 1 sobre la edad, hay un total de 20,4% de personas contempladas dentro del rango de 25-45 años, posteriormente de 46-65 años un total de 60% de personas y finalmente un 19,2% de participantes dentro del rango de 66-85 años.

Se evidencia a partir de la información recopilada que, existió mayor incidencia de participación entre el rango de edad de 46-65 años, siendo este de 50 personas del total de la población, mientras que la menor participación de estudiantes en este caso 16 personas, se ubican entre el rango de mayor edad.

Lo anterior podría estar asociado a un factor de necesidad o deseo por aprender de parte de este grupo de personas de edades comprendidas entre los 46-65 años, al representar el mayor índice de participación, muestran gran interés de formar parte del curso de capacitación.

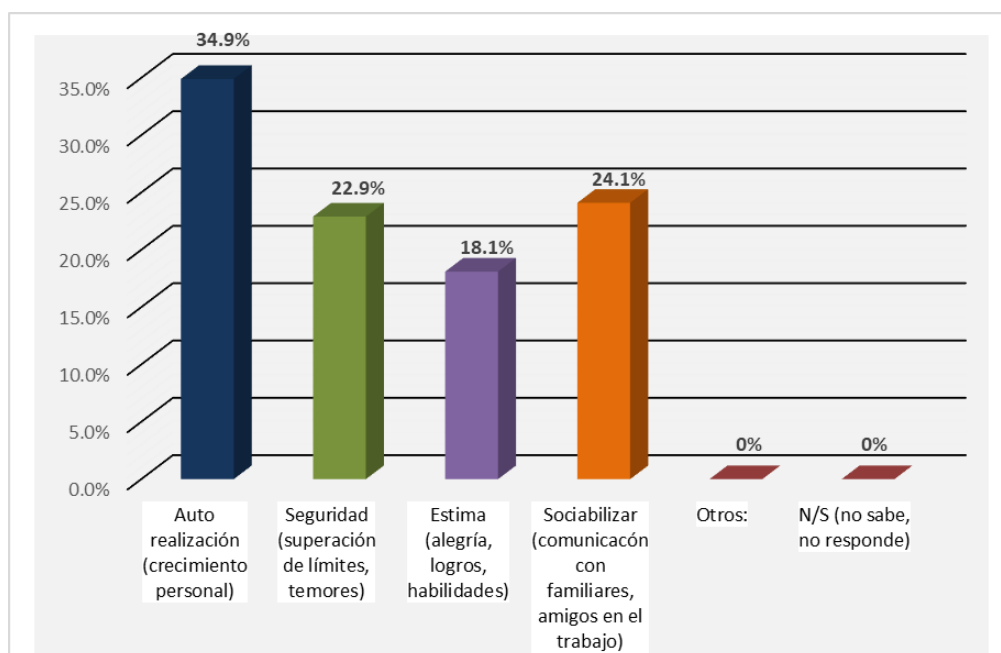


**Figura 3.** Año de participación de las personas integrantes del curso Uso Básico de la Computadora, impartido por estudiantes de la Universidad Nacional. Fuente: Cuestionario aplicado a las personas participantes del curso Uso Básico de Computación. Elaboración propia, 2018.

Según los datos presentados en la figura 3 muestran la cantidad de participantes por cada año que se realizó el curso. En el año 2012 participó un 10.8%, en el año 2013 participó un 47%, en el año 2014 participó un 7,2%, en el 2015 un 12% y en el año 2016 un 21,7%, los participantes que no respondieron o no saben en qué año participaron del curso equivalen a un 1,2%.

Se comprueba que en el 2013 con una participación del 47% fue el año donde se dio una mayor asistencia por parte de los adultos mayores que integraron el curso.

En el curso Uso Básico de Computación, el año en el cual se dio una menor participación por parte de los adultos mayores fue en el año 2014 con un 7,2%.



**Figura 4.** Vivencias que experimentaron las personas participantes en el curso Uso Básico de la Computadora.

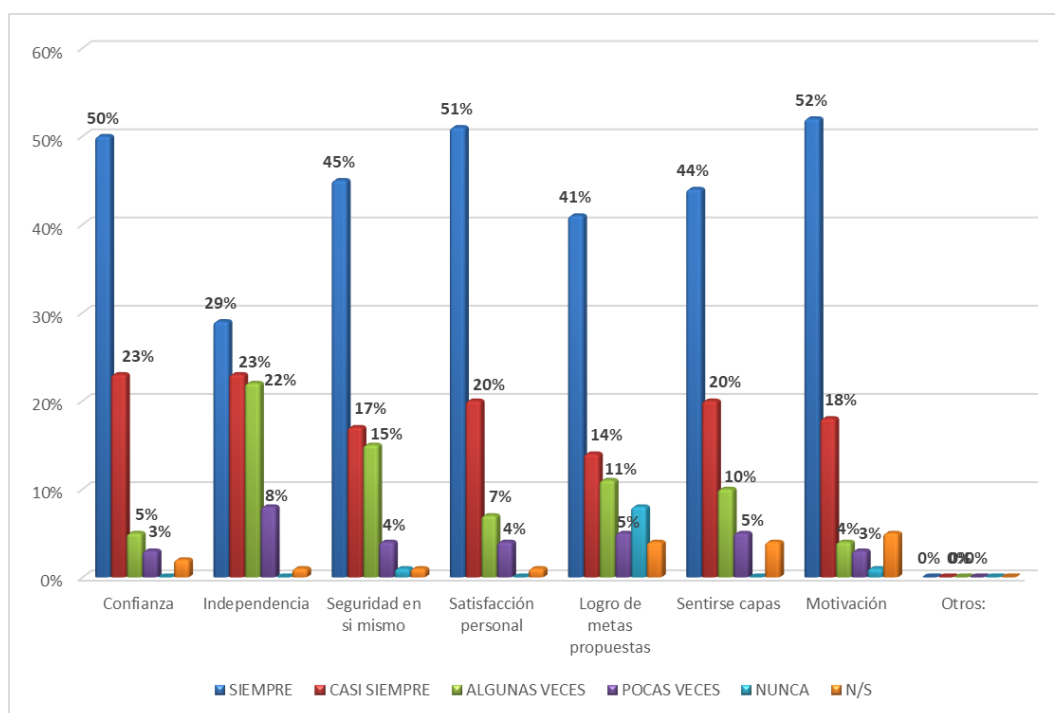
Fuente: Cuestionario aplicado a las personas participantes del curso Uso Básico de Computación. Elaboración propia, 2018.

Los datos adjuntos en la figura 4 dan a conocer lo expresado por los estudiantes participantes del curso Manejo Básico de la Computadora, relacionado a las vivencias que experimentaron durante el curso. Entre esas vivencias se encuentran los siguientes aspectos:

- Un 34,9% la auto realización (tomado como crecimiento personal).
- El 22,9% la seguridad (superación de límites y temores).
- Un 18,1% se vivencia la estima (alegría, logros, habilidades)
- Un 24,1% indica que el socializar (comunicación con familiares, amigos en el trabajo).
- Un 0% equivale al criterio de otras vivencias o el criterio de N/S no sabe no responde.

Los resultados obtenidos de la entrevista evidencian uno de los objetivos de esta investigación, relacionado con la importancia que genera el proceso de alfabetización tecnológica para la población participante del proyecto, como parte de un proceso de interacción de las personas adultas y las PAM con su entorno social. En este sentido, se puede describir que el 34,9 % de los participantes experimentaron una vivencia de auto realización (tomado como crecimiento personal) y un 24,1% experimentó la socialización (comunicación con familiares, amigos, en el trabajo).

Además, en la figura 4 se logra percibir dos de las categorías establecidas jerárquicamente por el reconocido autor Abraham Maslow, quien en su “Teoría de la Motivación Humana” establece que todos los seres humanos poseen una serie de necesidades que motivan e influyen en él mismo. La categoría que se logra percibir es la de necesidades de autorrealización donde se encuentra el crecimiento personal y la necesidad social de amor y pertenencia donde se encuentra la familia, afecto, relaciones, trabajo en grupo.



**Figura 5.** Vivencias que experimentaron las personas participantes durante el curso.  
 Fuente: Cuestionario aplicado a las personas participantes del curso Uso Básico de Computación.  
 Elaboración propia, 2018.

Como parte importante de este trabajo de investigación, se obtiene lo que muestra la figura anterior, la cual contiene las diferentes perspectivas por parte de los participantes respecto a sus experiencias como estudiantes del curso y a partir de las cuales se evidencia que predominó una opinión mayormente positiva respecto a los criterios que se evaluaron.

Como se puede notar en la figura 5 casi la mayoría de la población experimentó sentirse siempre o casi siempre con confianza un 73%, dado que los docentes propiciaban que cada estudiante lograra sentirse confiado cada día para que así el proceso de enseñanza-aprendizaje pudiera desarrollarse de la mejor manera siempre durante todo el período, en cuanto a sentirse independiente siempre o casi siempre un 52%, se preparaban actividades donde pudieran desenvolverse por sí mismos y tuvieron esas experiencias de primera mano, respecto a experimentar seguridad en sí mismo(a) un 62%, percibir satisfacción

personal siempre o casi siempre un 71%, logro de metas propuestas 55%, sentirse capaz 64, motivados 70%.

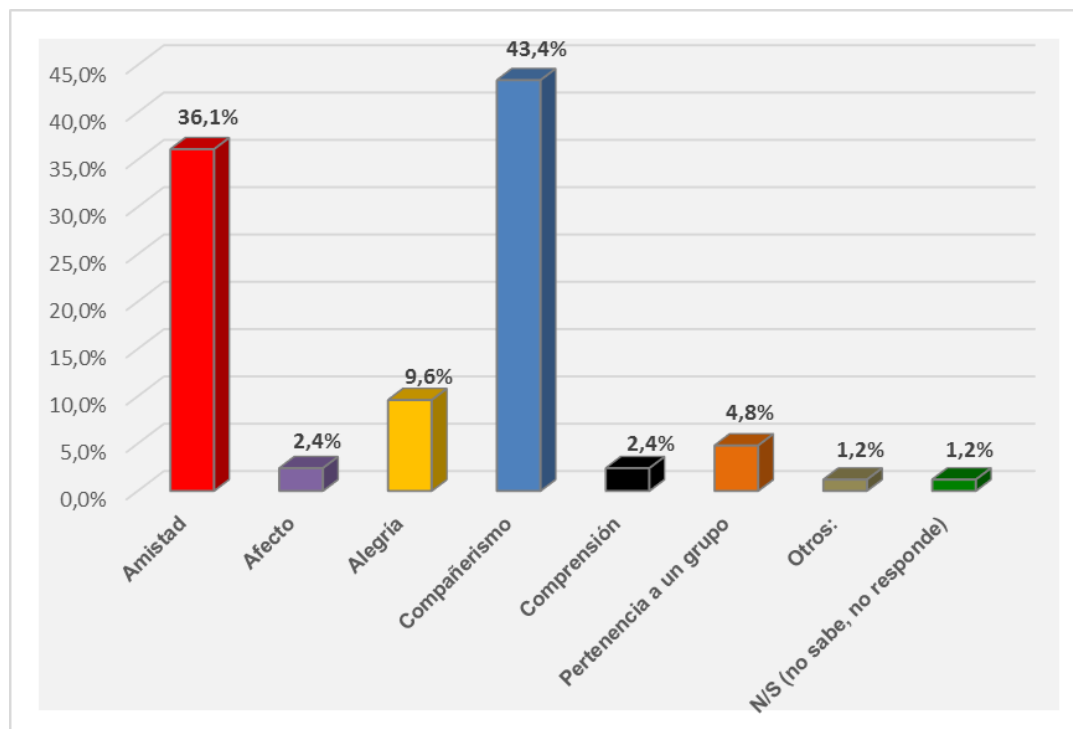
Por el contrario, se observa que es una minoría de la población la que alega haber experimentado solo en ciertas ocasiones algunos de los criterios en cuestión, siendo un 8% el porcentaje mayor dentro de las respuestas negativas por parte de los estudiantes.

Es importante resaltar que, respecto al criterio específico de sentirse independientes existe una similitud en los resultados obtenidos por parte de las respuestas de los participantes, ya que según su opinión el 29% alega haberse sentido siempre independiente, un 23% haber experimentado sentirse casi siempre independiente y un 22% solo algunas veces. Si se compara con los demás criterios, el sentirse independiente siempre, obtiene únicamente el 29% del voto de la población, mientras que en los otros criterios el factor de “siempre” es votado por más del 40%.

Basados en el último criterio referente a la motivación, se deduce que únicamente un 7% de la población se sintió algunas o pocas veces motivados, lo cual es importante pues representa que es una minoría de la población la que no logró experimentar motivación en comparación con quienes sí lo vivenciaron.

Es de relevancia resaltar en este sentido que, el hecho de que la mayoría de la población participante manifieste la vivencia de experimentar motivación es sumamente importante ya que, si así lo consideran esto representa que se ha generado en ellos(as) la intención de lograr una meta, además de que se sientan en la capacidad de poder ir en busca de alcanzar un fin propio, de ser conscientes de que tan lejos pueden llegar, como lo menciona el autor Urcola (2008, p. 58) “Motivar viene del latín *–movere-* que significa mover. Es generar en otros una energía conducente al logro de un fin (...)”.





**Figura 6.** Criterio de las personas participantes al relacionarse con otras personas durante el curso.

Fuente: Cuestionario aplicado a las personas participantes del curso Uso Básico de Computación. Elaboración propia, 2018.

Según la figura 6 se logra percibir que un 43,4% de la población considera que el compañerismo es uno de los aspectos que más les proporcionó al relacionarse con otras personas. Además, la amistad es otro de los criterios que tuvo un porcentaje significativo con un 36,1%. De lo anterior, se puede relacionar con lo que establece Maslow, en la categoría de la necesidad social de amor y pertenencia donde se encuentra la familia, afecto, relaciones, trabajo en grupo.

En relación con lo anterior, se muestra a continuación lo que expone el autor Zañartu (2003, p. 2) quién considera acerca del aprendizaje colaborativo que “el aporte de dos o más individuos que trabajan en función de una meta común, puede tener como resultado un producto más enriquecido y acabado que la propuesta de uno solo, esto motivado por las interacciones, negociaciones y diálogos que dan origen al nuevo conocimiento”.

Se considera que, el aporte anterior está ampliamente vinculado con los aspectos considerados por parte de las personas participantes como mayormente logrados entre estos el compañerismo, ya que el aprendizaje colaborativo se va a lograr únicamente como resultado de la relación entre dos o más compañeros, involucrando así aspectos como los citados el diálogo, la negociación y la motivación.

Estos datos reflejan, que los participantes lograron fortalecer esa necesidad de amor y pertenencia al proporcionarles la relación con otros, la amistad y el compañerismo, se planeaban las clases considerando cada detalle que pudiera ser relevante para sus experiencias, entre estas el trabajo en parejas, en grupo, el analizar casos, buscar soluciones, preparar una exposición.

A través de cada actividad planeada los participantes se comunicaban, se conocían y se ponían de acuerdo; por tal razón, formaban parte de tiempos agradables para ellos en los que presenciaban el compañerismo, un tiempo de disfrute en grupos.

**Tabla 2**

*Criterio de las personas participantes respecto a un aprendizaje significativo, por medio del módulo.*

Criterio	Cantidad de personas	Relativo
Paint	1	1,2%
Word	6	7,2%
Power Point	8	10%
Navegar en Internet (crear redes sociales, búsquedas google o youtube, otros buscadores)	23	28%
Los cuatro módulos (todos)	17	
Las reflexiones	10	12%
N/S (no sabe, no responde)	18	22%

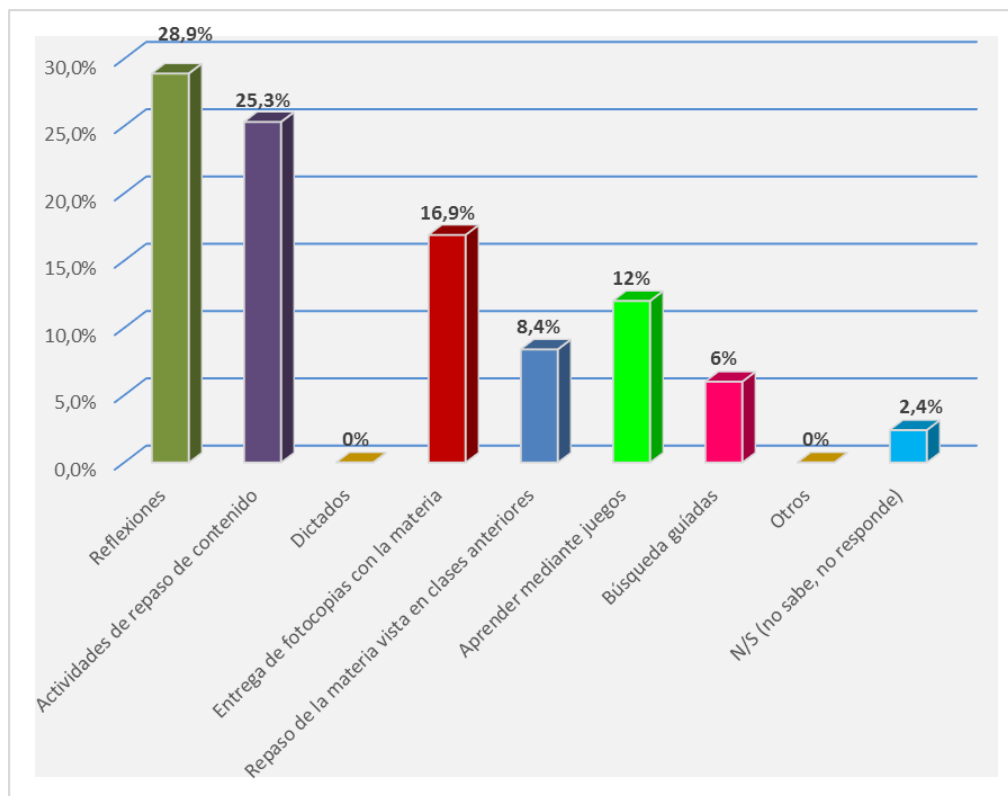
Fuente: Cuestionario aplicado a las personas participantes del curso Uso Básico de Computación. Elaboración propia, 2018.

La información adjunta en la tabla anterior refleja la opinión brindada por parte de los participantes respecto a si consideran un aprendizaje significativo en los módulos de los cuales formaron parte durante el curso.

Tal y como se muestra, el módulo de internet resultó ser uno de los más atractivos ya que del total de personas registradas, en su mayoría, específicamente el 28% lo indicaron como significativo, esto basados en que contemplaba las búsqueda de información, el acceso a redes sociales como YouTube, entre otros aspectos que según se puede concluir les gustaba; además, partiendo de lo que refleja la tabla anterior sigue el criterio de (N/S) con 22% de personas, que no respondieron a esta pregunta.

Por otra parte, se registra que, los módulos apreciados por parte de la población como menos significativos son los siguientes: *Power Point* con 10% de personas, *Word* con 7,2% de participantes y *Paint* con 1,2% que así lo considera.

Precisamente según afirma la SEPADE (2009, p. 6), esta establece que “Alfabetización digital, es decir, transferencia de habilidades básicas para el uso de computadores y para la navegación de internet que les permita acceder a los mecanismos de “gobierno electrónico” y a formación relevante para iniciativas sociales y productivas”. En este sentido y coincidiendo con la mayoría de personas que indicaron el módulo de internet como más significativo, se evidencia la importancia de que la población adulta y las PAM puedan formar parte de este grupo de personas incluidas dentro de las posibilidades de aventurarse en “el mundo del internet”, pues es visto y valorado por parte de esta población como un beneficio de información atractivo.



**Figura 7.** Criterio de las personas participantes respecto a las estrategias de enseñanza-aprendizaje, que facilitaron la interiorización de contenidos.  
 Fuente: Cuestionario aplicado a las personas participantes del curso Uso Básico de Computación. Elaboración propia, 2018.

La información adjunta en la figura 7 refleja el criterio de las personas participantes en relación con las estrategias de enseñanza y aprendizaje que fueron utilizadas para interiorizar los contenidos del curso.

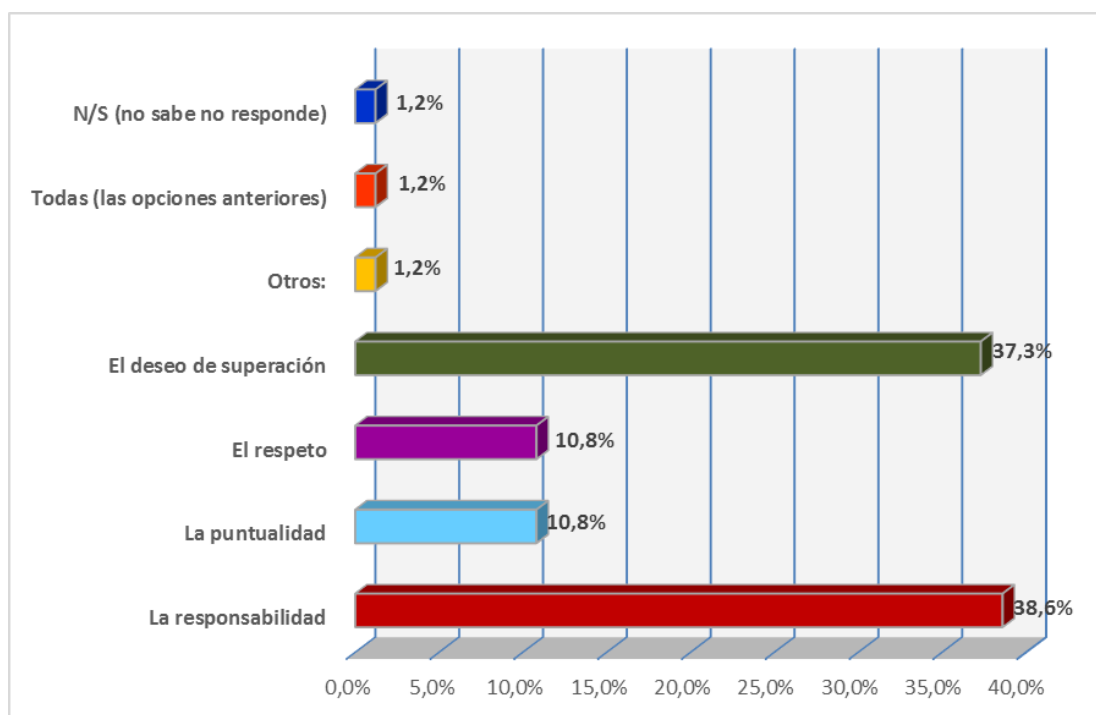
A partir de los resultados se observa que según su percepción las reflexiones colaboraron mucho en la facilitación para interiorizar contenidos con un 28,9%, seguidamente de las actividades de repaso que también obtuvieron un resultado significativo con un 25,3% y un 16,9 indica que la entrega de fotocopias con la materia.

Por el contrario, lo que parece no haber sido tan significativo en su proceso de aprendizaje fueron los dictados, ya que un 0% consideraron que los dictados les fueran útiles en el proceso de enseñanza-aprendizaje, así como las búsquedas guiadas, que sólo lo indicaron un 6% como de utilidad.

Como lo menciona Zec (1995) citado por Mogollón, E (2012):

El aspecto cognitivo como factor de vulnerabilidad para la educación del adulto mayor, la capacidad cognitiva del adulto mayor, como una entidad única en el ser humano, tiene manifestaciones diferentes de declinación, tanto en la memoria, el lenguaje, abstracción y en las funciones ejecutivas. (p. 60).

El apoyo visual es un recurso importante al enseñar y las actividades de repaso son estrategias de enseñanza y aprendizaje que favorecen el momento de aprender de las personas que se encuentran en este tipo de grupo etario y en este tipo de naturaleza del curso que se les ofrece debido a que, de este modo cada estudiante podrá retroalimentar la materia ya abarcada y tener mayor claridad si algo ya había sido olvidado.



**Figura 8.** Opinión de las personas participantes respecto a los aspectos desarrollados a partir de la contribución del curso.

Fuente: Cuestionario aplicado a las personas participantes del curso Uso Básico de Computación. Elaboración propia, 2018.

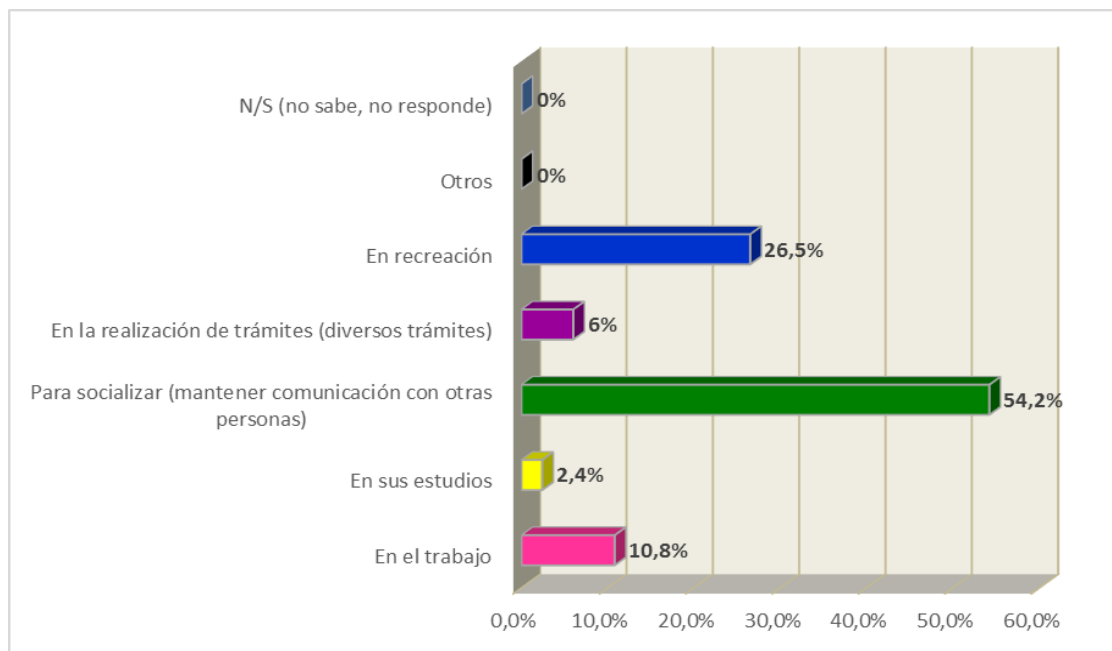
La información adjunta en la figura 8 presenta la respuesta de los participantes en cuanto a los aspectos que el curso contribuyó a desarrollar en ellos, de dicha información se detalla lo siguiente:

- El 38,6 % afirma que uno de los principales aspectos que lograron desarrollar fue la responsabilidad, continuando un 37,3 % del total de la población respecto al elemento del deseo de superación.
- Se logra también determinar que el respeto y la puntualidad lograron ser desarrollados por algunos de los participantes, un 10,8 % exactamente.
- Finalmente, un 1,2% opina que todos los criterios (deseo de superación, respeto, puntualidad y responsabilidad) fueron logrados mientras que el mismo porcentaje omitió su respuesta ante esta pregunta.

Es importante mencionar que, existe una parte de la población que indicó que hubo otros aspectos desarrollados mediante el curso. Entre estas respuestas se encuentran “la motivación por graduarse de algo, el querer terminar lo que se empieza, el actualizarse, las ganas de aprender algo nuevo”.

Los resultados obtenidos evidencian que el deseo de superación se encuentra entre lo mayormente alcanzado a través del curso y lo cual representa ser de gran importancia para los participantes, en este sentido este aspecto coincide con Cruz, T. (2005, p. 35) quien expone lo siguiente: “Para aquellas personas que aparte de las necesidades económicas, valoran el crecimiento personal, es imprescindible disponer de planes de carrera, retos nuevos, incorporación de conocimientos nuevos (formación, nuevas experiencias, tareas diferentes, etc.) y por supuesto posibilidades de crecimiento dentro de una empresa”.

Por lo tanto, es evidente la importancia que representa para la población adulta y las PAM en el ámbito de superación y otras áreas el formar parte de cursos que les permitan promover el desarrollo de aspectos personales.



**Figura 9.** Según criterio de las personas participantes, los conocimientos adquiridos en el curso contribuyeron a mejorar su desempeño en lo indicado.

Fuente: Cuestionario aplicado a las personas participantes del curso Uso Básico de Computación. Elaboración propia, 2018.

En la figura 9 se da a conocer lo expuesto por las personas adultas y las PAM participantes del Curso Básico de Computación, enfocándose en los conocimientos adquiridos durante el curso y que contribuyeron a mejorar su desempeño, basados en ello, se establece lo siguiente:

Más de la mitad de la población un 54,2% reconoce que mejoró su desempeño en el aspecto de la socialización, asimismo, un 26,5% de participantes consideran que colaboró en el aspecto de la recreación y finalmente un 10,8% de personas estiman que existió una mejora de desempeño en el factor trabajo.

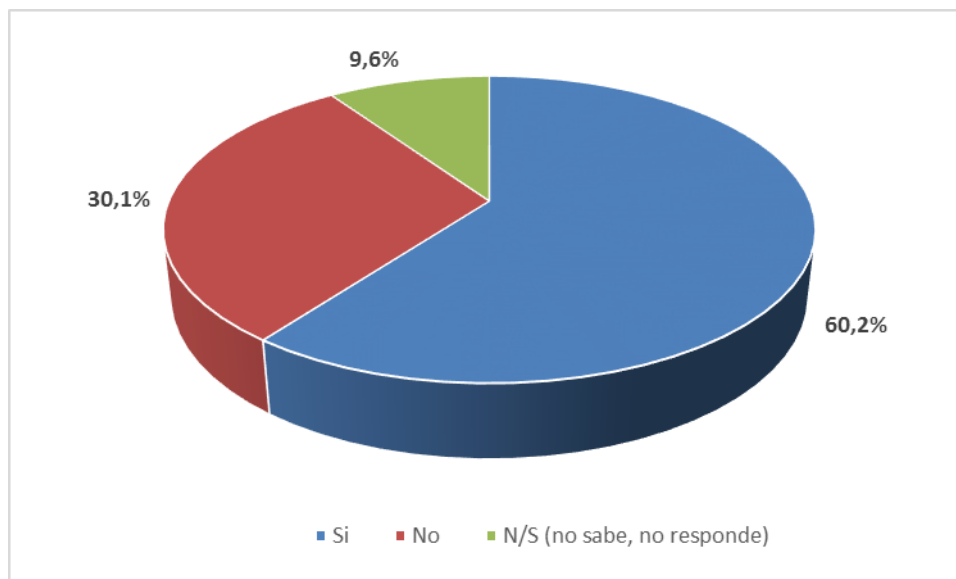
Por otra parte, únicamente un 6% de la población opina que su desempeño mejoró respecto a la realización de trámites y solamente un 2,4% de población considera que ayudó en sus estudios, entre estos cursos libres que algunos de ellos se interesaban por llevar cuando tenían la oportunidad como de costura u otros.

Los datos reflejados en esta figura 9, se encuentran sustentados en las respuestas expresadas por los participantes, de dichas respuestas se muestran a continuación las más significativas:

- Relacionado con el criterio con mayor porcentaje obtenido (54,2%), los participantes comentan que: “mantienen una mejor comunicación con sus familiares o amigos tanto de forma personal como por medio de las redes sociales”, “que esa comunicación se logra consolidar mucho más debido a que perdieron el miedo a comunicarse de forma personal y por medio de una computadora”, “el estar con personas de sus mismas edades o más jóvenes hacen que entren en mayor confianza y puedan comunicarse mejor”.
- A partir del segundo criterio mayor votado (26,5%), los participantes indican que: “les resulta más fácil poder buscar lugares turísticos para pasear, o bien buscar restaurantes”; “además, poder ver recetas de comidas o poner ejercicios en tutoriales de YouTube y videos y música en dicha aplicación”.
- Respecto al tercer criterio que obtuvo un (10,8%), los participantes comentan que “se les facilitó para poder hacer algunas labores en sus trabajos, como redactar documentos sencillos (cartas, cartas de recomendación)” “y para navegar en internet con más confianza”.

En la figura 9 se logra percibir que el 54,2% es un porcentaje muy significativo de las personas adultas y las PAM que consideran que el criterio de socialización es uno de los aspectos más relevantes que se logró en el curso de Uso Básico de Computación y que contribuyeron a mejorar su desempeño, pues tenían temas sobre los cuales hablar o comentar a familiares y amigos.





**Figura 10.** Las personas participantes indican que a partir de lo aprendido y fuera del horario del curso, ponían en práctica el aprendizaje adquirido.

Fuente: Cuestionario aplicado a las personas participantes del curso Uso Básico de Computación.

Elaboración propia, 2018.

A partir de lo manifestado por cada participante, se muestra que si existió interés por parte de la mayoría de la población un 60,2% por poner en práctica ya fuese de forma individual o grupal y mediante trabajos, tareas o repaso lo aprendido durante los módulos impartidos.

De acuerdo con los resultados, se registra que la minoría de la población un 30,1% manifestó lo contrario, es decir, no haber practicado fuera del horario de clase o de algún modo interesarse por mantener activo el aprendizaje adquirido en los diferentes módulos, en cuyo caso algunos manifestaron no tener la herramienta de la computadora para poder mantener activa la práctica, lo cual era una limitación para ellos.

Por otra parte, finalmente un porcentaje menor específicamente el 9.6 % del total de estudiantes manifestaron no saber o no querer responder a esta pregunta.

Seguidamente se detallan algunas de las respuestas más significativas obtenidas a partir de esta pregunta y las cuales sustentan las opiniones de los (as) encuestados(as):

- Como parte del 60.2% de las personas que afirmaron si poner en práctica lo aprendido, se encuentran las siguientes justificaciones: “para practicar y

reparar lo aprendido”, “para hacer las tareas que nos dejaban”, “para buscar cosas en internet”, “en el trabajo para aplicar algunas cosas”.

- En relación con el otro porcentaje de la población 30,1% que alega no poner en práctica el aprendizaje adquirido, se muestran las siguientes respuestas: “se me dificultaba porque no tenía computadora”, “debido a que no cuento con muchos familiares que me colaboren o expliquen”, “porque no nos dejaban tareas”, “porque no dedicaba tiempo para eso”.

Con estos resultados es importante resaltar que, entre las respuestas obtenidas por la minoría de la población, se encuentran algunas limitaciones para ellos(as) de las cuales se muestran a continuación las más significativas:

“El no contar con computadora o internet lo cual les restringe la posibilidad de poder llevar a la práctica el conocimiento recibido.”

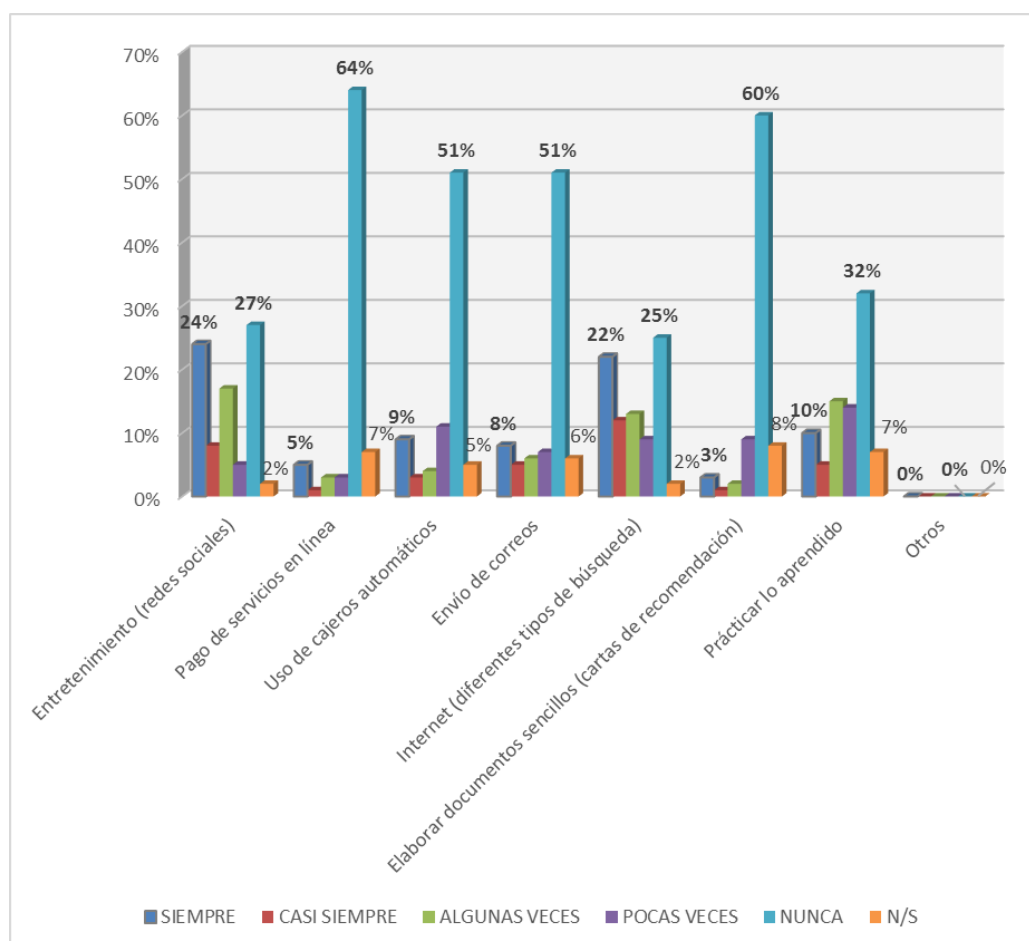
“Asimismo, el hecho de no contar con personas interesadas en ayudarnos o bien que supieran del tema y nos colaboraran con prácticas o tareas”

“El no poder hacer las asignaciones por limitantes como el no contar con computadora e internet”.

Basado en los datos suministrados, resulta muy importante recordar una de las citas contenidas como parte del marco teórico de este estudio, la cual muestra lo significativo que es el poder poner en práctica todo aprendizaje para evitar futuras repercusiones.

Al respecto, los autores Prete, Gisbert y Camacho (2013, p. 38) exponen lo que a continuación se muestra: “Es posible aprender durante toda la vida, y si bien se pueden experimentar cambios en cuanto al ritmo del aprendizaje o al esfuerzo para lograrlo, estos déficits están asociados a la falta de entrenamiento y estimulación y determinados por los hábitos en otras etapas vitales”.

Consecuentemente tal y como lo afirman los autores citados, si dentro del esfuerzo para lograr alcanzar el aprendizaje existe una limitación como la expuesta por los participantes del curso, específicamente la parte del 30,1%, quienes alegan que una de las causas de no poner en práctica lo aprendido era la falta del equipo, inevitablemente incurrirían en la falta de entrenamiento y por ende en la desactualización y hasta el olvido de lo aprendido durante el curso.



**Figura 11.** Según las vivencias, las personas participantes aplican los conocimientos adquiridos en dichas actividades de su entorno.  
 Fuente: Cuestionario aplicado a las personas participantes del curso Uso Básico de Computación.  
 Elaboración propia, 2018.

En la figura 11 se percibe el criterio de las personas adultas y las PAM participantes del curso Uso Básico de Computación, en relación con si aplican los conocimientos adquiridos en el curso en las diferentes actividades de su entorno.

Se obtiene que en cuanto a entretenimiento (redes sociales), un 32% de la población participante indican siempre o casi siempre poner en práctica los conocimientos que adquirieron, un 17% menciona que solo algunas veces y el 27% nunca lo pone en práctica.

En el criterio de entretenimiento (redes sociales) se logra apreciar que un porcentaje alto de participantes equivalente al 27% nunca utiliza en su vida cotidiana el entretenimiento mediante las redes sociales.

Como se puede notar en el criterio de pago de servicios en línea, la población participante indican que un 6% siempre o casi siempre aplican lo aprendido en el curso, un 3% algunas veces, mientras que una gran cantidad de la población, el 64% nunca pone en práctica el conocimiento adquirido.

En el criterio de pago de servicios en línea se aprecia que un porcentaje alto de la población participante, específicamente el 64% nunca realiza pagos de servicios en línea (luz, agua, teléfono, entre otros).

Respecto al uso de cajeros automáticos, la población participante indican que en dicho criterio un 12% siempre o casi siempre lleva a cabo lo aprendido, un 4% solamente algunas veces y el 51% de participantes nunca lo emplean.

En el criterio del uso de cajeros automáticos se percibe que el 51% de las personas adultas y las PAM nunca utilizan los cajeros automáticos, siendo este un porcentaje considerable.

Tal como se muestra en el criterio de envío de correos electrónicos, las personas participantes manifiestan que un 13% siempre o casi siempre ejecuta el aprendizaje adquirido, un 6% algunas veces y el 51% nunca utiliza el conocimiento adquirido.

Al tomar en consideración todo lo anteriormente expuesto y debido a que es y seguirá siendo un factor común en el análisis de este gráfico que las personas participantes en su mayoría no aplicaban lo aprendido, es importante resaltar que las necesidades educativas respecto a las Tic que los estudiantes tenían, requería de un mayor tiempo de enseñanza, de capacitación, de práctica para que logaran la total comprensión de cada temática de acuerdo a sus necesidades por aprender.

En el criterio de envío de correos electrónicos, se percibe que el 51% de la población adulta y las PAM nunca envía correos electrónicos.

En relación con internet (diferentes tipos de búsqueda), las personas participantes indican en dicho criterio que un 34% siempre o casi siempre aplican

el aprendizaje, 13% algunas veces, mientras que el cuarto de población, es decir el 25% nunca lo hace.

El criterio de uso del internet (diferentes tipos de búsqueda), se evidencia que el 25% de las personas adultas y las PAM nunca utilizan el internet.

En cuanto a elaborar documentos sencillos (cartas de recomendación), las personas participantes indican en dicho criterio que únicamente un 4% siempre o casi siempre llevan a cabo lo aprendido, solo un 2% algunas veces y más de la mitad de población y sobrepasando en gran cantidad a quienes siempre o casi siempre lo ponen en práctica está un 60% de población participante indica no hacerlo.

En el criterio de elaborar documentos sencillos (cartas de recomendación), se percibe que el 60% de las personas adultas y las PAM nunca realizan ese tipo de actividad.

En relación con practicar lo aprendido, las personas participantes indican en dicho criterio que un 15% siempre o casi siempre ejecuta el conocimiento adquirido durante el desarrollo del curso, un 15% algunas veces y el 32% nunca lo hace.

En el criterio de practicar lo aprendido, se logra apreciar que el 32% de las personas adultas y las PAM nunca practican lo que vieron en el curso.

En la figura 11 se logra apreciar que un porcentaje considerable de las personas adultas y las PAM entrevistados que nunca ponen en práctica los conocimientos adquiridos en el curso Uso Básico de Computación. Para una mejor interpretación de esta figura se adjunta la tabla 3.

Basándose en los datos obtenidos es de gran importancia recalcar que en todos los criterios expuestos, únicamente en dos de ellos, en este caso los criterios de redes sociales y búsquedas en internet unificando las cantidades de siempre y casi siempre estos sobrepasan la cantidad de participantes que nunca ejecutaron lo aprendido, pero respecto a los restantes cinco criterios ocurre lo contrario, es decir, es mucho mayor el porcentaje de participantes que nunca aplican o ejecutan en su entorno los conocimientos adquiridos en relación con quienes si lo hacen.

**Tabla 3**

*Aplicación de los conocimientos adquiridos en actividades de su entorno.*

Criterio	Siempre		Casi siempre		Algunas veces		Pocas veces		Nunca		N/S (No sabe, no responde)	
	Valores		Valores		Valores		Valores		Valores		Valores	
	Absoluto	Relativo	Absoluto	Relativo	Absoluto	Relativo	Absoluto	Relativo	Absoluto	Relativo	Absoluto	Relativo
Entretenimiento (redes sociales)	24	24%	8	8%	17	17%	5	5%	27	27%	2	2%
Pago de servicios en línea	5	5%	1	1%	3	3%	3	3%	64	64%	7	7%
Uso de cajeros automáticos	9	9%	3	3%	4	4%	11	11%	51	51%	5	5%
Envío de correos	8	8%	5	5%	6	6%	7	7%	51	51%	6	6%
Internet (diferentes tipos de búsqueda)	22	22%	12	12%	13	13%	9	9%	25	25%	2	2%
Elaborar documentnos sencillos (cartas de recomendación)	3	3%	1	1%	2	2%	9	9%	60	60%	8	8%
Practicar lo aprendido	10	10%	5	5%	15	15%	14	14%	32	32%	7	7%
Otros	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%

Fuente: Cuestionario aplicado a las personas participantes del curso Uso Básico de Computación. Elaboración propia, 2018.

En la tabla 3 se logra apreciar los valores absolutos y valores relativos para cada criterio. En dicha tabla se percibe que la mayor parte de las personas adultas y las PAM que fueron entrevistados consideran que nunca ponen en práctica los conocimientos adquiridos en el curso, es decir no ponen en práctica dichos conocimientos en actividades de su entorno.

De las personas participantes 27% de la población nunca utilizan el entretenimiento por medio de redes sociales, 64% de personas nunca realizan el pago de servicios en línea, 51% de participantes nunca utilizan los cajeros automáticos, el 51% del total de las personas encuestadas nunca envían correos electrónicos, 25% de personas nunca utilizan el internet en diferentes tipos de búsqueda, 60% de la población nunca elaboran documentos sencillos como cartas de recomendación y 32% del total de las personas entrevistadas indicaron que, no practican lo aprendido.

Se sintetiza que un 22% utiliza lo aprendido para diferentes tipos de búsqueda mediante el internet y un 24% utiliza lo aprendido en el curso para entretenimiento (redes sociales). Esto ratifica que el aprendizaje más significativo fue tal y como se señaló en la tabla N de este análisis que el internet y las redes sociales fueron de las temáticas que más les agradó en el curso. También se relaciona este resultado con la necesidad de pertenencia y de relaciones

interpersonales tal y como lo menciona el autor Bisquerra (2003, p. 23) quien define el concepto del siguiente modo “Una relación interpersonal es una interacción recíproca entre dos o más personas”.

Según estos resultados, se logra determinar que mediante la herramienta del internet los participantes se sintieron a gusto al experimentarla y poder aprovechar su funcionalidad para poder comunicarse con las personas.

Por su parte cabe destacar la importancia sobre analizar antes del inicio de cada curso los temas más importantes según la apreciación de esta población meta, con el fin de que puedan explotar al máximo y encontrarse en constante práctica de lo aprendido.

**Tabla 4**

*Percepción de las personas participantes sobre, los beneficios obtenidos por parte del curso.*

Criterio	Absoluto	Relativo
Confianza	15	19%
Aprender	44	53%
Socializar	36	44%
Perder el miedo	7	8%
Uso de redes sociales	12	14%
Satisfacción	3	3%
Sentir atención en sí mismo(a)	11	13%

Fuente: Cuestionario aplicado a las personas participantes del curso Uso Básico de Computación. Elaboración propia, 2018.

Los datos agrupados en la tabla 4 establecen lo que consideran los estudiantes respecto a los beneficios obtenidos mediante el curso. A partir de dichos datos se determina que uno de los beneficios mayormente adquiridos es el de aprender con un 53%, resulta también significativo el beneficio de socializar con un 44%, lo cual afirma la opinión de las personas participantes respecto a que consideran que este curso les propició significativamente el socializar.

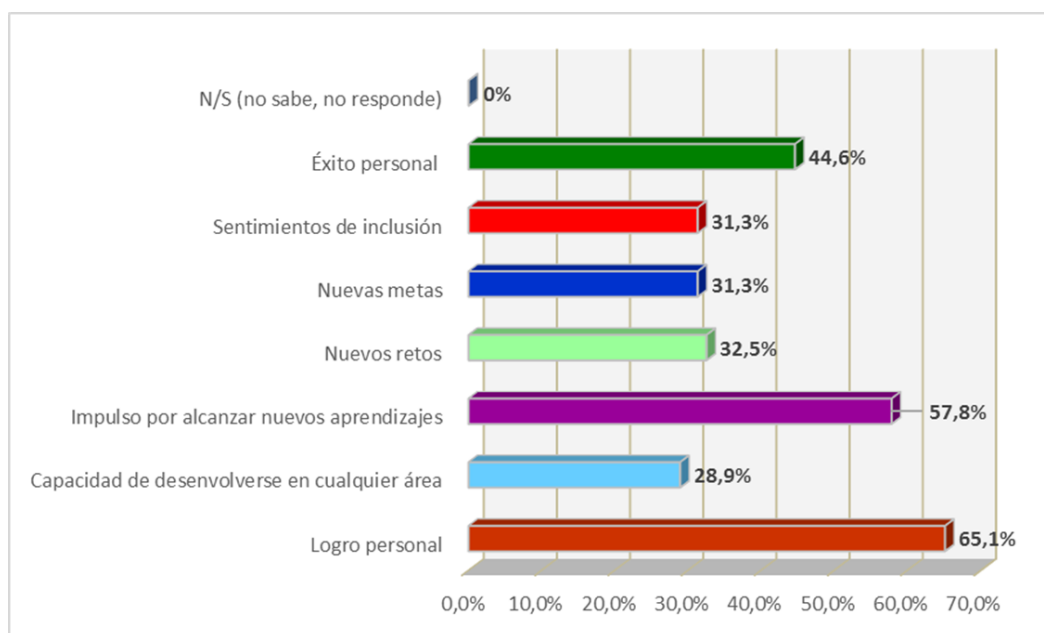
Contrario a lo anterior, se encuentran los beneficios considerados como los menos experimentados en relación con los demás, entre estos se encuentran el

sentir atención en sí mismo con 13%, perder el miedo con 8% y la satisfacción con 3%.

Como punto importante es de relevancia analizar el criterio de la socialización, el cual según los datos obtenidos se evidencia como uno de los beneficios mayores adquiridos a través del curso y a partir de la opinión de los participantes.

En tal sentido, el autor Oliveros (2004, p. 512) afirma que “al establecer las características de las relaciones interpersonales se deben tomar en cuenta diversos aspectos como la honestidad, la sinceridad, el respeto, la afirmación, comprensión compasión y sabiduría”.

Es en esta misma línea importante mencionar que, la socialización puede resultar para los participantes del curso uno de los mayores beneficios, debido a que los participantes pudieron haber conseguido el experimentar sentirse a gusto, al obtener el intercambio de todos estos aspectos mientras compartían con sus compañeros(as) de curso.



**Figura 12.** Aspectos adquiridos o experimentados durante o después del curso.  
 Fuente: Cuestionario aplicado a las personas participantes del curso Uso Básico de Computación.  
 Elaboración propia, 2018.



La figura 12 refleja los datos recopilados respecto a los factores que fueron experimentados o bien adquiridos durante o después del curso de computación básico, según se muestra existe una gran similitud en porcentajes que se encuentran dentro del rango de menores elementos experimentados o adquiridos por los participantes, mientras que radica una gran diferencia entre los porcentajes de los factores mayormente señalados.

En este sentido se puede afirmar que, el logro personal con un 65,1%, el impulso por alcanzar nuevos aprendizajes con un 57,8% y el éxito personal con un 44,6% se registran como los elementos más experimentados o adquiridos durante y después de impartido el curso.

Mientras que, con un 32,5% se encuentran los nuevos retos y con un 31,3% están las nuevas metas y los sentimientos de inclusión, finalizando así con un 28,9 % registrado para el aspecto de desenvolverse en cualquier área.

Basados en los anteriores resultados se recalca que el logro personal es visto según los entrevistados como uno de los aspectos más importantes y mayor alcanzados, al respecto y sustentado en la teoría de este estudio los autores Minujin, A y Avendaño, R. (1995) realizan el siguiente aporte:

Ser cada día más competentes es la forma de crecer que tenemos porque el desarrollo profesional promueve el desarrollo personal y viceversa. Quienes son capaces de aprender durante toda la vida son eternamente jóvenes; porque aprender es cambiar, transformarse, estar al tanto de la nueva información; aplicarla creadoramente, saber mantenerse a la altura de su tiempo. (p. 38).

Según el análisis realizado se puede determinar que existieron bastantes aspectos logrados durante e inclusive después del curso, lo cual resulta fundamental, pues revela que muchos factores influyeron de forma positiva y lograron ser alcanzados.

**Tabla 5**

*Según las personas participantes, los contenidos desarrollados en el curso Uso Básico de Computación; aportaron conocimientos que contribuirían con:*

<b>Criterio</b>	<b>Absoluto</b>	<b>Relativo</b>
Cumplimiento del curso	35	42,2%
Satisfacción personal	50	60,2%
Perdida de temor al uso de la computadora	46	55,4%
Incentiva el uso de la computadora para diferentes actividades	22	26,5%
Participar activamente en el uso básico de la computadora	30	36,1%
Motivar a otros adultos mayores que sigan en otros cursos relacionados con la computadora	33	39,8%
Crear espacios de interacción social con otros adultos	31	37,3%
Convivencia formativa con población joven (docentes que impartieron los cursos)	21	25,3%
Otros	0	0%
N/S (no sabe, no responde)	0	0%

Fuente: Cuestionario aplicado a las personas participantes del curso Uso Básico de Computación. Elaboración propia, 2018.

En la tabla 5 se puede apreciar la opinión de las personas adultas y las PAM participantes del curso Uso Básico de Computación, basándose en los contenidos del curso, se indica si aportaron conocimiento en los criterios mostrados.

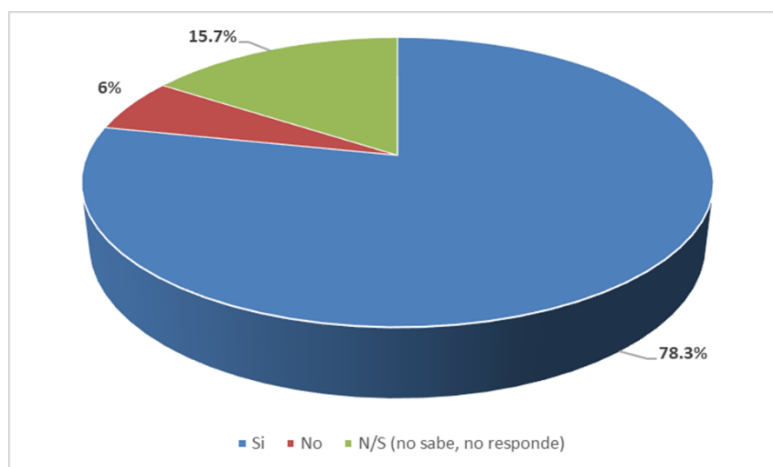
En lo referente a satisfacción personal un 60,2% de los entrevistados afirman que lo desarrollado durante el curso contribuyó para adquirir conocimiento en ello, en cuanto a la pérdida del temor del uso de la computadora el 55,4% indica haberlo experimentado, en el criterio del cumplimiento de curso un 42,2% de la población señaló que lo abarcado contribuyó en poder vivenciarlo.

Solo un 39,8% expresa que lo vivido durante el curso los incitó a motivar a otras personas adultas y PAM para continuar con cursos relacionados con la computación, únicamente un 37,3% señaló que les contribuyó en crear espacios de interacción social con otras personas adultas y PAM fuera del curso.

Con los datos obtenidos, se evidencia que más de la mayoría de la población logró la satisfacción personal y la pérdida del temor al uso de la computadora, aspectos que resultan complementarse entre sí, pues al conseguir perder un miedo adquirido, se logra también el experimentar sentirse satisfecho(a) lo cual es trascendental en la historia de cada participante.

Sustentado en los datos explicados anteriormente, es significativo mencionar el aporte del siguiente autor quien se encuentra también contenido en el marco teórico de este trabajo. Respecto a la satisfacción, el autor Wu, C (2008, p. 423-436) manifiesta que “la satisfacción está asociada con la brecha entre el deseo y la realidad”.

Tal y como se muestra en las respuestas obtenidas en la tabla N 5º, los estudiantes exponen haber experimentado la satisfacción a partir de lo aprendido, lo cual resulta exitoso para ellos ya que relacionándolo con lo que señala el autor lograron vivenciar en el algún momento el deseo de lograr alcanzar algo y posteriormente verlo logrado.



**Figura 13.** Desde el punto de vista social-afectivo, criterio sobre si consideran que a partir del aprendizaje lograra tener mayor cercanía o contacto con amigos, familiares y compañeros de curso.

Fuente: Cuestionario aplicado a las personas participantes del curso Uso Básico de Computación.

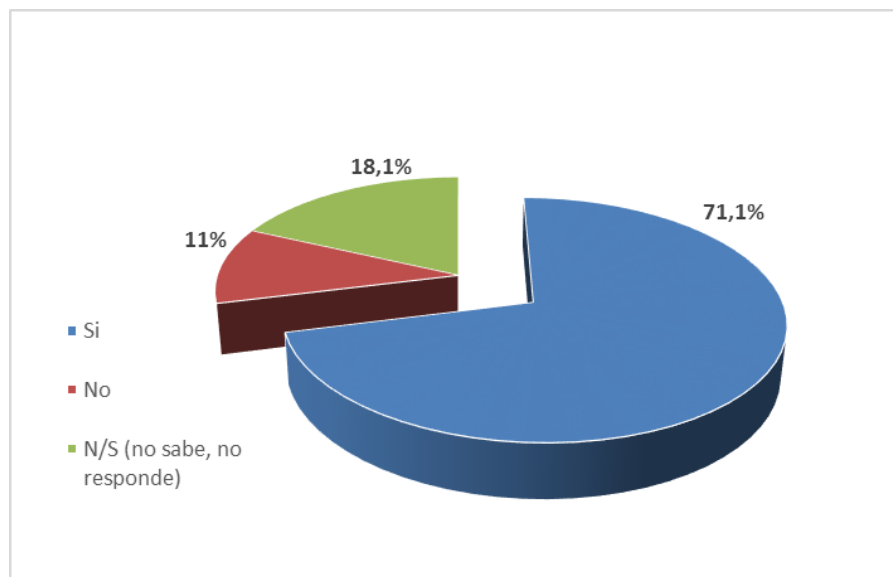
Elaboración propia, 2018.

La figura 13 muestra la percepción brindada por cada estudiante, el mismo refleja que según su criterio si consideran haber tenido mayor cercanía con familiares, amigos, conocidos, entre otros después de haber culminado el curso.

Se obtiene un 78,3% del total de la población que afirma desde el punto social-afectivo si haber mantenido una mayor proximidad con diferentes personas, del restante 21,7% un 15,7% corresponde a la cantidad de personas que no respondieron a la pregunta en cuestión y el 6% sobrante manifiesta no haber tenido mayor proximidad.

Cabe destacar que, los participantes justificaron precisamente el por qué consideraban que habían logrado mayor cercanía con los grupos de personas anteriormente mencionados, de lo anterior se obtuvieron las siguientes respuestas más significativas:

- “El hecho de poder apropiarse de las redes sociales y herramientas tecnológicas para poder comunicarse con personas al exterior”.
- “El tener mayor confianza y “alguna base” para poder solicitar ayuda en algo que querían lograr, pero no tenían la claridad de cómo realizarlo del todo”.
- “La capacidad de poder ayudar a alguien de la familia o conocido que requiriera de algún conocimiento que haya logrado obtener durante el curso, entre otros”.
- “Porque se aprenden herramientas y muchas cosas que nos permiten perder el miedo, hablar en público, poder comunicarnos mejor”.



**Figura 14.** Opinión de las personas participantes en cuanto a si la materia vista en el curso fue adecuada para satisfacer las necesidades tecnológicas.

Fuente: Cuestionario aplicado a las personas participantes del curso Uso Básico de Computación. Elaboración propia, 2018.

Se obtiene la información recopilada y mostrada en la figura 14, a través del cual las personas participantes indican si consideran que los contenidos abarcados fueron suficientes y si resultaron satisfactorios para ellos(as) en cuanto a su necesidad tecnológica.

De los mismos datos adjuntos se evidencia que un 71,1% está de acuerdo y satisfecho con los contenidos abarcados y que se encuentran a gusto con el aprendizaje adquirido en los módulos, por su parte un 18,1% de la población no dio respuesta a esta pregunta.

Por otra parte, la minoría del total de la población un 11% indicó no estar satisfecho(a) con la materia recibida durante el curso, manifestaron entre sus respuestas lo siguiente:

- “Falta de aprendizaje, falta de tiempo para un mayor aprendizaje, los contenidos se abarcaron de forma muy rápida, falta de temas por ver”.
- “Me hubiese encantado poder profundizar más a fondo todo, mayor tiempo”.

Cabe destacar también que a partir del análisis realizado se logra determinar que entre el 11% de entrevistados que indicaron no estar del todo a gusto con la materia abarcada, en su mayoría opinan lo siguiente:

“Por ser un aprendizaje nuevo les hubiera resultado mucho más el poder contar con mayor tiempo para aprender más cosas al respecto”

“Algunos indican que por ya conocer algunas cosas básicas de las aprendidas les habría gustado el adquirir conocimientos sobre más temáticas a partir de una mayor extensión de tiempo del curso”.

De la información recopilada se determina que existe un factor interesante, pues del 11% de población que alega no estar satisfecho, se encuentra que, partiendo de la justificación de sus respuestas, se halla inmerso el deseo que cada uno ellos(as) tiene por aprender mayores contenidos y adquirir mayor conocimiento. Es decir, se evidencia el interés, la anuencia por aprender aún más y obtener un mayor crecimiento personal y en este sentido, los siguientes autores Minujin, A. y Avendaño, R. (1995) señalan:

Ser cada día más competentes es la forma de crecer que tenemos porque el desarrollo profesional promueve el desarrollo personal y viceversa. Quienes son capaces de aprender durante toda la vida son eternamente jóvenes; porque aprender es cambiar, transformarse, estar al tanto de la nueva información; aplicarla creadoramente, saber mantenerse a la altura de su tiempo. (p. 38).

**Tabla 6**

*Criterio de las personas participantes acerca de temas que podrían ser incluidos dentro de los módulos brindados para lograr un mayor aprendizaje.*

<b>Criterio</b>	<b>Cantidad de personas</b>	<b>Relativo</b>
Navegación en internet	27	32%
Digitar correctamente	14	17%
Uso de redes sociales	7	8%
Pago se servicios en línea	6	7%
Excel	7	8%
Power Point	1	1%
Word	8	10%
Uso de cajero automático	4	5%
Uso del celular	3	4%
Otros	13	16%
N/S no sabe no responde	24	29%

Fuente: Cuestionario aplicado a las personas participantes del curso Uso Básico de Computación. Elaboración propia, 2018.

Los datos adjuntos en la tabla 6 dan a conocer los temas que consideran las personas adultas y PAM participantes del curso Uso Básico de Computación que deberían ser incluidos, con la finalidad de que proporcione un mayor aprendizaje.

En cuanto a navegación en internet, 32% de los participantes consideran importante incluir este tema, entre la navegación a internet se mencionan las búsquedas de música, vídeos, películas, lugares para visitar, entre otros puntos que se puedan encontrar en la internet, seguidamente respecto al indicador de digitar correctamente, 17% de los participantes señalan que sería importante incluir en el curso la correcta digitación, debido a que a muchos les resulta complejo escribir en el teclado de la computadora.

Respecto al programa de *Office Word*, 10% de los participantes indican que es funcional enfatizar más en las herramientas que lo componen, está (realizar

cartas, hacer un currículum vitae, hacer tablas, pegar imágenes, entre otras funciones).

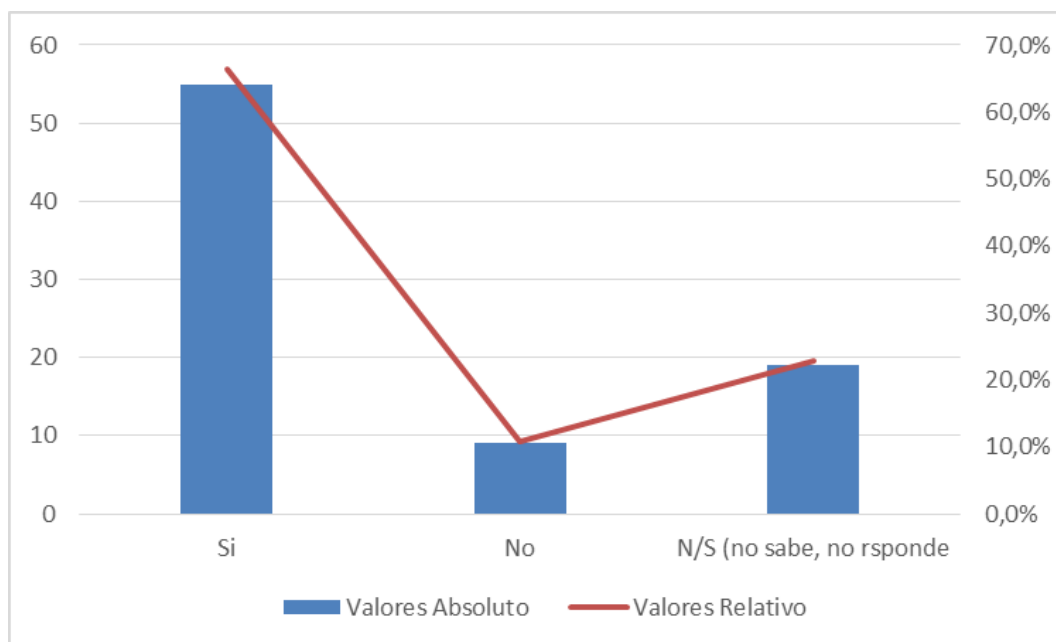
Por el contrario, se encuentran los indicadores que según la población participante registran menor necesidad de ser incluidos, uso del cajero automático con un 4% criterio en el cual indican que es con el fin de aprender a ser más independientes en dicha función, uso del celular con un 3% y el programa de *Power Point* con un 1.2% de población que así lo considera y que justifica que es importante ampliar más las herramientas que integran este programa.

Fundamentado en la percepción de los estudiantes respecto a qué tema consideran que debe ser incluido, en este caso consideran que podría ser mayormente desarrollado la navegación en internet, a partir de lo anterior se acota lo expuesto por la Unesco.

La Unesco (2014, p. 4), propone en su documento de posición sobre la educación: “Ofrecer posibilidades flexibles de aprendizaje permanente en todos los ámbitos de la vida por medios formales, no formales e informales, lo que comprende el aprovechamiento del potencial de las Tic para crear una nueva cultura del aprendizaje”.

De lo anterior se puede referir que ciertamente las Tic reúnen una forma de aprendizaje y conocimiento que resulta totalmente atractivo pues, según la opinión de los participantes desearían aprender más al respecto de este gobierno digital al cual se puede acceder de forma gratuita y en cualquier momento.





**Figura 15.** Criterio de las personas participantes respecto a la importancia de incluir otro módulo que propicie nuevos conocimientos y que permitan la participación y desenvolvimiento en su vida cotidiana.

Fuente: Cuestionario aplicado a las personas participantes del curso Uso Básico de Computación. Elaboración propia, 2018.

En los datos adjuntos en la figura 15 dan a conocer la importancia de incluir otro módulo que propicie nuevos conocimientos y que permitan la participación y desenvolvimiento en la vida cotidiana de los adultos mayores, según los criterios de los participantes del curso Uso Básico de la Computadora.

- El 66,3% considera que si se debe de incluir otro módulo, las personas participantes indican que si se debería incluir otro módulo que propicie nuevos conocimientos, entre los temas que mencionan son: búsquedas avanzadas en internet, la correcta digitación en la computadora, aprender a usar aplicaciones que estén interconectadas con el celular y la computadora, el aprender a exponer de forma correcta, además un porcentaje considerable de las personas participantes entrevistadas indican que sería de provecho dar continuidad a los módulos del curso Uso Básico de la Computadora.

- El 11% considera que no se debe de incluir otro módulo, las personas participantes indicaron que no se encontraban seguros de necesitar nuevos módulos o temas, además, indican que no se saben el nombre de ningún otro modulo como para ser mencionado o recomendado.
- El 22,9% N/S no sabe o no responde, un porcentaje considerable de los participantes dejaron en blanco la respuesta a la pregunta solicitada.

**Tabla 7**

*Actualmente, de lo aprendido ¿cuáles contenidos o cuál módulo aplica más en su vida personal o profesional?.*

criterio	Cantidad de personas	Relativo
Búsqueda en internet	25	30%
Redes Sociales	16	19%
Nunca lo aplica	14	17%
Realizar documentos sencillos	1	1%
Word o Power Point	5	6%
Pagos en línea	1	1%
N/S no sabe no resonde	21	25%

Fuente: Cuestionario aplicado a las personas participantes del curso Uso Básico de Computación. Elaboración propia, 2018.

En la tabla 7 se evidencian los módulos que más aplican en el aspecto personal o profesional las personas participantes del curso Uso Básico de la Computadora. Se detallan a continuación esos contenidos:

- El 30% de personas entrevistadas indican que, utilizan las búsquedas en internet como entretenimiento, buscar lugares turísticos, ver videos de *YouTube*, buscar citas bíblicas, ver series en línea. Es una población considerable que realiza la búsqueda o navegación de internet.
- El 19% de las personas participantes comentan que, utilizan lo aprendido en el curso para estar en redes sociales, básicamente en *Facebook* para

estar chateando con amistades o conocidos que viven en otras zonas de Costa Rica e inclusive con familiares que se encuentran en el extranjero.

- Un 17% de la población menciona que, nunca han aplicado ninguno de los conocimientos que aprendieron durante el curso, esto debido a que se les olvidó o a que no cuentan con las herramientas tecnológicas en sus casas.
- Mientras que el 6% de los(as) entrevistados(as) afirman que utilizan lo aprendido en el curso para trabajos en *Word* o en *Power Point*, esto con la finalidad de realizar tareas de la escuela o colegio de sus nietos, un 1.2% de personas señalan que, sí utilizan lo aprendido en el curso para elaborar documentos sencillos, básicamente para realizar cartas de justificación de ausencias o cartas de solicitud para algún permiso.

De lo anterior se refleja que solo un 30% emplean lo aprendido en el módulo de internet bajo el fundamento del entretenimiento, así como un 19% expresa utilizarlo del mismo modo, pero específicamente en redes sociales. Lo cual muestra que los módulos que incluían la temática de internet resultaron significativos para ellos (as).

Al respecto se estima importante retomar lo sustentado en la parte teórica de esta investigación, donde se habla sobre la alfabetización digital. Con base en ello, Ojeda-Castañeda (2008) la define como:

La alfabetización digital es una propuesta indispensable de formación para el ser humano y que permite más allá de la pura obtención de conocimientos, competencia, capacidades, destrezas o habilidades para el manejo operativo de mecanismos, instrumentos o lenguajes tecnológicos de comunicación digital, la posibilidad de entender y generar mensajes comunicativos, reconociendo el contexto social donde se ubica y desde una creativa posición ciudadana reflexiva y crítica. (p. 85).

Al relacionarlo con los datos obtenidos, se concluye que la alfabetización digital les resulta atractiva desde el punto de vista de la obtención de habilidades y la comunicación mediante su uso.

**Tabla 8**

*Percepción de las personas participantes respecto a los módulos que resultaron más fácil en cuanto a comprensión de contenidos.*

Criterio	Cantidad de personas	Relativo
Partes de la computadora	7	8%
Word	15	18%
Power Point	19	23%
Paint	11	13%
Internet (búsquedas en internet)	7	8%
Todos los módulos	6	7%
N/R no sabe/no responde	18	22%

Fuente: Cuestionario aplicado a las personas participantes del curso Uso Básico de Computación. Elaboración propia, 2018.

En la tabla 8 se logran percibir los criterios de las personas participantes donde indican los módulos del curso básico de computación que les resultaron mayormente fáciles para la comprensión de contenidos.

El 22% de las personas entrevistadas opinan que el módulo de *Power Point* fue uno de los que facilitó la comprensión de contenidos, un 18% considera que el módulo de *Word* contribuyó con la misma condición, así como el módulo de *Paint* que también fue visto por parte del 13% de las personas participantes como uno de los que proporcionó dicha comprensión.

Por el contrario, tanto el módulo de las partes de la computadora como el de internet, se consideran como los que menos facilitaron la comprensión de los contenidos ya que el 8% de la población así lo considera.

Basados en los resultados, se determina que en este caso existe un dato interesante ya que las personas entrevistadas indican como parte de los resultados obtenidos en la tabla 2 de este mismo análisis que los módulos que menos contribuyeron a un aprendizaje significativo fueron *Word*, *Paint* y *Power Point*, pero aquí indican que fue lo que menos les costó, fue más sencillo, pero no fue lo que más les generó un aprendizaje significativo.

Asimismo, como dato también relevante cabe manifestar en relación con el 8% que alega que el módulo de internet no resultó fácil en la comprensión de sus

contenidos, lo manifestado en la teoría respecto al tema de la brecha digital donde el autor Benítez (2011, p. 44) define el término de la siguiente forma: “Un fenómeno que supone la consideración de una compleja serie de elementos simbólicos, relaciones de poder y normativas que posibilitan o excluyen a determinados grupos sociales de una participación plena en las redes de conectividad que dan forma a la Sociedad Red”.

Para muchos de los participantes, este curso fue la posibilidad que propició por primera vez un contacto entre ellos(as) y el navegar en internet, precisamente la dificultad de comprensión en este módulo proviene de la exclusión que experimentaron por mucho tiempo y el desconocimiento del mundo digital.

**Tabla 9**

*Percepción de las personas participantes respecto a los módulos que resultaron más difíciles en cuanto a comprensión de contenidos.*

Criterio	Absoluto	Relativo
Word	30	36%
Power Point	22	26%
Redes	4	4%
Excel	2	2%
Todos	5	6%
Ninguno	2	2%
No responde	13	15%

Fuente: Cuestionario aplicado a las personas participantes del curso Uso Básico de Computación. Elaboración propia, 2018.

En la tabla 9, se observa lo manifestado por los participantes del curso en relación con la dificultad percibida en los contenidos recibidos como parte de cada módulo.

La información refleja que un 36% de personas perciben el módulo del programa de *Office Word* como uno de los más difíciles de asimilar en lo que a materia se refiere, asimismo, *Power Point* se posiciona como el segundo más difícil de comprender con un total del 26% de participantes que así lo manifiestan, por otra parte, para un total de 6% de la población resultaron difíciles los 4 módulos impartidos.

De los mismos, el programa de *Excel* con 2% de personas y el módulo de internet o redes sociales con 4% de participantes; se encuentran registrados como los menos complicados de asimilar en contenidos.

Respecto a este gráfico en particular es fundamental destacar que existe una contradicción en las respuestas de los participantes porque en el gráfico anterior dicen que los módulos de *Power Point* y *Word* son los más fáciles, pero por otro lado es decir en este gráfico reflejan que son los más difíciles.

**Tabla 10**

*Recomendaciones para los(as) futuros docentes practicantes.*

criterio	Cantidad de personas	Relativo
Tener mucha paciencia	19	23%
N/S no sabe o no responde	19	23%
Siempre realizar repasos de las clases anteriores y hacer más prácticas guiadas	15	18%
Explicar en cada clase de forma grupal e individual, mucho más despacio	13	16%
Abrir nuevos módulos (realcionados a tecnología o dar seguimiento a los anteriores)	5	6%
Impartir las clases de forma más dinámica (no hacerlas muy aburridas)	5	6%
Ninguna recomendación	4	5%
Brindar más confianza para poder comunicarse los estudiantes con los profesores	2	2%
Los profesores tengan conocimiento de todos los temas que explican	1	1%

Fuente: Cuestionario aplicado a las personas participantes del curso Uso Básico de Computación. Elaboración propia, 2018.

En la tabla 10 se sintetizan las recomendaciones que hacen las personas adultas y las PAM para que los futuros profesores practicantes puedan mejorar las estrategias que utilizan para el desarrollo de los contenidos.

Un 22% de las personas informantes indica que los futuros profesores de práctica deben tener mucha paciencia, esto para poder dar las clases y estar dispuestos a repetir en varias ocasiones una misma instrucción, lo anterior justificado en que la población de personas adultas y las PAM que recibieron el curso expresan que, necesitan de que todos los profesores de práctica tengan muchísima paciencia para poder estar con ellos(as) (con personas adultas y las PAM). Por su parte, también un 22% de personas entrevistadas no saben o no responden, a la pregunta número 23 de la entrevista.

Asimismo, el 18% de personas recomiendan que, los profesores practicantes siempre realicen repases de las clases anteriores y hacer más prácticas guiadas, con la finalidad de hacer más fácil la interiorización de los temas vistos antes, un 15% de población recomienda a los profesores de práctica, explicar en cada clase de forma grupal e individual los contenidos por abarcar, además sugieren que las explicaciones sean mucho más despacio para poder comprender con más facilidad lo que se les explica.

Como tercer punto, se puede indicar que el 6% de la población considera importante que se abran nuevos módulos que estén relacionados a tecnología o dar seguimiento a los anteriores. Esto debido a que consideran provechoso poder aprender más de temas de tecnología y las herramientas de los mismos, un 6% de personas expresan que es esencial el poder impartir las clases de forma más dinámica (no hacerlas muy aburridas).

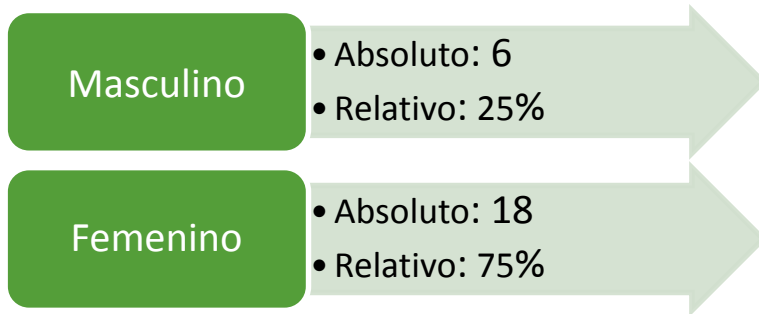
Según la tabla 10 los participantes que no brindaron ninguna recomendación indican que:

- “Se encuentran muy felices y agradecidos por la oportunidad que les brindó la Universidad Nacional de llevar el curso básico de computación”
- “Además agradecidos con los profesores de práctica por el tiempo que estos les dedicaron a ellos”
- “Motivar a que otras personas adultas y las PAM lleven el curso y que se abran nuevos cursos”.

Seguidamente se mostrarán las figuras o tablas que reflejan la información recolectada a partir de las respuestas de los estudiantes practicantes, quienes impartieron el curso de capacitación.

## Análisis Cuestionario (E-2)

Se analizará en este apartado de forma detallada con valores absolutos y relativos la información suministrada del Cuestionario E-2.



**Figura 16.** Género de los estudiantes practicantes.

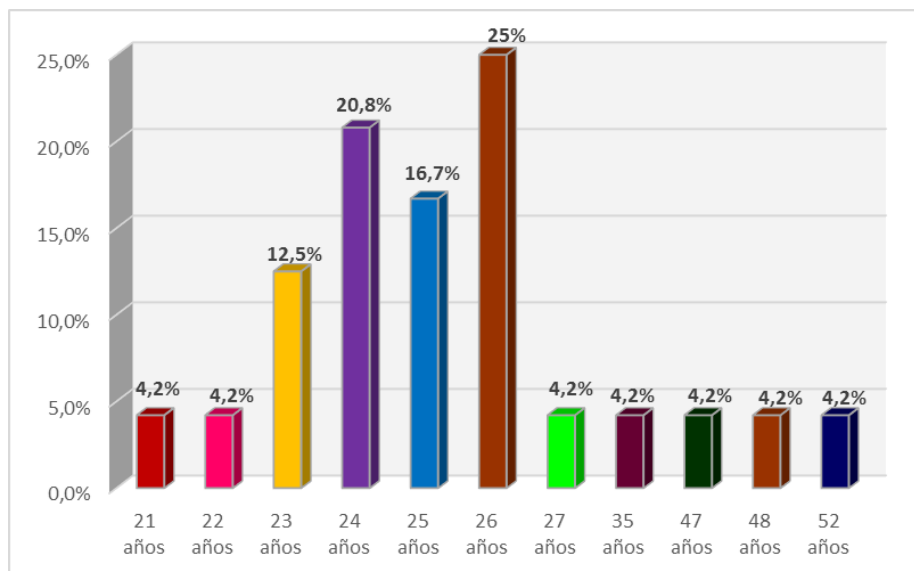
Fuente: Cuestionario de los estudiantes practicantes del curso Uso Básico de Computación. Elaboración propia, 2018.

En la figura 16 se muestra el género de las personas practicantes o facilitadores que brindaron la capacitación en el curso Uso Básico de Computación comprendidos entre los años 2012-2016.

- Un 75% de las personas participantes son mujeres.
- Un 25% de las personas participantes son hombres.

Según la figura anterior se logra percibir que el porcentaje mayor de participantes corresponde al género femenino, quienes fungieron como profesoras practicantes en el periodo 2012 al 2016.

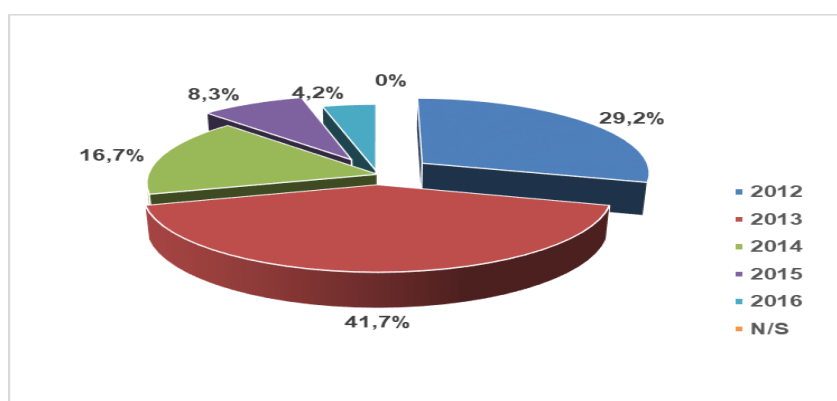




**Figura 17.** Edades de los estudiantes practicantes.  
 Fuente: Cuestionario de los estudiantes practicantes del curso Uso Básico de Computación.  
 Elaboración propia, 2018.

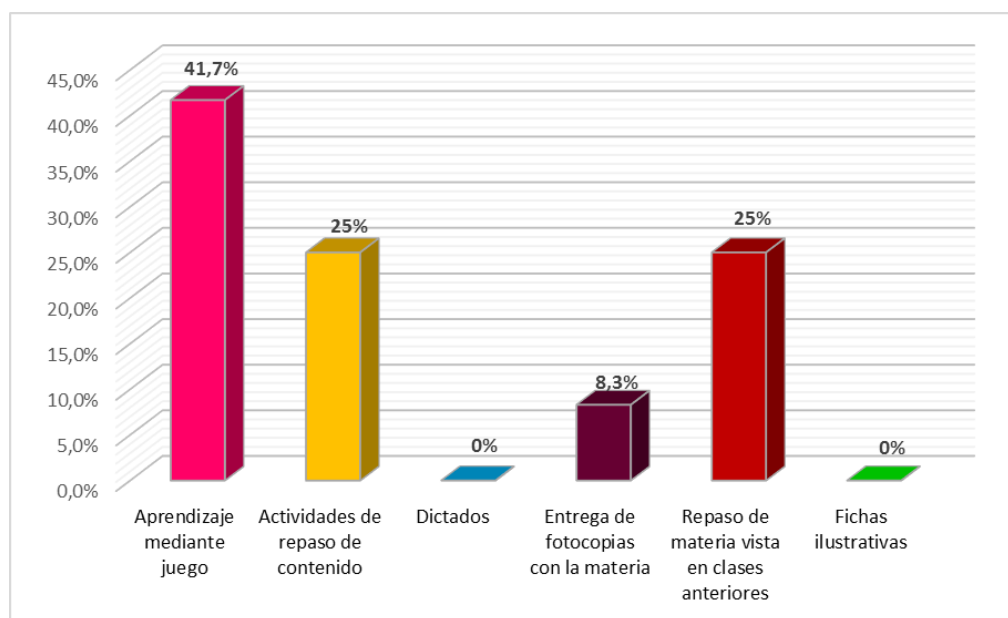
La figura 17 muestra las edades de los estudiantes practicantes o facilitadores que brindaron la capacitación en el curso Uso Básico de la Computadora comprendidos entre el período en cuestión.

Según los datos, se obtiene un 25% de la población con la edad de 26 años, seguidamente un 20,8% con participantes de 24 años de edad. Asimismo, se establece que, en las edades de 21, 22, 27, 35, 47, 48 y 53 años existe una misma incidencia en el porcentaje, siendo este de 4,2%.



**Figura 18.** Año en el que cada estudiante impartió el curso Uso Básico de la Computadora.  
 Fuente: Cuestionario de los estudiantes practicantes del curso Uso Básico de Computación.  
 Elaboración propia, 2018.

La figura 18 representa los años en los cuales los estudiantes practicantes impartieron el curso, dicha información muestra que durante el año 2013 la mayoría de la población encuestada, 41,7% impartió dicha capacitación, para el año 2012 un 29,2% de participantes dieron el curso, durante el año 2014 un 16,7% de estudiantes practicantes y finalmente es para los años 2015 con un 8,3% y 2016 con un 4,2% que existe menor participación por parte de la población encuestada.



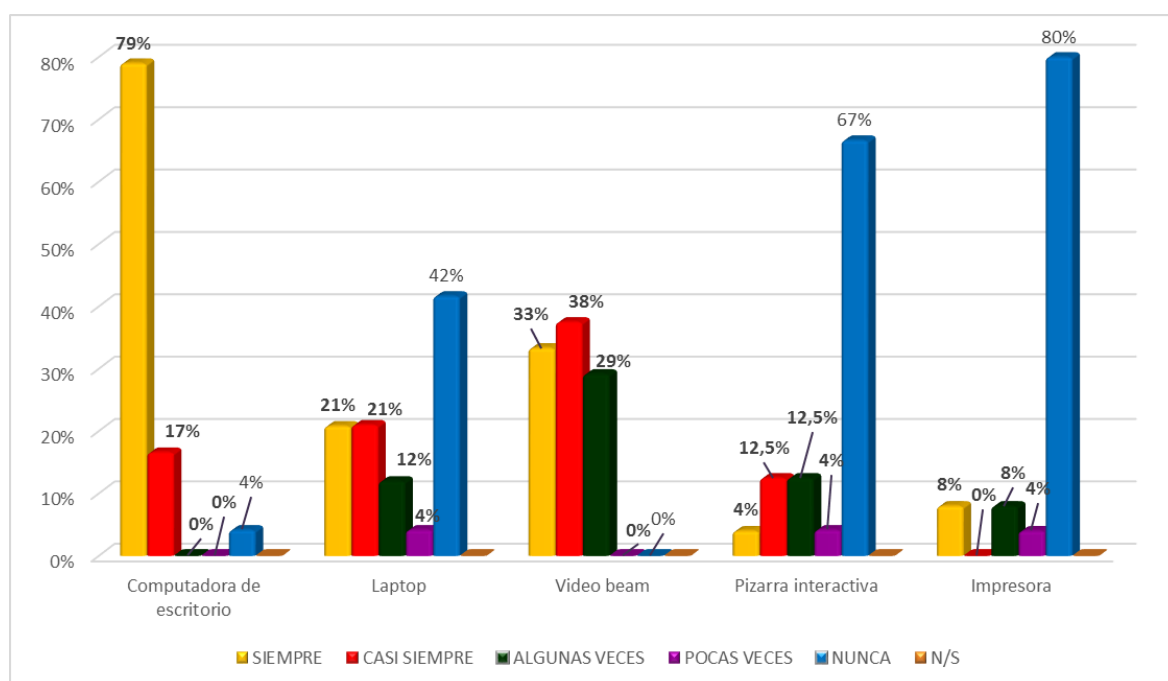
**Figura 19.** Metodologías puestas en práctica como facilitador (a), durante el curso para lograr el aprendizaje significativo en los participantes.  
Fuente: Cuestionario de los estudiantes practicantes del curso Uso Básico de Computación. Elaboración propia, 2018.

Según la figura 19 se aprecian los criterios relacionados a las diferentes metodologías que fueron puestas en práctica por los facilitadores (as) que desarrollaron el curso Uso Básico de la Computadora, con la finalidad de lograr el aprendizaje significativo en la población de adultos y las PAM a quienes era dirigido el curso. Se detallan esas metodologías utilizadas:

- El 41,7% propició dicho aprendizaje mediante juegos didácticos, un 25% de facilitadores se enfocaron en realizar actividades de repaso de contenidos, y también el 25% realizó repaso de la materia vista en clases anteriores.

• El 8,3% realizó la entrega de fotocopias con la materia, como método para enseñarle a los adultos mayores. Aunado a esto, es conveniente explicar que se plantea como una metodología de clase debido a que las personas participantes alegaban que era mejor entregar la materia y prácticas escritas de este modo ya que se lograba aprender más rápido que si tuvieran que escribir y esto les permitía avanzar de forma más pronta con la parte práctica; por tal razón, se llevaba todo hecho para explicarse tomando como apoyo la copia y así dedicar más tiempo a la ejecución del resto de la clase.

Se aprecia que más del 40% se interesó en la implementación de juegos didácticos como metodología para un aprendizaje significativo, pero ninguno de los facilitadores consideró las metodologías de dictados y fichas ilustrativas como aptas para fomentar dicho aprendizaje, esto con el 0% de población que así lo manifiesta.

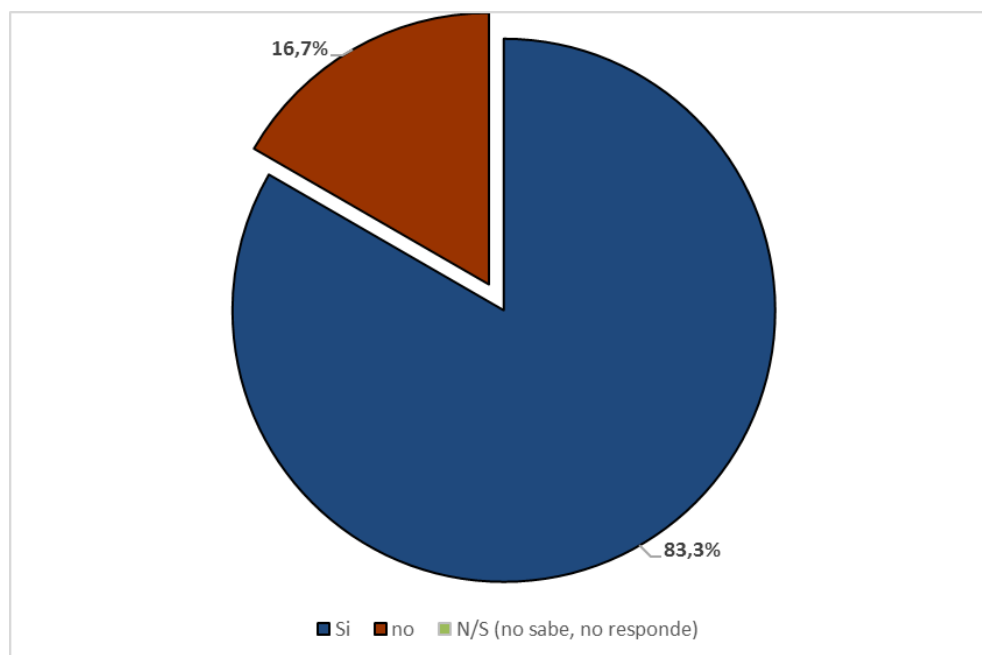


**Figura 20.** Herramientas tecnológicas utilizadas durante el desarrollo del curso.  
 Fuente: Cuestionario de los estudiantes practicantes del curso Uso Básico de Computación.  
 Elaboración propia, 2018.

A partir del estudio realizado, se consultó a los estudiantes practicantes ¿cuáles fueron las herramientas tecnológicas que emplearon durante el desarrollo del curso?, se sintetiza a continuación la información obtenida:

- Un 79% de las personas participantes afirman haber utilizado computadora de escritorio siempre, mientras que un 17% alegó usarla casi siempre.
- Según las respuestas, la laptop fue empleada siempre únicamente por el 21% de la población, mientras que el 40% de estudiantes afirmó no haberla utilizado nunca.
- Por su parte, el video beam fue utilizado casi siempre por los estudiantes con un total de 38%.
- La pizarra interactiva es una de las herramientas tecnológicas con menor incidencia en su uso, ya que la no empleabilidad de la misma indica un porcentaje mayor al 60%.
- Finalmente, la mayoría de la población, casi un 80% indicó no utilizarla nunca como apoyo tecnológico.

A modo general, se evidencia según estos datos que las herramientas tecnológicas a las que menos se recurrió como apoyo durante el proceso fueron la laptop, la pizarra interactiva y la impresora, mientras que entre las de mayor uso se encuentran la computadora de escritorio y el video beam.



**Figura 21.** Criterio de los profesores practicantes en relación con el alcance de los objetivos propuestos.

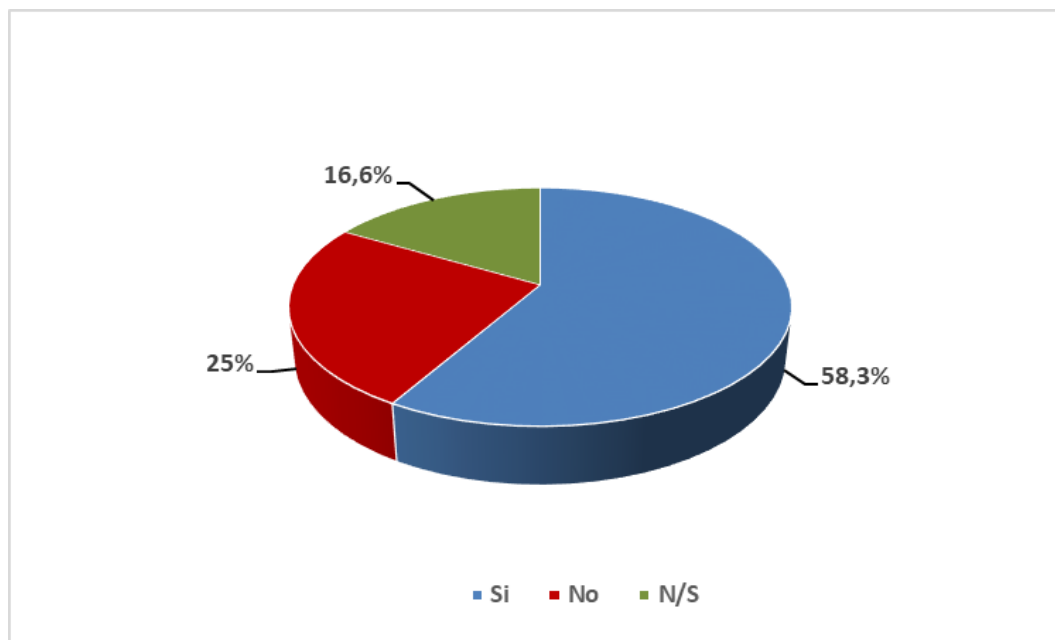
Fuente: Cuestionario de los estudiantes practicantes del curso Uso Básico de la Computadora.

Elaboración propia, 2018.

Según la figura 21 se logra evidenciar el criterio de las personas practicantes sobre si los contenidos que se desarrollaron en el curso alcanzaron los objetivos propuestos. A continuación, se detalla dicho criterio:

- El 83,3% de las personas practicantes consideran que, si se lograron los objetivos que se habían propuesto, esto cumpliendo con lo estipulado en cada programa que cada grupo o parejas de trabajo crean al inicio del semestre en el curso de la Universidad y antes de iniciar con el curso de computación dirigido a las personas adultas y a las PAM.
- El 16,7% de los participantes indican que, no se lograron alcanzar los objetivos que se habían propuesto.

Según la figura anterior se logra percibir que un porcentaje considerable de los encuestados consideran que si se logró alcanzar todos los objetivos propuestos en el curso básico de computación.



**Figura 22.** Opinión sobre alguna dificultad que limitara el desarrollo de todos los contenidos propuestos

Fuente: Cuestionario de los estudiantes practicantes del curso Uso Básico de la Computadora.

Elaboración propia, 2018.

En la figura 22 se logra evidenciar el criterio de los profesores practicantes que indican las limitantes que existieron en el desarrollo de todos los contenidos propuestos en el curso. Se indica a continuación:

El 58,3% de los participantes indica que, si existieron limitantes para poder desarrollar todos los contenidos, dentro de las respuestas que justifican dicha opinión se muestran las siguientes:

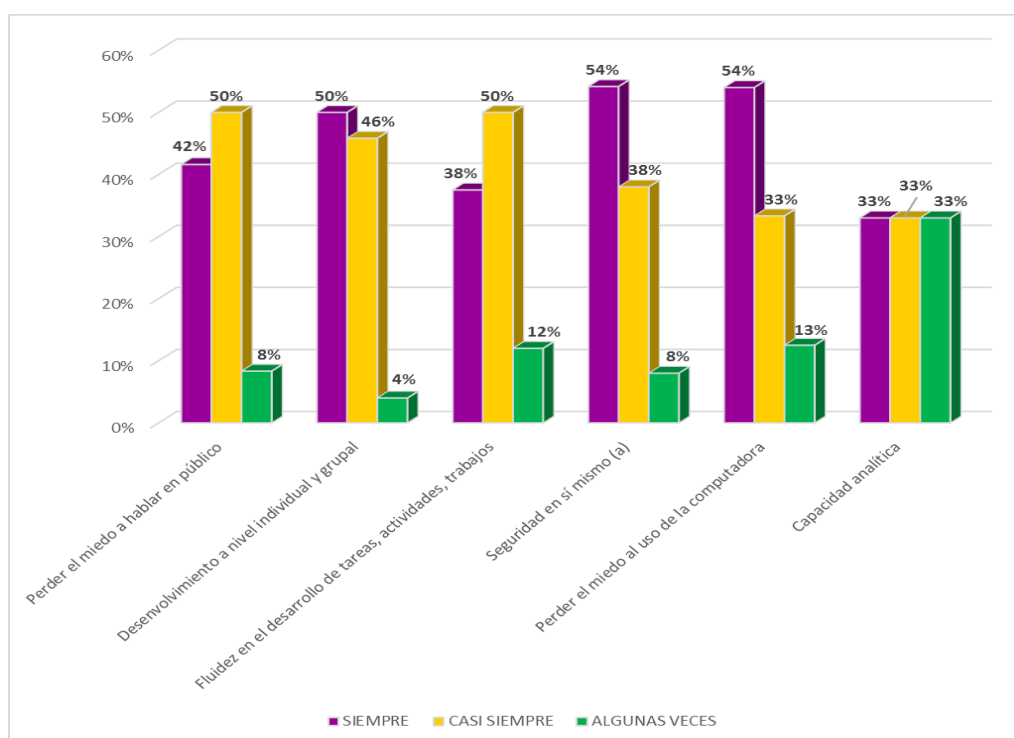
- “El poco tiempo que se tenía para dar las clases”
- “El espacio físico no era el más idóneo”
- “Las computadoras se dañaban con frecuencia”
- “La dificultad con la que aprendían un nuevo contenido la población de personas adultas y las PAM”. Dado que no todos aprenden al mismo ritmo, era necesario reestructurar la clase y disponer del tiempo que fuera necesario para poder dejar claro cada contenido, aunque esto ameritara tomar un poco más de tiempo de otras actividades como refrigerios o reflexiones.

• “Además, el turnarse cada semana con las personas practicantes”. Relacionado con esto, cada semana se tenían días específicos para que cada persona practicante se presentara y desarrollara su clase por lo que no toda la semana pertenecía a una sola y por consecuente no se podía avanzar más rápido si así se quería.

Por el contrario, el 25% de las personas participantes considera que no existieron limitantes para lograr desarrollar todos los contenidos propuestos en el curso, indican que, se organizaron muy bien para poder abarcar cada contenido.

Finalmente, un 16,6% de los participantes no sabe o no responde a esta pregunta.

Según la figura anterior se logra percibir que un porcentaje considerable de los profesores practicantes consideran que, existieron varias limitantes para el desarrollo completo de los contenidos.



**Figura 23.** Aspectos en los que considera que contribuyó para lograr mejoras en el desenvolvimiento social y cotidiano de la población.

Fuente: Cuestionario de los estudiantes practicantes del curso computación básico.

Elaboración propia, 2018.

Según la pregunta en cuestión, competente al logro de mejoras en el desenvolvimiento de la parte social y cotidiana de las personas participantes, se determina lo siguiente:

- Respecto a los criterios de perder el miedo y fluidez en el desarrollo de tareas, se evidencia que existe una misma concurrencia en cuanto al porcentaje obtenido en la escala de “casi siempre”, ya que se registra un 50% en cada uno de estos criterios.
- De igual forma, en igual porcentaje según las respuestas de los practicantes en los criterios de tener seguridad en sí mismo(a) y de perder el miedo al uso de la computadora, ambos con un 54% de respuesta.
- En cuanto al criterio de capacidad analítica, los estudiantes facilitadores consideran que alcanzaron llegar a esta mejora en un 33% partiendo de haber experimentado este logro en la escala de siempre, casi siempre y algunas veces.

**Tabla 11**

*Valores que se desarrollaron fruto de la experiencia que le permitió este proceso de ayuda al adulto y adulto mayor.*

Criterio	Absoluto	Relativo
Compañerismo	10	41%
Compromiso	4	16%
Perseverancia	4	16%
Tolerancia	7	29%
Respeto	6	25%
Paciencia	3	12%
Confianza	3	12%
Esfuerzo	4	16%

Fuente: Cuestionario de los estudiantes practicantes del curso Uso Básico de la Computadora. Elaboración propia, 2018.

En cuanto a los valores desarrollados según la vivencia que les propició tanto el contacto como el compartir con la población adulta y las PAM a través del curso, los facilitadores externan lo siguiente:



Del total de estudiantes practicantes, casi la mitad de la población, 41% afirma haber experimentado el compañerismo como uno de los valores mayor alcanzados o como los más potencializados dado que todos se veían como una familia, visto también como uno de los más significativos se encuentra la tolerancia con un total de 29% de participantes que así lo considera, esto desde el punto de vista de aceptar las diferentes formas de aprender de los compañeros, su ritmo de aprendizaje y un 25% de los entrevistados manifiesta que el respeto fue uno de los valores desarrollados durante el proceso de formación que brindaron, tomando en cuenta la aceptación de diferentes formas de pensar, creer, considerar de toda la población.

En contraposición con lo detallado anteriormente, solo un 16% de población considera que los tres valores del compromiso, perseverancia y esfuerzo lograron desarrollarse durante el curso.

Por lo tanto, con base en los resultados se establece que, son los valores como el compañerismo, la tolerancia y el respeto los que se perciben como mayormente alcanzados, lo anterior partiendo del contacto y la cercanía con ambas poblaciones participantes y practicantes; lo cual refleja la importancia de que sean aplicados como complemento importante dentro del proceso de formación del curso de computación básico.

**Tabla 12**

*¿Cuáles actitudes son necesarias asumir como docentes para atender las necesidades de aprendizaje de este tipo de población?*

Criterio	Absoluto	Relativo
Paciencia	11	45%
Tolerancia	3	13%
Compromiso	7	29%
Empatía	7	29%
Respeto	1	4%
Positivismo	8	33%

Fuente: Cuestionario de los estudiantes practicantes del curso Uso Básico de la Computadora. Elaboración propia, 2018.

A partir de la pregunta planteada a los facilitadores respecto a las actitudes que consideran necesarias de asumir como docentes para atender aquellas necesidades de aprendizaje de esta población en específica que se estudia, se obtienen los datos reflejados en la tabla anterior y de la cual se sintetiza lo siguiente:

- Casi la mitad de la población, un 45% considera que la paciencia es la principal actitud necesaria por asumir con el fin de atender a las necesidades de las personas adultas y PAM.
- En segunda instancia se encuentra el factor del positivismo, el cual desde el punto de vista de los participantes y con una incidencia del 33% de personas que así lo manifiestan es considerado como una actitud necesaria de tener con el fin de atender de forma oportuna las necesidades presentadas por la población.
- Seguidamente se encuentran con la misma cantidad de personas que así lo consideran, específicamente un 29%, para ellas el compromiso y la empatía son necesarios para propiciar y mantener el aprendizaje y poder dar respuesta a estas necesidades.
- Finalmente, la tolerancia con un 13% personas y el respeto con el 4% de persona a favor son vistas también como actitudes necesarias, pero; las mismas con menor participación por parte de los estudiantes practicantes encuestados.

**Tabla 13**

*Consejo a los futuros educadores sobre la atención de personas adultas y PAM.*

Criterio	Relativo
Paciencia	42%
Dar calces con (amor, pasión y vocación)	38%
Fomentar la tolerancia y el respeto	13%
Brindar atención a los participantes	4%

Fuente: Cuestionario de los estudiantes practicantes del curso Uso Básico de la Computadora. Elaboración propia, 2018.

Se consultó a los estudiantes acerca de ¿Cuáles serían los consejos que le brindarían a futuros educadores sobre la atención de la población en estudio? Partiendo de las respuestas obtenidas se refleja la siguiente información:

- Del total de la población, un 42% de los participantes indican que es importante que fomenten la paciencia durante todo el proceso y el trato con las personas adultas y las PAM.
- Se obtiene como dato también relevante que 38% de los facilitadores consideran que las clases que brinden deben ser impartidas con amor, pasión, vocación; ya que manifiestan que es clave principal en dicho proceso de formación para esta población específica.
- Asimismo un 13% afirman que fomentar la tolerancia y el respeto debe formar parte también de los valores que propicien en el salón de clases.
- También, el 4% de población aconseja brindar atención a los participantes e impartir las clases de una forma más didáctica.

Basado en lo anterior, se puede determinar que los facilitadores consideran como fundamental tener y reflejar vocación, así como paciencia con este tipo de población durante el desarrollo del curso, ya que según sus vivencias estos factores resultan imprescindibles para el tipo de población que se atiende.

**Tabla 14**

*¿Cuáles conocimientos mínimos requieren tener las personas adultas y las PAM para poder aprovechar el curso de computación básico?.*

Criterio	Absoluto	Relativo
Deseo de Aprender	9	38%
Leer y escribir	12	50%
Ninguno	3	13%

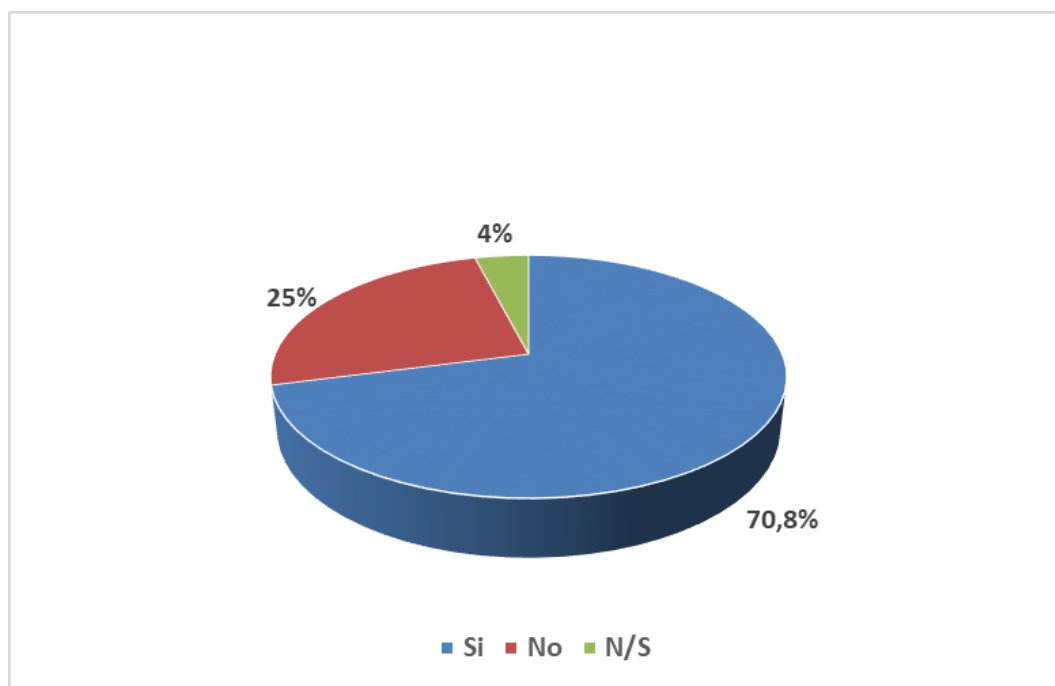
Fuente: Cuestionario de los estudiantes practicantes del curso Uso Básico de la Computadora. Elaboración propia, 2018.

Según los facilitadores, los conocimientos que consideran deben tener las personas adultas y PAM, se encuentran reflejados en la tabla mostrada

anteriormente. En la cual aparecen 3 distintos criterios y de los cuales se obtiene que, según los facilitadores, la población participante del curso debe como requisito saber leer y escribir, lo anterior con un total de 50% de personas que así lo consideran.

Por su parte, se determina también como punto importante que todo participante o aspirante a formar parte de esta capacitación debe tener el deseo de aprender según la opinión del 38% de facilitadores que así lo externaron.

Para concluir con la información recopilada, se establece que del total de la población, 13% de personas consideran que no existe ningún requisito visto como necesario de tener para poder formar parte del curso de computación básico.



**Figura 24.** Apreciación de practicantes por modificar contenidos de los módulos para mejor aprovechamiento, sea agregándolos o eliminándolos.

Fuente: Cuestionario de los estudiantes practicantes del curso Uso Básico de la Computadora.

Elaboración propia, 2018.

En la figura 24 se puede evidenciar el criterio que tienen los profesores practicantes en identificar si es necesario modificar los contenidos de los módulos

del curso para un mejor aprovechamiento, ya sea agregando o eliminando contenidos. Dichos criterios se explican a continuación:

El 70,8% de los docentes practicantes consideran que, es importante modificar los contenidos que se desarrollan en el curso de computación básico, con la finalidad de un mejor aprovechamiento, entre los aspectos mencionados por los practicantes se encuentran:

- “Quitar contenidos y enfocarse en herramientas más básicas de la computadora”
- “Se debe crear un nuevo módulo exclusivamente para la navegación o búsquedas en internet”
- “Se deben incluir temas más actuales y que sean de interés para la población meta”. El 25% de los docentes practicantes indican que, no consideran necesario modificar los contenidos de los módulos y finalmente un 4% de los docentes practicantes no respondieron a esta pregunta.

Tal y como se logra apreciar, un porcentaje realmente significativo de los profesores practicantes consideran que se deben modificar los contenidos que se desarrollan en el curso, esto con la finalidad de propiciar un mejor aprovechamiento del curso.

**Tabla 15.**

*Mayores limitantes a nivel gerontológico, infraestructura, equipo, materiales didácticos y socioeconómicos detectados según los practicantes.*

Criterio	Cantidad de personas	Relativo
Gerontológico	6	25%
Infraestructura	3	13%
Equipo y material didáctico	6	25%
Socio-económico	5	20%
Ninguno	3	13%
N/S	1	4%

Fuente: Cuestionario de los estudiantes practicantes del curso Uso Básico de la Computadora. Elaboración propia, 2018.

En la tabla 15 se aprecian las limitaciones a nivel gerontológico, de infraestructura, de equipo, materiales y de carácter socioeconómico que se dieron durante el desarrollo del curso, según el criterio de los profesores practicantes, se detalla lo siguiente:

Respondiendo al primer criterio de la tabla, 25% de los entrevistados consideran que la formación gerontológica que se tenía en ese momento no era la más idónea para enfrentarse a impartir clases, justificando lo anterior indican que:

- “No se tenían los conocimientos básicos de formación pedagógica para ejercer como profesores o facilitadores frente a los adultos mayores”.
- “El nervio predominaba por motivo de la dificultad que experimentaron al no lograr explicar de forma fluida los contenidos”.

Respecto a la infraestructura, 13% de los entrevistados indican que, el espacio de infraestructura no era el más adecuado para dar clases, pues esto se convertía en una situación incómoda durante cada semana de curso.

En cuanto al equipo y material didáctico, 25% de personas creen que, no se contaba con el equipo idóneo, debido a que las computadoras de los laboratorios fallaban con mucha frecuencia, lo cual generaba que se demorara más el proceso de aprendizaje de la población meta, además, otro factor que se menciona es que las computadoras podían pasar dañadas por mucho tiempo, no se contaba con muchos materiales didácticos para abarcar los contenidos del curso.

En relación con el criterio socioeconómico, 20% de los participantes indican que, no se contaba con solvencia económica para sufragar gastos de transporte, alimentación o compra de materiales, pues este es un factor que se percibió como limitante en el desarrollo del curso.

En oposición a lo anterior, únicamente 13% de los entrevistados consideran que no existieron limitantes en el desarrollo del curso.

Tal y como se demuestra en la información obtenida, un 25% de los docentes estima que una de las mayores limitantes vivenciadas se encuentra en el área pedagógica, pues no se consideraban totalmente preparados en ese momento

para enseñar, lo anterior tomando en cuenta que en ese momento cursan el nivel de bachillerato de la carrera de Educación Comercial.

Otro dato significativo refiere con el mismo porcentaje a que se vieron limitados por el equipo con el cual contaban para capacitar a la población, atribuyendo la falta de soporte técnico en las computadoras, ya que afirmaban que permanecían dañadas durante mucho tiempo.

**Tabla 16**

*Evaluación de las docentes del programa de las tutorías recibidas de sus profesoras de la UNA.*

<b>Criterio</b>	<b>Cantidad de personas</b>	<b>Relativo</b>
Buena	14	58%
Regular	3	13%
Deficiente	6	25%
N/S	1	4%

Fuente: Cuestionario de los estudiantes practicantes del curso Uso Básico de la Computadora. Elaboración propia, 2018.

Según la tabla 16 se logran percibir los criterios que tienen los docentes practicantes en relación con las tutorías recibidas por las profesoras de la UNA que apoyaron el proceso del Proyecto de Extensión Manejo Básico de Oficinas.

Se obtiene que el 58% de personas consideran como bueno el acompañamiento que realizaron las profesoras de la UNA respecto a las tutorías semanales, los entrevistados sustentan sus respuestas en lo siguiente:

- “Indican que se explicaban algunos conceptos y experiencias para ir mejorando cada semana.
- “En algunas ocasiones se atendió a los profesores de práctica de forma individual para evacuar dudas”.
- “Las profesoras de la UNA brindaban herramientas y estrategias para abarcar algunos temas y se explicaban en conjunto con los compañeros (profesores de práctica) de curso”.

De la totalidad de la población, 13% consideran como regular las tutorías que brindaron las profesoras de la UNA, pues consideran que no tuvieron mucho impacto positivo al momento de la verdad, es decir en el desarrollo de los módulos con los adultos y adultos mayores. Entre sus respuestas se muestran:

- “Se podría dar alguna inducción y más apoyo”.
- “Se puede mejorar mucho”
- “A clases solo se llegaba a comentar lo que se vivenciaba cada semana”

Un 25% de personas catalogan como deficientes las tutorías recibidas por las profesoras de la UNA, los docentes practicantes comentaron que, las tutorías carecían de importancia para ellos, al respecto comentan lo siguiente:

- “Debido a que no se aprovechaba para temas productivos de las clases específicas por impartir a los adultos y adultos mayores”.
- “Básicamente se llegaba a las tutorías a entregar las bitácoras semanales y comentar lo que se hacía semana a semana con los participantes del curso”.
- “Además, se volvió muy tedioso estar siempre escuchando las historias de todos los docentes practicantes”.

**Tabla 17**

*Recomendaciones que brindan los facilitadores para mejoría de la metodología del curso.*

Criterio	Cantidad de personas	Relativo
Brindar más seguimiento a los subgrupos de trabajo (personas adultas y PAM)	2	8%
Organizar mejor la distribución de tiempo y de los contenidos	5	20%
Contar con un manual detallado de contenidos y actividades por día	4	17%
Tener vocación por la enseñanza y entusiasmo para la misma	1	4%
Capacitar a los profesores practicantes (antes de iniciar el curso)	4	17%
Eliminar los exámenes y pruebas cortas a las personas adultas y PAM (mejor proyectos)	1	4%
Planear bien los horarios de la UNA de los profesores practicantes	1	4%
Ninguna recomendación	5	20%
N/S no sabe o no responde	1	4%

Fuente: Cuestionario de los estudiantes practicantes del curso Uso Básico de la Computadora. Elaboración propia, 2018.



En la tabla 17 se pueden visualizar algunas de las recomendaciones que consideran los profesores practicantes importantes de implementar a futuro en el curso de computación básico, esos criterios se describen a continuación:

El 8% de personas consideran importante brindar un mayor seguimiento a los subgrupos de trabajo que conforman las clases de los adultos y adultos mayores, indican que:

- “En las clases se les debería dar una atención más individualizada a cada persona adulta y PAM, esto con la finalidad de que le sea más fácil el aprendizaje a cada participante”.
- Un 20% de personas comentan que se debería organizar mejor la distribución del tiempo y de los contenidos de los módulos, esto con la finalidad de que se aproveche mejor el tiempo y no tener contenidos obsoletos o de poco interés para los participantes.
- El 17% de la población sugiere que, como punto importante se debería tener un manual detallado de los contenidos y de las actividades que se podrían realizar por día con los adultos mayores, de tal modo se le facilitaría la labor docente a los profesores practicantes, pues se indica que no poseen mucho conocimiento para atender la población meta. Asimismo, también con un 17% algunos practicantes opinan que, es importante recomendar que a futuro se brinden capacitaciones a los profesores practicantes, para que lleguen un poco mejor preparados a impartir las clases a esta población, pues antes de dar clases los profesores practicantes deberían haber perdido ciertos miedos y estar un poco informados respecto a qué hacer en las diferentes situaciones que puedan presentarse con esta población.

Por el contrario, casi un cuarto de población el 20% considera no tener ninguna recomendación para hacer mejoras en la metodología de los módulos.

### Análisis del Grupo Focal (GF-1)

En este apartado se presenta el análisis de los resultados del grupo focal. En total participaron únicamente siete personas en dicho proceso.

Se muestra mediante tablas la información recopilada a partir de las vivencias expresadas por cada participante del curso.

**Tabla 18**

*Año de participación en el curso básico de computación.*

Participante	Respuestas
A	2014 o 2015.
B	2012.
C	2016.
D	2012.
E	2014
F	2014
G	2013

Fuente: Grupo focal de las personas participantes del curso Uso Básico de la Computadora. Elaboración propia, 2018.

Los estudiantes mencionaron uno por uno el año en el cual formaron parte del curso, en su mayoría estaban muy seguros de cuándo iniciaron ese proceso de capacitación, sin embargo; hubo una persona que no recordaba el año en que había ingresado.

Se comprueba que para el año 2012 dos personas iniciaron el curso básico de computación, en el año 2014 también dos personas coinciden en que empezaron con en esa fecha, mientras que las demás personas estuvieron en diferentes años.

**Tabla 19**

*Adquisición de aprendizaje (temporal o permanente) en el curso básico de computación.*

Participante	Respuestas
A	Sí, permanente.
B	Sí, permanente.
C	Sí, permanente.
D	Sí me generó aprendizaje permanente.
E	Sí, porque aprendí a usar el facebook y gmail.
F	Sí, fue permanente.
G	Sí me generó un gran aprendizaje per fue a corto plazo, esto porque no puede mantenerlo en práctico.

Fuente: Grupo focal las personas participantes del curso Uso Básico de la Computadora. Elaboración propia, 2018.

Se planteó la pregunta y de forma ordenada cada uno fue aportando su opinión al respecto, se percibieron sonrisas, grados de satisfacción, seguridad en la respuesta y además la característica, ninguno titubeó al responder.

Tal y como se puede notar, la mayoría opinó que su aprendizaje fue permanente, hubo solamente una persona que alegó que fue a corto plazo, pero esto debido a la falta de poder ponerlo en práctica de su parte por factores como el tiempo y las herramientas necesarias.

**Tabla 20**

*Presentación de algún temor antes de iniciar el curso.*

Participante	Respuestas
A	No, ya tenía cierto conocimiento.
B	Sí, porque no sabía ni encender la computadora.
C	Sí, porque no sabía ni encender la computadora.
D	Sí, porque nunca había tocado una computadora.
E	Sí, porque me daba miedo cometer un error en la computadora.
F	No indica ninguna respuesta (NR)
G	Sí, porque no sabía manejar la computadora.

Fuente: Grupo focal de las personas participantes del curso Uso Básico de la Computadora. Elaboración propia, 2018.

Con esta pregunta en particular se creó un ambiente de empatía entre los participantes pues al plantearla, la mayoría antes de dar su respuesta,

comentaban entre sí y afirmaban haber experimentado durante mucho tiempo el temor a no saber cómo encender la computadora y aún más a cómo utilizarla. De estas respuestas se sintetiza lo siguiente:

“Nunca me había sentado frente a una computadora”, Las computadoras son de mis hijos o familiares”, “Esas cosas son un mundo”. Su temor radicaba en la falta de recursos o de acompañamiento y enseñanza respecto a estas herramientas.

Del total del estudiantado solamente hubo uno que muy seguro indicó que no experimentó ningún temor porque ya tenía un conocimiento al menos básico del funcionamiento de la computadora.

**Tabla 21**

*Actividades de la vida cotidiana donde aplica lo aprendido del curso.*

Participante	Respuestas
A	Enviar mensjaes de texto y por medio de chats, además con mi familia.
B	El pago de recibo por medio de internet, además, revisar el correo.
C	En buscar imágenes.
D	En los trámites bancarios y correos electrónicos.
E	En facebook, mayor acercamiento con los contactos.
F	No indica ninguna respuesta (NR).
G	Actualmente no (en nada lo aplico).

Fuente: Grupo focal de las personas participantes del curso Uso Básico de la Computadora. Elaboración propia, 2018.

De la mayoría del estudiantado se obtuvo respuestas muy relacionadas con el contenido del Internet, afirmaron utilizarlo para diferentes actividades, casi en su totalidad para trámites referentes a pagos y correos electrónicos.

Del total, una persona respondió no utilizarlo en ese momento para ninguna actividad diaria y otro participante no respondió a esta pregunta.

**Tabla 22**

*Aspectos que cambiaron con otros individuos después de culminado el curso.*

Participante	Respuestas
A	No.
B	Mayor confianza en sí misma.
C	La comunicación con mis hijos, ya que se de que temas me están conversando que están realcionados a tecnología.
D	Interactuar con amigos y familiares.
E	Socialización.
F	No indica ninguna respuesta (NR).
G	La socialización y la confianza en sí misma.

Fuente: Grupo focal de las personas participantes del curso Uso Básico de Computadora. Elaboración propia, 2018.

Dos personas se refirieron al tema de lograr mayor socialización, tiempos de interacción con sus familiares en torno al tema de tecnología, sentirse más seguros de abordar esta temática.

Por otra parte, dos participantes omitieron responder, pues dijeron que no consideraban que hubiera cambiado mucho su participación en conversaciones con otras personas respecto a este tema.

**Tabla 23**

*Actividades en el hogar, comunidad o grupo donde pongan en práctica algún contenido de lo aprendido.*

Participante	Respuestas
A	Ninguno.
B	Como consejal de distrito, aplico la navegación de información desde internet.
C	No.
D	Power Point. Porque hago trabajos para la iglesia y el colegio.
E	Ninguno.
F	No indica ninguna respuesta (NR)
G	En ninguna.

Fuente: Grupo focal de las personas participantes del curso Uso Básico de la Computadora. Elaboración propia, 2018.

A esta pregunta, cinco participantes indicaron no aplicar del todo ningún contenido de los aprendidos en su hogar, grupo o comunidad, mientras que dos

personas comentaron que sí aplican parte de su aprendizaje en presentaciones de *Power Point* o inclusive para búsquedas de información en internet.

**Tabla 24**

*Sentimiento de satisfacción por alcanzar alguna meta en el curso Uso Básico de la Computación.*

Participante	Respuestas
A	Sí aprendí.
B	Sí aprendí.
C	Sí aprendí.
D	Sí aprendí. Muy satisfecha porque logré aprender de las nuevas tecnologías.
E	Sí.
F	Sí, porque logré aprender a usar a facebook.
G	Si, porque se aprendió algo nuevo.

Fuente: Grupo focal de las personas participantes del curso Uso Básico de Computación. Elaboración propia, 2018.

Todos los participantes indicaron que sí aprendieron en el curso básico de computación, se mostraron agradecidos por experimentar nuevos retos y sobre todo con algo que no pensaban poder conocer, un poco de tecnología.

**Tabla 25**

*Recomendaciones generales que sugieren para la mejora del curso*

Participante	Respuestas
A	Lo considero bien, que sea más largo.
B	Que sea con más frecuencia (más días)
C	Seguir con el curso y extenderlo hasta donde se pueda.
D	Que se realice más extenso el curso e incluyan otros programas.
E	Que se repita un curso igual y se extienda por más tiempo.
F	Mayor frecuencia en el curso (que se extienda por más tiempo el curso)
G	Sí, cuando recibí el curso fue de mi agrado. Realmente aprendí mucho y por eso pienso que lo hicieron muy bien mis profesores.

Fuente: Grupo focal de las personas participantes del curso Uso Básico de Computación. Elaboración propia, 2018.

Según la tabla 25, de la totalidad de estudiantes, seis coincidieron en recomendar que el curso Uso Básico de Computación pueda extenderse más en contenidos, con el fin de alcanzar mucho más aprendizaje. Asimismo, una persona manifestó que el curso fue de su agrado completamente, ya que aprendió mucho durante el proceso.

**CAPÍTULO V**

**CONCLUSIONES**

**Y RECOMENDACIONES**



## Conclusiones

De esta investigación titulada “Proceso de alfabetización tecnológica en los adultos y adultos mayores participantes del Proyecto de Extensión Manejo Básico de Oficinas de la Carrera Educación Comercial, Universidad Nacional, período 2012-2016”, pueden extraerse de los datos y análisis previamente presentados en el capítulo anterior diversas conclusiones.

### Dimensiones

Se puede determinar que, en cuanto a las personas que conformaron el curso en el período estudiado, existió mayor participación de mujeres, esto según la *figura 2*. Al realizar los análisis de los diferentes instrumentos aplicados se podría determinar que la participación de las mujeres en el curso Uso Básico de Computadora ha representado un mayor porcentaje debido a que muchas son amas de casa y utilizan el curso para socializar y compartir con otros individuos que tengan sus mismos intereses.

Se comprobó que hubo un aumento en la participación de la población adulta y PAM durante el 2013 según la *figura 3*, se supone que se debió a las recomendaciones por parte de exestudiantes de años anteriores, de ahí la afluencia de mayor asistencia para este año en específico.

Las reflexiones no están consideradas en los contenidos del curso de computación, sin embargo se considera que las reflexiones generaron un impacto positivo en la población adulta y PAM, debido a que es uno de los espacios que resultaron más agradables para dicha población, esto debido a que les era muy fácil identificarse con cada mensaje que tenía la reflexión y se les brindó un espacio para comentar desde la perspectiva de cada una de las personas participantes la experiencia relacionada con las diferentes reflexiones. Esa interacción resultó funcional para las personas participantes.

Se considera que las reflexiones marcaron de forma positiva el día a día de las personas participantes, esto porque en las entrevistas recordaban de forma

muy precisa las reflexiones que más les llamaron la atención o la que más les gustó. Recordar una reflexión con más de 2 o 4 años de haberla leído o escuchado por primera vez, evidencia que marcó sus vidas, una de las reflexiones que mencionaron las personas participantes que más les había gustado fue “El vuelo de un águila”. El abordaje de las reflexiones, ya fuera al inicio, desarrollo o cierre de la lección, propiciaba un momento para la lectura y discusión de alguna reflexión, podía ser representada por alguno de los docentes o se les brindaba por semana a los estudiantes la posibilidad de llevar una y compartirla con el resto del grupo; además, las actividades de repaso siempre se ejecutaban al principio de la lección, con el fin de retroalimentar lo conocido durante la última clase y evacuar sus posibles dudas.

Más de la mitad de la población fuera del horario de curso ponía en práctica el conocimiento adquirido. Este es un aspecto de mucha relevancia para llegar a dominar las diferentes actividades de aprendizaje semanal relacionadas con el uso de la computadora.

Los contenidos que más aplica la población en su vida personal o profesional son las búsquedas en internet de actividades como efectuar compras, buscar videos (relacionados a comidas, lugares y citas bíblicas), investigar sobre información y redes sociales desde el punto de vista del entretenimiento.

Como dato importante, se destaca que los contenidos vinculados con la distracción o entretenimiento fueron de los más llamativos para la población, lo anterior debido a que en casa no se puede ejecutar este tipo de prácticas. Para los y las participantes, experimentar ese contacto, las personas sentían que les ayudaba a distraerse y relajarse un poco.

Extrañamente, entre los resultados obtenidos, hubo contradicciones respecto al parecer de los contenidos más difíciles y los más fáciles del curso, pues algunos marcaron los mismos como más simples y a la vez como los más complejos en la entrevista realizada; no obstante, a partir de esto se puede concluir que la población no solo recurría al curso para desarrollar una técnica, sino que muestra que su fin no era únicamente el de aprender, sino compartir y estar rodeado de

más personas en condiciones similares a las suyas, de ahí que, el ambiente resultó para las personas participantes muy cómodo.

Asimismo, desde un punto de vista técnico, para la población participante algunos contenidos pudieron resultar fáciles de aprender y de ejecutar, mientras que otros temas de ese mismo programa fueron más difíciles de procesar, interpretar y hasta de practicar.

El compartir, la interacción y el convivir causaron un efecto positivo en las personas participantes, se muestra que cada uno de estos factores causó contento y gusto por el asistir a las clases.

Clase tras clase, se generó un espacio para el intercambio de algún refrigerio organizado por los mismos estudiantes, lo que propiciaba la comunicación, la empatía, la colaboración y la propuesta de ideas; este espacio particularmente les gustaba mucho, debido a que al ser de edades parecidas y al encontrarse aprendiendo en un mismo contexto les parecía gratificante y enriquecedor.

Las tutorías recibidas por parte de las docentes de la Universidad Nacional, se consideraron como buenas según lo manifestaron los estudiantes practicantes.

Seguidamente, se comentan las conclusiones desde la perspectiva de los docentes practicantes, quienes mencionan de forma general los comentarios que se consignan a continuación:

Según los docentes practicantes, se percibieron algunas limitaciones durante el proceso en que se impartieron los módulos, entre las más significativas a nivel pedagógico están “la falta de experiencia y el sentir inseguridad al dar una clase, ya que nunca lo habían hecho. Por otro lado, el tratar de fomentar siempre el constructivismo, evitando lo conductual”. En cuanto al el equipo y el material didáctico, señalaron que “las computadoras no todas funcionaban, no se contaba con proyector para variar la metodología de clase, esto además de aspectos como ruido por el lugar donde se dieron las clases”. Refiriéndose al aspecto socioeconómico afirmaron que “debido a la compra de materiales y traslado hasta los lugares para impartir la clase, les resultó un gasto económico adicional al de sus estudios universitarios.

Como docentes practicantes, comentan que se deben tener actitudes para atender las necesidades que se presentan con esta población especialmente la paciencia, el compromiso y la empatía. Cada una de estas actitudes siempre es muy necesaria no solamente tomando como punto de referencia a esta población, sino a cada estudiante de cualquier edad que sea parte de un sistema de enseñanza.

Se resaltaron algunas limitantes que obstaculizaron particularmente el éxito en el desarrollo de contenidos entre ellas el poco tiempo con el que se contó para dar las clases; el espacio físico no fue el más idóneo, la avería concurrente de las computadoras; la dificultad con las que aprendían un nuevo contenido las personas adultas y PAM.

Como estudiantes practicantes en algún momento de ese proyecto y como postulantes de esta investigación, hacemos referencia a la empatía hacia la población adulta y PAM, que es fundamental que se tomen en consideración los deseos, anhelos y pensamientos de cada uno de los y las participantes; ellos y ellas lo único que quieren es el poder aprender y sentirse parte de algo que muchos ya son y pueden disfrutar. De la mano con la empatía, estará siempre la vocación docente.

### **Aportes**

Entre los aportes más significativos alcanzados a partir del curso, las personas participantes lograron experimentar la autorrealización, la seguridad en sí mismas, la socialización, la motivación, la satisfacción personal, la confianza, el sentirse capaz, el logro de metas propuestas, el deseo de superación, la responsabilidad, éxito personal y el impulso por alcanzar nuevas metas.

También es relevante destacar cuán importante ha sido para la población practicante lograr que las personas adultas y PAM se llegaran a sentir satisfechas; por tal motivo, existía un esfuerzo para provocar un ambiente ameno, de inclusión, de capacidad por lograr todo cuanto se propusieran quienes participaban del curso.

En relación con lo anterior, este curso sin duda marcó una pauta importante en las vidas de las personas participantes, pues les aportó grandes beneficios, ya que para muchos participantes a su edad era la primera vez que experimentaban sentimientos así.

Producto del relacionarse y compartir con otras personas se logró experimentar el compañerismo y la amistad. Ambos muy importantes pues disfrutaron al máximo y no existía el tiempo para malas experiencias, la amistad grupal predominó.

El curso añadió una mejora en el desempeño de los participantes, considerablemente en los temas de socialización y recreación. El mismo fortaleció estos aspectos a través de los espacios en los que se compartía, además; tomando en cuenta que se veían durante toda la semana, eso logró propiciar aún más el acompañamiento y participación entre ellos mismos.

Las personas adultas y PAM aplican los conocimientos recibidos en distintas actividades cotidianas. De esto se deduce que, los contenidos referidos a actividades de la vida cotidiana como el pago de servicios en línea y retiro de dinero de los cajeros les fueron útiles para poder satisfacer esas necesidades diarias y vitales hoy en día.

Se comprueba la existencia de valores implementados como fruto de la experiencia entre ambas poblaciones: compañerismo, tolerancia, respeto y esfuerzo.

Desde el día uno y hasta concluir el curso, se fomentó como principal apoyo a la enseñanza la aplicación de valores entre compañeros y docentes, esto contribuyó además de las actividades coordinadas bajo tiempo, tareas y exposiciones que cada uno desarrollara e implementara los valores.

Se alcanzó el abordaje de todos los objetivos propuestos por impartir a esta población. Al respecto es importante recalcar que antes de iniciar las clases, los estudiantes practicantes debían cumplir con un programa en el cual se basaría cada módulo impartido, además diseñar un cronograma de actividades por ejecutar, de tal manera que se planificó con su debido tiempo todo el proceso de enseñanza de contenidos para poder concluir con éxito cada módulo.

**Importancia**

Más de la mitad de la población manifestó experimentar un aprendizaje significativo por medio de los diversos módulos. Fue significativo desde el punto de vista de un todo, es decir; tomando en consideración desde la interacción, la adquisición de aprendizaje, el superar los miedos, y hasta el poder compartir con otros el conocimiento adquirido.

Se comprueba que las personas participantes aplican lo aprendido en variadas actividades de su entorno en la actualidad: internet, entretenimiento, prácticas, envío de correos.

Los contenidos del curso contribuyeron con la pérdida de temor al uso de la computadora a través de la participación activa con este equipo como herramienta de apoyo, convivencia formativa con población joven (docentes practicantes) y la motivación a este tipo de población para conformar futuros cursos de capacitación similares.

Por los contenidos aprendidos, se logró tener mayor cercanía con familiares, amigos y compañeros de curso. Esto se logró de cierta forma por la comunicación que comenzaron a mantener por medio de internet las personas participantes con algunos familiares que vivían lejos, por ejemplo, mediante redes sociales o correo. Además, por el hecho de poder consultar o conversar entre familiares, amigos y compañeros más cercanos acerca de los contenidos que iban aprendiendo semana tras semana.

Se considera, según las personas participantes, que la materia recibida sí logró satisfacer las necesidades tecnológicas. Esto desde el punto de vista de que en su mayoría no habían tenido contacto alguno con una computadora ni conocimientos referentes al mundo digital.

Todo lo basado en los contenidos pudo llenar y superar sus expectativas, pues al final del curso consideraron que había sido muy completo y provechoso.

En general, se lograron diagnosticar las dimensiones, así como identificar los aportes que brinda el proceso de alfabetización tecnológica en los adultos y adultos mayores que participaron del curso Uso Básico de la Computadora. Además, se determinó la importancia que generó dicho curso en esta población.

A continuación, se presentan las recomendaciones o sugerencias determinadas a partir del análisis de la información reunida de esta investigación y cuya implementación resultaría beneficiosa para el desarrollo de futuros cursos de Uso Básico de la Computadora.

## Recomendaciones

Se enumeran a continuación diversas recomendaciones cuya implementación beneficiaría al curso Uso Básico de la Computadora

### Se recomienda a la Escuela de Secretariado Profesional

- Mantener vigente el proyecto que contempla la enseñanza y formación básica enfocada a la población adulta y adulta mayor, ya que es importante conservar un servicio de capacitación gratuito que continúe motivando y alejando a esta población de las limitaciones que por su edad tienen.
- Fortalecer aún más el proyecto incluyendo temas de forma más extensa, por ejemplo, que el módulo de internet contemple aspectos más a fondo que puedan llevarse a cabo mediante esta herramienta, así como el módulo de *Word*.
- Estudiar y promover nuevos módulos de aprendizaje que propicien otros conocimientos como el de aprender a digitar correctamente y el uso del celular inteligente como herramienta tecnológica.
- Brindar un seguimiento a los módulos ya creados, en caso de que existan niveles para adquirir el aprendizaje, poder darle continuidad a cada uno y alcanzar el máximo nivel.
- Organizar de mejor manera la distribución del tiempo y los contenidos impartidos en el curso Uso Básico de la Computadora.
- Capacitar a los profesores practicantes para esa primera experiencia como docentes, con el fin de que se sientan mejor preparados, que venzan así ciertos miedos y que estén informados respecto a ¿qué hacer en situaciones especiales que se puedan presentar con esta población?. Lo anterior podría hacerse inclusive mediante la invitación de ciertos padres de familia que se encuentren entre estos rangos de edad ideales y así impartir clases pequeñas a cargo de grupos de estudiantes practicantes para que logren tener un primer contacto, el cual es imprescindible.



- Incluir temas más actuales y que sigan resultando de interés para la población participante, por ejemplo, aplicaciones del celular como *WhatsApp*, descargar videos, creación de páginas *web*, *blogs*, videos, programas que permitan ejecutar video llamadas, entre otros.
- Promocionar o propagar más la información sobre este tipo de capacitaciones que brinda la Escuela de Secretariado Profesional, por ejemplo, mediante redes sociales, página oficial de la UNA, carteles o *brochures* dentro de la UNA y alrededores. Esto con el fin de que se dé a conocer más este valioso proyecto.

**Se recomienda a los futuros docentes practicantes lo siguiente:**

- Tener y mantener siempre por encima de todo paciencia con la población meta de este curso de computación básica. Ellos y ellas se lo van a agradecer.
- Siempre repasar los contenidos impartidos en la clase anterior, así como implementar y mantener las prácticas guiadas; recordando de este modo que la memoria de las personas adultas y especialmente las adultas mayores es diferente a la de una persona joven y que la consideración hacia ellas es primordial.
- Implementar como parte del planeamiento las reflexiones ya sean al inicio, durante o antes de finalizar las clases, estos espacios de compartir, escuchar y debatir entre la población participante son muy importantes.
- Plantear la idea de que se puedan valorar las giras educativas como parte de los programas, esto debido a que la población participante se sienta incluida, inclusive se puede considerar llevar a los y las participantes a la universidad a alguna charla o bien a otra institución afín con el propósito de respaldar los contenidos aprendidos.
- Proponer que se incluyan más temas relacionados con el entretenimiento y la recreación que estén siempre ligados con la tecnología ya que representan instantes de relajación y distracción después o durante la práctica de los temas vistos.

- Muy importante aplicar como estrategia la reflexión pues les gusta mucho y en ese tiempo comparten e intercambian opiniones, es un espacio que propicia, además, la relajación sea antes, durante o después de las clases, esto dependiendo del momento en que se considere oportuno practicarla.
- Fomentar el sentido de responsabilidad y demás valores de importancia durante el curso, de modo que se facilite un ambiente ameno.
- Organizar siempre con tiempo los programas y las clases para garantizar el alcance de todo lo estipulado en contenidos y por ende en cada módulo.
- Respecto a las limitantes encontradas en el proceso, es importante considerar lo siguiente:

A nivel gerontológico: planear y practicar varias clases donde puedan tener como invitados a personas que se encuentren en el rango de edad de la población que atenderán en la práctica, no siempre se puede practicar con compañeros de clase a quienes ya se conoce bastante y con quienes hay un ambiente de confianza y tranquilidad.

A nivel de equipo: siempre se debe contar con un plan B, nunca será bueno improvisar una clase, los estudiantes merecen el respeto y parte de esto es analizar todo lo a favor y en contra para no afectarles en los contenidos provistos.

A nivel socioeconómico: es importante estar personalmente informado y mucho mejor que se puedan recordar con tiempo entre los mismos compañeros de carrera, los momentos específicos en los que se desarrollarán las prácticas, esto con el fin de que puedan estipular los gastos que el proceso implique y que como medida puedan iniciar un ahorro que les facilite enfrentarse a la compra de materiales y pasajes para trasladarse.

- Buscar el momento propicio para que la población participante tenga un compartir como el refrigerio, estos momentos son del agrado de la mayoría, las personas comparten, se comunican, aprenden y entre todas se ponen de acuerdo.

- En la medida de lo posible explicar la clase de forma grupal, pero también individual, ofreciendo un seguimiento más personal y de forma pausada según las necesidades del estudiante. Ambas formas resultan enriquecedoras, ninguna más que la otra pues es un bien para ellos aprender a desempeñarse mediante el trabajo en equipo e individualmente también.
- Impartir las clases de forma dinámica e interactiva, evitando así lo monótono y rutinario. Se recomienda poner especial cuidado desde el momento en que se está planeando la clase, analizar cada detalle en función del aprendizaje dirigido a esta población.
- Contar con un manual detallado de los contenidos de cada módulo y actividades para cada temática, esto con el fin de mayor practicidad y planificación. Se considera oportuno crear un material de apoyo, ya que las actividades y estrategias de aula que se puedan aplicar resultarán variadas, de esta forma se mantiene el interés y de forma más activa la participación de los estudiantes.
- Preferiblemente, eliminar los exámenes o pruebas cortas aplicadas a esta población, se aconseja cambiarlos por proyectos. En este sentido, es importante tomar en cuenta el grado de memorización que esta población posee, y si realmente pueden resultar en contra o a favor, se propone crear proyectos que puedan ser hasta desarrollados en el aula de forma guiada para mayor seguridad y repaso del estudiante.
- Tener y poner en práctica la vocación en todo momento y demostrar entusiasmo por la misma. En este proceso es indispensable tener la pasión para que todo lo que desempeñe pueda reflejar el esmero y entrega por cada cosa planeada. Mientras el o la docente sea y se muestra como una persona activa e interesada porque los demás aprendan, logrará transmitir ese entusiasmo a sus receptores.
- Impartir las clases con amor. Es totalmente necesario para poder disfrutar de lo que está haciendo, esto se va a notar y hará mucho más enriquecedora y gratificante su experiencia como docente.

- Fomentar cada día valores indispensables como la tolerancia y el respeto. Es necesario fomentar en todas las clases un ambiente grato, no basta con solamente implementarlo hacia el profesor, sino en todos los sentidos docente-estudiante, estudiante-estudiante y estudiante-docente; de ese modo las clases serán más provechosas y placenteras.

*Se recomienda a la población meta (adultos y adultos mayores)*

- En primera instancia tener y mantener el deseo de aprender. Mientras exista eso, se podrá cantidad de conocimiento de ese proceso tan provechoso como lo es aprender de una buena enseñanza, también la inquietud y el anhelo por experimentar y tener nuevos conocimientos.
- Como segundo punto el saber leer y escribir, con el fin de que en el proceso no surjan limitaciones y que así se pueda aprovechar al máximo un proceso de aprendizaje.

## Fuentes de consulta

- Barrantes, E (2013). Investigación: Un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto. Euned, 1ª edición, San José Costa Rica.
- Barrantes, E. (2014). Investigación: Un camino al conocimiento, un enfoque cualitativo, cuantitativo y mixto. Euned, 1ª reimpr. de la 2ª edición, San José Costa Rica.
- Bastos, A. (2009). Mejorando la Calidad de Servicios para el Adulto Mayor: Una aproximación constructivista. Tesis para optar por el Grado de Magister en gestión y dirección de empresas. Universidad de Chile, Santiago de Chile.
- Beltrán, A y Rivas, A. (2013). Intergeneracionalidad y multigeneralidad en el envejecimiento y la vejez. Universidad Colegio Mayor de Cundinamarca, Colombia. Recuperado el 20 de junio de 2019 en: <http://www.scielo.org.co/pdf/tara/n18/n18a14.pdf>
- Benítez, J. L. (2011). Las comunicación transnacional de la e-familia migrantes. San Salvador: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Universidad Centroamericana “José Simeón Cañas” (UCA).
- Bermejo García, L. (2005). Gerontología educativa. Cómo diseñar programas educativos con mayores. Madrid: Editorial Panamericana, Colección Gerontología social SEGG.
- Bisquerra, R. (2003). Educación emocional y competencias básicas para la vida. Universidad de Barcelona. Volumen 1.
- Cepal (2009). La sociedad de la información en América Latina y el Caribe CEPAL-IDCR-EuropeAid. Santiago de Chile.
- Cruz, T. (2005). Consultoría Gerencial. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Escuela de Secretariado Profesional (2010). Plan de Estudios de las carreras Administración de Oficinas y Educación Comercial. (p. 5). Programa Publicaciones Universidad Nacional. Heredia, Costa Rica.
- Falcón y Herrera. (2005). Análisis del dato estadístico (Guía didáctica). Universidad Bolivariana de Venezuela, Caracas.
- Flecha, R (2012). UNED.Educación XX1; Vol 3 (2000): Educación XX1: Educación.

- García, T (2007). La educación del adulto mayor: Antecedentes y perspectivas.. Universidad Central de las Villas. Las Villas, Cuba. Recuperado el 23 de agosto de 2015 en: <http://psicopediahoy.com/educacion-adulto-mayor/>
- Hernández, R, Fernández, C y Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. (4th ed). México: McGraw-Hill.
- Hernández, R, Fernández, C y Batista, P. (2010). Metodología de la investigación. México: McGraw-Hill.
- Imprenta Nacional (2002). Ley Integral para la Persona Adulta Mayor y su Reglamento. Recuperado el 7 de mayo de 2019 en: [https://www.imprentanacional.go.cr/editorialdigital/libros/textos%20juridicos/ley\\_persona\\_adulta\\_mayor\\_edincr.pdf](https://www.imprentanacional.go.cr/editorialdigital/libros/textos%20juridicos/ley_persona_adulta_mayor_edincr.pdf)
- INEC. (2011). INFORME DEL INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y CENSO. 1 ed. San José, COSTA RICA: INEC; 2011. Recuperado el 23 de mayo de 2015 en: [www.google.com/search?q=tesis+sobre+tecnologías+en+adultos+mayores+en+Costa+Rica&aq=chrome](http://www.google.com/search?q=tesis+sobre+tecnologías+en+adultos+mayores+en+Costa+Rica&aq=chrome).
- Jiménez, R. (Coord.), L. J. (2010). Educación de personas adultas en el marco del aprendizaje a lo largo de la vida. Madrid: Editorial UNED. Edición digital. Recuperado el 28 de agosto de 2015 en: <https://www.casadellibro.com/ebook-educacion-de-personas-adultas-en-el-marco-del-aprendizaje-a-lo-largo-de-la-vida/ebook/9788436260113/2003618>
- Krueger, R. (1988). Focus Group: A Practical Guide for Applied Research. Sage Publications. Londres.
- La Gaceta. (2017). POLÍTICAS PARA LA IGUALDAD Y EQUIDAD DE GÉNERO EN LA UNIVERSIDAD NACIONAL. Recuperado el 7 de mayo de 2019 en: <http://www.documentos.una.ac.cr/bitstream/handle/unadocs/1146/POL%C3%8DTICAS%20PARA%20LA%20IGUALDAD%20Y%20EQUIDAD%20DE%20G%C3%89NERO%20EN%20LA%20UNIVERSIDAD%20NACIONAL.pdf?sequence=4&isAllowed=y>
- Maslow, A. (1985). El hombre autorealizado: hacia una psicología del ser. Buenos Aires, Troqvel.
- Minujin, A y Avendaño, R. (1995). Crecer es transformarse en colectivo de autores temas de psicología pedagógica para maestros IV. Editorial Pueblo y Educación, La Habana.

- Mogollón, E (2012). Una perspectiva integral del adulto mayor en el contexto de la educación. (p. 60). Revista Interamericana de Educación de Adultos. Recuperado el 28 de agosto de 2015 en: <http://www.crefal.edu.mx/rieda/images/rieda-2012-1/contrapunto1.pdf>
- Montero, I. (2010). Nuevas perspectivas en el aprendizaje de los mayores, en el aprendizaje de los mayores ante los retos del nuevo milenio. Alcalá, M<sup>a</sup>. E. y Valenzuela, e. (ed.). Madrid: Dykinson.
- Ojeda-Castañeda, G (2008). Brecha y alfabetización digital en la formación ciudadana. En García De Madariaga, J.M.; Calvi, J.C.; Tucho Fernández, F.; Meda González, M. (Eds.) Políticas de comunicación en España y Latinoamérica. Medios convencionales, Tercer Sector Audiovisual y Alfabetización digital. Madrid: Dykinson.
- Oliveros, F. (2004). Relaciones interpersonales. Ediciones Palabra, S.A. Primera edición.
- Oroza, T. (2003). La tercera edad y la familia. Una mirada desde el adulto mayor. La Habana. Ed. Félix Varela. Recuperado el sábado 21 de marzo de 2015 en: <http://www.efdeportes.com/efd187/la-tercera-edad-como-desarrollo-humano.htm>
- Packer, M (s.f). La investigación Hermenéutica en el estudio de la conducta humana. Psicología Cultural. Universidad de California, Estados Unidos. Recuperado el sábado 6 de abril de 2019 en: <http://www.psicologiacultural.org/Pdfs/Traducciones/La%20investigacion%20hermeneutica.pdf>
- Prete, D, Gisbert, y Camacho. (2013). Las TIC como herramienta de empoderamiento para el colectivo de mujeres mayores. El caso de la comarca del Montsía (Cataluña). Sevilla: PixelBitRevista de Medios y Educación.
- Quintero, J. (2007). Seminario Teorías y Paradigmas Educativos. Venezuela, Universidad Fermin Toro.
- Ramírez, H y Sánchez, I. (2009). PROYECTO DE EXTENSIÓN MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, UNA EXPERIENCIA EXITOSA DE EDUCACIÓN NO FORMAL, INCLUSIVA Y DE FORMACIÓN DE FORMADORES. Revista Respaldo. Heredia, Costa Rica.
- Rivera, R y Urbina, B (2016). Formulario en Google Driver, Entrevista (E-1). Realizado en febrero de 2016 en: [https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfwwClvCiqYqIYXS5NIYTWMwEQ9O-ikwJ-8t22zbV4U6\\_Okbg/viewform?c=0&w=1](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfwwClvCiqYqIYXS5NIYTWMwEQ9O-ikwJ-8t22zbV4U6_Okbg/viewform?c=0&w=1)

- Rivera, R y Urbina, B (2016). Formulario en Google Driver, Entrevista (E-2). Realizado en febrero de 2016 en:  
<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeIFr5zVb2I8HM5Uwzr9XpdvyrnfgYAZ6HqTJcCoviDFnielA/viewform?c=0&w=1>
- Robles, A y Rodríguez, M (2008). ¿Quiénes son y dónde están los adultos mayores?. I Informe estado de situación de la persona adulta mayor en Costa Rica, UCR/ CONAPAM. Recuperado el 4 de octubre de 2015 en:  
[http://ccp.ucr.ac.cr/espam/descargas/ESPAM\\_cap2web.pdf](http://ccp.ucr.ac.cr/espam/descargas/ESPAM_cap2web.pdf)
- Rodríguez, M (2012). Perspectiva teórica de los efectos psicosociales de la exclusión educativa en estudiantes que cursan séptimo año de educación secundaria. Ministerio de Educación Pública, (pág 2-4). Recuperada el 11 de agosto de 2015 en:  
[http://www.mep.go.cr/sites/default/files/efectos\\_exclusion.pdf](http://www.mep.go.cr/sites/default/files/efectos_exclusion.pdf)
- Salas, ML y Vielma, E. (2000). Aportes de las Teorías de Vygotsky, Piaget, Bandura y Bruner Paralelismo en sus Posiciones en Relación con el Desarrollo. Educere, Vol 3. Universidad de los Andes. Mérida, Venezuela. Recuperado el 20 de junio de 2019 en:  
<https://www.redalyc.org/pdf/356/35630907.pdf>
- Sampieri, H (2014). Metodología de la Investigación, Sexta Edición. México: McGraw-Hill.
- Schiffman, L y Lazar, L. (1997). Comportamiento del Consumidor. 5 ed. Prentice Hall Hispanoamericana S.A. México.
- SEPADE. (2009). Más poder para la gente, Proyecto SEPADE, Servicio Evangélico para el Desarrollo, Comuna de Independencia. Santiago de Chile.
- UNESCO. (2014). Documento de posición sobre la educación después de 2015, París: UNESCO (ED-14/EFA/POST-2015/1).
- Universidad de Costa Rica. (2008). I Informe Estado de la Situación de la Persona Adulta Mayor en Costa Rica. Centro Centroamericano de Población. Recuperado el 11 de agosto de 2015 en:  
<https://ccp.ucr.ac.cr/espam/espam.html>
- Universidad Nacional de Costa Rica (2000-2008). Informe de la Práctica Supervisada en el Proyecto Manejo Básico de Oficinas. Escuela de Secretariado Profesional. Heredia, Costa Rica.



Universidad Nacional de Costa Rica (2011). Reglamento Trabajos Finales de Graduación en el grado de Licenciatura. Escuela de Secretariado Profesional. Heredia, Costa Rica.

Universidad Nacional de Costa Rica (2016). Políticas para la Igualdad y Equidad de Género en la Universidad Nacional y Plan de Acción. Instituto de Estudios de la Mujer (IEM); 2ª edición, Heredia, Costa Rica. Recuperado el 7 de mayo de 2019 en:  
<http://www.documentos.una.ac.cr/bitstream/handle/unadocs/7672/002%20PIEG%20Y%20PLAN%20DE%20ACCION.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Urbano, C y Yuni, J. (2005). Educación de Adultos Mayores; Teoría, investigación e intervenciones. (pp. 23-30). Recuperado el 2 de noviembre de 2015 en:  
<https://books.google.co.cr/books?id=BPjSLau0PFgC&printsec=frontcover&dq=educación+adultos&hl=es&sa=X&ved=0CCAQ6AEwAWoVChMIqIC66p7zyAlViTUmCh0Qzggd#v=onepage&q=educaci%C3%B3n%20adultos&f=false>

Urcola, J. (2008). La motivación empieza en uno mismo. Madrid, España: ESIC.

Vigotsky, S.L. (1998): Interacción entre enseñanza y desarrollo, en Selección de lecturas de Psicología Pedagógica y de las Edades, Tomo III. Editora Universidad, La Habana.

Wu, C. (2008). The role of perceived discrepancy in satisfaction evaluation. *Social Indicators Research* (88), p 423-436.

Zañartu, L. M. (2003). Aprendizaje colaborativo: Una nueva forma de diálogo interpersonal y en Red. *Contexto Educativo. Revista Digital de Educación y Nuevas Tecnologías* (28), p 2.

Zimmerman, M. (2000). Empowerment theory. En J. Rappaport & E. Seidman (Eds). *Handbook of community psychology* (pp 43 -63). Kluwer. New York, NY.

# **ANEXOS**

**Anexo N° 1****Entrevista (E-1)****OBJETIVOS:**

- Diagnosticar las dimensiones del proceso de alfabetización tecnológica en los adultos y adultos mayores que participan del Proyecto Manejo Básico de Oficinas.
- Identificar los aportes que brinda el proceso de alfabetización tecnológica a los adultos y adultos mayores que participan del Proyecto Manejo Básico de Oficinas.

Estimado(a) colaborador(a):

Con la finalidad de conocer su opinión y percepción acerca del Proceso de Alfabetización Tecnológica realizado por los(as) estudiantes practicantes del Proyecto de Extensión Manejo Básico de Oficinas, estudiantes de la Carrera de Educación Comercial de la Universidad Nacional, le solicito suministrar la información que se requiere en la siguiente entrevista de la manera más honesta posible, lo anterior con la finalidad de poder efectuar un análisis a partir de dicho proceso. Toda la información será tratada de manera confidencial.

**Datos generales**

**Instrucciones:** Conteste lo que a continuación se le solicita.

1. **Género:** F: \_\_\_\_\_ M: \_\_\_\_\_
2. **Edad:** \_\_\_\_\_ (cumplidos en años)
3. **¿En qué año participó usted del curso de uso básico de la computadora impartido por estudiantes de la Universidad Nacional?**  
  
2012 ( )      2013 ( )      2014 ( )      2015 ( )      2016 ( )

**Uso de la tecnología**

4. **¿A partir de la experiencia del uso de las herramientas tecnológicas, utilizadas durante el curso manejo básico de computadora, experimentó usted alguna de las siguientes vivencias?**

- Auto realización (crecimiento personal)
- Seguridad (Superación de límites, temores)
- Estima (Alegría, logros, habilidad)
- Sociabilizar (Comunicación con familiares, amigos, trabajo)
- Otros: \_\_\_\_\_

**5. A partir de su vivencia durante todo el curso ¿Cree que el aprender el uso de la computadora le haya permitido experimentar alguno de los siguientes aspectos?**

Criterio	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
Confianza	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Independencia	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguridad en sí mismo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Satisfacción personal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Logro de metas propuestas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sentirse capaz	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Motivación	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros: _____					

6. Considera usted que, el curso de computación, al permitirle relacionarse con otras personas le proporcionó:

- Amistad
- Afecto
- Alegría
- Compañerismo
- Comprensión
- Pertenencia a un grupo
- Otros \_\_\_\_\_

7. ¿Cuál de todos los módulos considera usted que le proporcionó un aprendizaje significativo, entendiéndose como “un proceso de cambio relativamente permanente en el comportamiento... generado por la experiencia” (Feldman, 2005) citado por (Cuenca, 2011, p.172)

---

---

---

---

---

**Estrategias metodológicas**

8. De las siguientes estrategias de enseñanza-aprendizaje, entendiéndose como “aquellas actividades realizadas durante las sesiones de clase”, aplicadas en el curso manejo básico de la computadora; ¿Cuáles considera que facilitaron la interiorización de contenidos, para su aplicación en el uso de sus diferentes actividades?

- Reflexiones
- Actividades de repaso de contenido
- Dictados
- Entrega de fotocopias con la materia
- Repaso de la materia vista en clases anteriores
- Aprender mediante juegos
- Búsquedas guiadas
- Otros \_\_\_\_\_

**9. ¿Desde su función como estudiante participante y a modo personal, considera usted que el curso manejo básico de la computadora, contribuyó a poner en práctica o a desarrollar alguno de los siguientes aspectos?**

- ( ) La responsabilidad
- ( ) La puntualidad
- ( ) El respeto
- ( ) El deseo de superación
- ( ) Otros: \_\_\_\_\_

¿Justifique en qué?

---



---



---

**10. ¿Los conocimientos adquiridos en el curso manejo básico de la computadora contribuyeron a mejorar su desempeño en:**

- ( ) En el trabajo
- ( ) En sus estudios
- ( ) Para socializar (mantener comunicación con otras personas)
- ( ) En la realización de trámites (diversos trámites)
- ( ) En recreación
- ( ) Otros: \_\_\_\_\_

¿Justifique en qué?

---



---



---



---

**11. A partir de lo aprendido y fuera del horario del curso de manejo básico de la computadora, ¿Ponía usted en práctica dicho aprendizaje para el desarrollo de tareas/trabajos grupales o individuales, ya sea desde su hogar o algún centro de cómputo?**

SI ( )                      NO ( )

Justifique su respuesta: \_\_\_\_\_

---



---



---

**12. A partir de su vivencia durante el curso de computación, ¿En cuáles actividades de su entorno aplica el conocimiento aprendido?**

Criterio	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
Entretención (redes sociales)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pago de servicios en línea	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Uso de cajeros automáticos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Envío de correos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet (diferentes tipos de búsqueda)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Elaborar documentos sencillos (cartas de recomendación)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Practicar lo aprendido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Otros: \_\_\_\_\_

13. De acuerdo con su criterio, durante el tiempo que formó parte del curso manejo básico de la computadora ¿Cuáles considera que fueron los beneficios obtenidos?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

14. Desde el punto de vista personal y a partir de su participación en este curso, ¿Cuál de los siguientes aspectos considera usted que, adquirió o experimentó aún durante o después de finalizado el curso.

Logro personal

Capacidad de desenvolverse en cualquier área.

Impulso por alcanzar nuevos aprendizajes

Nuevos retos

Nuevas metas



Sentimiento de inclusión

éxito personal

**15. Con base en los contenidos desarrollados en el curso de uso básico de la computadora. Seleccione si aportaron conocimientos que contribuyeran con:**

Cumplimiento del curso.

Satisfacción personal.

Perdida de temor al uso de la computadora.

Incentiva el uso de la computadora para diferentes actividades.

Participar activamente en el uso básico de la computadora.

Motivar a otros adultos mayores que sigan en otros cursos relacionados con la computadora.

Crear espacios de interacción social con otros adultos.

Convivencia formativa con población joven (docentes que impartieron los cursos)

Otros: \_\_\_\_\_

**16. Desde el punto de vista social afectivo, cree usted que el aprendizaje adquirido a partir del curso de computación, le permitió tener mayor cercanía o contacto con sus amigos, familiares e inclusive con sus compañeros de curso?**

SI ( )                      NO ( )

Justifique su respuesta: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

17. A partir de su experiencia como participante, considera que ¿los contenidos (materia) desarrollados dentro de los módulos brindados en este proceso de alfabetización tecnológica, fueron adecuados para satisfacer sus necesidades en cuanto al aprendizaje de la tecnología?

SI ( ) NO ( )

¿Por qué?

---

---

---

---

Sugerencias

18. ¿Qué temas considera usted que podrían ser incluidos dentro de los módulos brindados con el fin de que puedan proporcionar un mayor aprendizaje?

---

---

---

---

---

19. Según su vivencia y aprendizaje adquirido, ¿considera usted que es importante incluir otro módulo más que propicie nuevos conocimientos y que permitan la participación y desenvolvimiento en su vida cotidiana?

SI ( ) NO ( )

¿Cuál?

---

---

---

---

---

20. Actualmente, de lo aprendido en el Curso Manejo Básico de Oficinas ¿cuáles contenidos o cuál módulo aplica más en su vida personal o profesional? Explique.

---

---

---

---

**21. De los dos módulos cuál considera usted fue en el que se le facilitó la comprensión de los contenidos y por qué?**

---

---

---

---

---

---

**22. De los dos módulos cuál considera usted fue en el que se le dificultó la comprensión de los contenidos y por qué?**

---

---

---

---

---

---

**23. De acuerdo con su experiencia en el curso manejo básico de computadora ¿Qué recomendaciones les daría a los futuros docentes para mejorar las estrategias que se utilizan para el desarrollo de los contenidos?**

---

---

---

---

---

---

¡Muchas gracias!

## Anexo N°2

## Cuestionario (E-2)

**Tema: Análisis del proceso de alfabetización tecnológica en los adultos y adultos mayores participantes del Proyecto de Extensión Manejo Básico de Oficinas, de la carrera Educación Comercial, Universidad Nacional, durante el período 2012-2016.**

Estimado(a) colaborador(a):

Con la finalidad de conocer su opinión y percepción acerca del Proceso de Alfabetización Tecnológica realizado por los(as) adultos y adultos mayores participantes del Proyecto de Extensión Manejo Básico de Oficinas; le solicito suministrar la información que se requiere en el siguiente entrevista de la manera más honesta posible, lo anterior con la finalidad de poder efectuar un análisis a partir de dicho proceso. Toda la información será tratada de manera confidencial y de carácter académico.

**Datos generales**

**Instrucciones:** Conteste lo que a continuación se le solicita.

**Datos generales**

1. **Género:** F: \_\_\_\_\_ M: \_\_\_\_\_
2. **Edad:** \_\_\_\_\_ (cumplidos en años)
3. **¿En qué año impartió usted el curso Manejo Básico de la Computadora (dirigido a los adultos mayores)?**  
  
2012 ( )      2013 ( )      2014 ( )      2015 ( )      2016 ( )

**Metodología**

4. **¿Cómo facilitador(a) que metodologías fueron puestas en prácticas en el desarrollo del curso Manejo Básico de Oficinas para lograr el aprendizaje significativo en los adultos y adultos mayores?**

- Aprendizaje mediante juegos
- Actividades de repaso de contenido
- Dictados
- Entrega de fotocopias con la materia
- Repaso de la materia vista en clases anteriores
- Fichas ilustrativas
- Otros: \_\_\_\_\_

**Tecnología**

5. Como facilitador(a) del curso Manejo Básico de la Computadora ¿Cuáles herramientas tecnológicas utilizó en el desarrollo del curso?

criterio	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
Computadora de Escritorio	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Laptop	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Video beam	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pizarra interactiva	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Búsquedas en internet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Impresora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Otros: _____					

**Sugerencias y Recomendaciones**

6. ¿De acuerdo con su experiencia en el curso Manejo Básico de Computadora los contenidos que se desarrollaron en el curso alcanzaron los objetivos propuestos?

( ) Si ( ) No

¿Por qué?

---



---



---



---

7. ¿Considera que existió alguna dificultad que limitara el desarrollo de todos los contenidos propuestos para el curso? Justifique su respuesta.

---



---



---



---



---



---

8. ¿Como facilitador (a) del curso en cuáles de los siguientes aspectos considera usted que contribuyó para lograr mejoras en el desenvolvimiento de la parte social y cotidiana de los adultos y adultos mayores?

Criterio	Siempre	Casi Siempre	Algunas veces	Pocas veces	Nunca
Perder el miedo a hablar en público.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Desenvolvimiento a nivel individual y grupal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Fluidez en el desarrollo de tareas, actividades, trabajos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Seguridad en sí mismo (a)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	—	—	—	—	—
Perder el miedo al uso de la computadora	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Capacidad analítica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Otros: \_\_\_\_\_

---

**9. ¿Cuáles valores considera usted, se desarrollaron fruto de la experiencia que le permitió este proceso de ayuda al adulto o adulto mayor, durante los cursos impartidos?**

---

---

---

---

---

---

---

**10. ¿Cuáles actitudes son necesarias asumir como docente para atender las necesidades de aprendizaje de este tipo de población?**

---

---

---

---

---

---

---

**11. Si usted tuviera la oportunidad de darle un consejo a los futuros educadores sobre la atención de adultos o adultos mayores, ¿qué les diría?**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

12. **Cuáles conocimientos mínimos se requieren que deben tener los adultos y adultos mayores para poder aprovechar el curso Manejo Básico de Oficinas.**

---

---

---

---

---

---

13. **Considera que deben modificarse los contenidos de los módulos para un mejor aprovechamiento, ya sea agregando o eliminando contenidos. Explique.**

---

---

---

---

---

---

14. **¿Cuáles fueron las mayores limitantes a nivel pedagógico, infraestructura, equipo y material didáctico y socioeconómico que se encontraron al desarrollar el proyecto “Manejo Básico de Oficinas”?**

---

---

---

---

---

---

15. **¿Cómo evalúa la labor de tutoría recibido por la profesora que apoya el proceso del Proyecto Manejo Básico de Oficinas?**

---

---



---

---

---

---

---

**16. ¿Mencione algunas recomendaciones para mejorar la metodología del curso Manejo Básico de la Computadora?**

---

---

---

---

---

---

¡Muchas gracias!

## Anexo N°3

### Grupo Focal (Gf-1)

#### OBJETIVOS:

- Determinar la importancia que genera el proceso de alfabetización tecnológica para la población participante del proyecto, como parte de un proceso de interacción del adulto mayor con su entorno social.

Estimado(a) colaborador(a):

Con la finalidad de conocer su opinión y percepción acerca del Proceso de Alfabetización Tecnológica realizado por los(as) estudiantes practicantes del participantes del Proyecto de Extensión Manejo Básico de Oficinas, estudiantes de la carrera de Educación Comercial de la Universidad Nacional, se solicita suministrar la información que se requiere en el grupo focal de la manera más honesta posible, lo anterior con la finalidad de poder efectuar un análisis a partir de dicho proceso. Toda la información será tratada de manera confidencial y de carácter académico.

*Gracias por su colaboración.*

#### Datos generales

**Instrucciones:** Las investigadoras realizarán subgrupos al azar, para después realizar el Grupo Focal (como moderador las investigadoras). Seguidamente se realizarán preguntas de forma abierta que los participantes deberán responder de forma oral y la moderadora transcribirá la respuesta a los cuadros de este instrumento.

#### Datos generales

**1. ¿Año que participó usted del curso Manejo Básico de la Computadora impartido por estudiantes de la Universidad Nacional?**

PARTICIPANTES	RESPUESTAS
A	
B	
C	

D	
E	
F	
G	

<b>Aprendizaje</b>
--------------------

<b>2. ¿Considera usted que el curso Manejo Básico de Computadora le generó algún aprendizaje (si fue temporal o permanente)? ¿Por qué?</b>
--

PARTICIPANTES	RESPUESTAS
A	
B	
C	
D	
E	
F	
G	

<b>Desarrollo social</b>
--------------------------

<b>3. ¿Presentaba algún temor (miedo) antes de iniciar el curso Manejo Básico de la Computadora? ¿Por qué?</b>
--

PARTICIPANTES	RESPUESTAS
A	
B	
C	
D	
E	
F	
G	

**4. ¿En cuál actividad de su vida cotidiana aplica más lo aprendido en el Curso Manejo Básico de Computadora? ¿Por qué?**

PARTICIPANTES	RESPUESTAS
A	
B	
C	
D	
E	
F	
G	

**5. ¿Al terminar el Curso Manejo Básico de Computadora que aspecto de su vida relacionada con otros individuos cambió? ¿Por qué?**

PARTICIPANTES	RESPUESTAS
A	
B	
C	
D	
E	
F	
G	

**6. ¿Qué papel desempeña en su hogar, su comunidad o en algún grupo ponga en práctica uno de los contenidos vistos en el curso Manejo Básico de la Computadora? ¿Cuál contenido y cómo lo desarrolla actualmente?**

PARTICIPANTES	RESPUESTAS
A	
B	
C	
D	
E	

<b>F</b>	
<b>G</b>	

**7. ¿Se encuentra satisfecho (a) por las metas alcanzadas en el curso Manejo Básico de la Computadora? ¿Por qué?.**

PARTICIPANTES	RESPUESTAS
<b>A</b>	
<b>B</b>	
<b>C</b>	
<b>D</b>	
<b>E</b>	
<b>F</b>	
<b>G</b>	

**8. ¿Desde un punto de vista general, cuáles recomendaciones sugiere para la mejoría del curso Manejo Básico de Computadora?**

PARTICIPANTES	RESPUESTAS
<b>A</b>	
<b>B</b>	
<b>C</b>	
<b>D</b>	
<b>E</b>	
<b>F</b>	
<b>G</b>	

¡Muchas gracias!

## **Anexo N°4 (Cartas de aprobación)**

### **Carta de aprobación tutora**

04 de marzo de 2019

Máster  
Lorena Campos Varela  
Subdirectora  
Escuela de Secretariado Profesional

Estimada señora:

Como tutora de la tesis titulada *Proceso de alfabetización tecnológica en los adultos y adultos mayores participantes del proyecto de extensión Manejo Básico de Oficinas de la carrera Educación Comercial, Universidad Nacional, periodo 2012-2016*, de las estudiantes Ruth Rivera Rivera y Belkis Urbina Cerros, le informo se encuentra concluida para ser trasladada a la señora directora de la Escuela de Secretariado Profesional para su revisión final y solicitar la presentación pública de su trabajo final de graduación.

Asimismo, le comunico que se les solicitó a las estudiantes la revisión filológica del documento.

Cordialmente,



M.Ed. Herminia Ramírez Alfaro  
Tutora

## Carta de aprobación lectora N° 1

26 de abril de 2019

Señores  
Comisión de Trabajos Finales  
de Graduación  
Escuela de Secretariado Final  
Universidad Nacional

Estimados señores:

Les informo que como lectora he revisado el trabajo final de graduación de las estudiantes Belkis Urbina Cerros, cédula de identidad 7-0275-0524 y Ruth Rivera Rivera, cédula de identidad 1-1457-0209, titulado "Proceso de alfabetización tecnológica en adultos y adultos mayores participantes del proyecto de extensión Manejo Básico de Oficinas de la carrera de Educación Comercial, Universidad Nacional, periodo 2012-2016" para optar por el grado de Licenciatura en Educación Comercial con Énfasis en Investigación.

Considero que el trabajo de las estudiantes Urbina Cerros y Rivera Rivera está en condiciones de ser defendido en la fecha que el tribunal evaluador fije; además, la investigación trata un tema relevante para la carrera de Educación Comercial y para la población favorecida con el Proyecto Manejo Básico de Oficinas, que merece ser conocido por la comunidad universitaria.

Atentamente,

*Ana María Fournier V.*  
Ana María Fournier Vargas

## Carta de aprobación lectora N° 2

27 de mayo de 2019

Señores  
Comisión Trabajo Final de Graduación  
Escuela de Secretariado Profesional  
Universidad Nacional  
Heredia

Estimados señores:

De acuerdo con la revisión, como lectora, del documento titulado **Proceso de alfabetización tecnológica en los adultos y adultos mayores participantes del proyecto de extensión manejo básico de oficinas de la carrera educación comercial, Universidad Nacional, período 2012-2016**, presentado por las estudiantes Ruth Rivera Rivera y Belkis Urbina Cerros, se indica que en el documento han sido incorporadas las observaciones hechas por mi persona.

Con base en lo indicado considero que el informe puede ser sometido ante el Tribunal para la defensa pública.

Atentamente



M.Sc. Patricia Arce Rojas

C.



## Anexo N°6 (Transcripción de Acuerdos)

### Transcripción de acuerdo (UNA-ESP-CTFG-ACUE-04-2019)



28 de marzo de 2019  
UNA-ESP-CTFG-ACUE-04-2019

#### TRANSCRIPCIÓN DE ACUERDOS

Señoras  
Consejo de Unidad  
Escuela de Secretariado Profesional



Estimadas señoras:



Les transcribo el acuerdo tomado por la Comisión de Trabajos Finales de Graduación de la Escuela de Secretariado Profesional, en la sesión ordinaria No. 01-2019, celebrada el 20 de marzo de 2019.

#### CONSIDERANDO:

1. La carta con fecha 04 de agosto de 2019, suscrita por la M.Ed. Herminia Ramírez Alfaro, tutora del Trabajo Final de Graduación titulado "Proceso de alfabetización tecnológica en los adultos y adultos mayores participantes del proyecto de extensión Manejo Básico de Oficinas de la carrera Educación Comercial, Universidad Nacional, periodo 2012-2016", presentado por las estudiantes Ruth Rivera Rivera y Belkis Urbina Cerros, quien solicita la revisión filológica del trabajo.
2. La carta con fecha 12 de agosto de 2019, suscrita por las estudiantes Rivera Rivera y Urbina Cerros, donde solicitan una prórroga debido a que el documento está en revisión por parte de la filóloga.

#### SE ACUERDA:

1. RECOMENDAR AL CONSEJO DE UNIDAD ACADÉMICA APROBAR LA SOLICITUD DE PRÓRROGA PRESENTADA POR LAS ESTUDIANTES RUTH RIVERA RIVERA Y BELKIS URBINA CERROS PARA ENTREGAR EL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN TITULADO: "PROCESO DE ALFABETIZACIÓN TECNOLÓGICA EN LOS ADULTOS Y ADULTOS MAYORES PARTICIPANTES DEL PROYECTO DE EXTENSIÓN MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, DE LA CARRERA EDUCACIÓN COMERCIAL, UNIVERSIDAD NACIONAL, PERÍODO 2012-2016".

Tel. 2277-3000  
Apartado 86-3000  
Heredia  
Costa Rica  
www.una.ac.cr





Señoras  
Consejo de Unidad

- 2 -

28 de marzo de 2019  
UNA-ESP-CTFG-ACUE-04-2019

2. RECOMENDAR AL CONSEJO DE UNIDAD QUE SE CONCEDA COMO PLAZO DEFINITIVO EL PRÓXIMO 30 DE ABRIL DE 2019, PARA QUE LAS ESTUDIANTES RIVERA RIVERA Y URBINA CERROS PRESENTEN EL TRABAJO FINAL DEL GRADUACIÓN EN LA ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL.
3. ACUERDO FIRME.

Atentamente,

M.Sc. Ana Lorena Campos Varela  
Coordinadora



PAV

C. Br. Ruth Rivera Rivera, Estudiante  
Br. Belkis Urbina Cerros, Estudiante  
Máster Herminia Ramírez Alfaro, Tutora

Tel. 2277-3000  
Apartado 86-3000  
Heredia  
Costa Rica  
www.una.ac.cr




## Transcripción de acuerdo (UNA-CA-ESP-ACUE-185-2016)



14 de octubre de 2016  
UNA-CA-ESP-ACUE-185-2016



## TRANSCRIPCIÓN DE ACUERDO

Br. Ruth Rivera Rivera   
Br. Belkis Urbina Cerros  
Estudiantes  
Escuela de Secretariado Profesional

Estimadas estudiantes:

Le transcribo el acuerdo tomado por el Consejo Académico de la Escuela de Secretariado Profesional, en la Sesión Ordinaria N° 09-2016, celebrada el 5 de setiembre de 2016, que dice:

**CONSIDERANDO:**

1. La transcripción de acuerdo UNA-ESP-CTFG-ACUE-049-2016, remitida por la Comisión de Trabajos Finales de Graduación, en la que recomienda al Consejo Académico se apruebe la propuesta de las estudiantes Ruth Rivera Rivera y Belkis Urbina Cerros, titulada "PROCESO DE ALFABETIZACIÓN TECNOLÓGICA EN LOS ADULTOS Y ADULTOS MAYORES PARTICIPANTES DEL PROYECTO DE EXTENSIÓN MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, DE LA CARRERA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, UNIVERSIDAD NACIONAL. PERIODO 2012-2016". En el cual además, se solicita la aprobación para que la señora Herminia Ramírez Alfaro sea la tutora y la señora Ana María Fournier Vargas la lectora de dicho trabajo.
2. Que en el artículo 1 del capítulo VI del Reglamento Trabajos Finales de Graduación en el Grado de Licenciatura se establece que:
  - a) La Comisión de Trabajos Finales de Graduación es la encargada de evaluar los anteproyectos o propuestas, emitir recomendaciones, solicitar correcciones, atender consultas y recomendar la inscripción del tema ante el Consejo Académico.
3. Que en el capítulo VIII De los/as asesores/as de trabajos artículo 5 del Reglamento de los Trabajos Finales de Graduación se indica que:
  - c) Es potestad del Consejo Académico el avalar para los/as lectores/as.
4. Que en el VIII De los/as asesores/as de trabajos artículo 1 del Reglamento de los Trabajos Finales de Graduación se indica que:
  - a) De acuerdo con la modalidad de graduación, el/la estudiante contará con el acompañamiento de un/a tutor/a responsable, avalado/a por el Consejo Académico.

**SE ACUERDA:**

1. APROBAR EL ANTEPROYECTO PROPUESTO POR LAS ESTUDIANTES RUTH RIVERA RIVERA Y BELKIS URBINA CERROS, TITULADA "PROCESO DE ALFABETIZACIÓN TECNOLÓGICA EN LOS ADULTOS Y ADULTOS MAYORES PARTICIPANTES DEL PROYECTO DE EXTENSIÓN MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, DE LA CARRERA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, UNIVERSIDAD NACIONAL, PERIODO 2012-2016", CON LAS RECOMENDACIONES DE LA COMISIÓN DE TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN.

Tel. 2277-3000  
Apartado 86-3000  
Heredia  
Costa Rica  
www.una.ac.cr

INSTITUCIÓN BENEMÉRITA DE LA EDUCACIÓN, LA TECNOLOGÍA, LA CIENCIA Y LA CULTURA





Br. Ruth Rivera Rivera  
Br. Belkis Urbina Cerros

2

14 de octubre de 2016  
UNA-CA-ESP-ACUE-185-2016

2. AVALAR QUE LA SEÑORA HERMINIA RAMÍREZ ALFARO FUNJA COMO LA TUTORA Y LA SEÑORA ANA MARÍA FOURNIER VARGAS COMO LECTORA DEL TEMA PROPUESTO POR LAS ESTUDIANTES RUTH RIVERA RIVERA Y BELKIS URBINA CERROS
3. ACUERDO FIRME.

Atentamente,

  
M. Sc. Margarita Vargas Calvo  
Presidenta  
Consejo de Unidad

DMB

C. Sras. Comisión de Trabajos Finales de Graduación, ESP



Tel. 2277-3000  
Apartado 86-3000  
Heredia  
Costa Rica  
www.una.ac.cr



## Transcripción de acuerdo (UNA-ESP-CTFG-ACUE-049-2016)



09 de setiembre de 2016  
UNA-ESP-CTFG-ACUE-049-2016

**TRANSCRIPCIÓN DE ACUERDO**

Señoras  
Consejo de Unidad  
Escuela de Secretariado Profesional

Estimadas señoras:

Les transcribo el acuerdo tomado por la Comisión de Trabajos Finales de Graduación de la Escuela de Secretariado Profesional, en la sesión ordinaria No. 05-2016, celebrada el 07 de setiembre de 2016.

**CONSIDERANDO:**

La carta presentada por las estudiantes Ruth Rivera Rivera y Belkis Urbina Cerros, en la cual hacen constar que realizaron las recomendaciones manifestadas en el acuerdo UNA-ESP-CTFG-ACUE-035-2016.

El análisis realizado a la propuesta denominada: Proceso de Alfabetización tecnológica en los adultos y adultos mayores participantes del proyecto de extensión Manejo Básico de Oficinas, de la carrera de Educación Comercial, Universidad Nacional. Periodo 2012-2016, presentada por las estudiantes Ruth Rivera Rivera y Belkis Urbina Cerros.

**SE ACUERDA:**

- I. RECOMENDAR AL CONSEJO ACADÉMICO LA APROBACIÓN DE LA PROPUESTA TITULADA "PROCESO DE ALFABETIZACIÓN TECNOLÓGICA EN LOS ADULTOS Y ADULTOS MAYORES PARTICIPANTES DEL PROYECTO DE EXTENSIÓN MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, DE LA CARRERA DE EDUCACIÓN COMERCIAL, UNIVERSIDAD NACIONAL. PERIODO 2012-2016" DE LAS ESTUDIANTES RUTH RIVERA RIVERA Y BELKIS URBINA CERROS CON LAS SIGUIENTES RECOMENDACIONES.
  - a) INCOPORAR A LA DIVISIÓN DE EDUCOLOGÍA COMO PARTE DEL PROYECTO, SEGÚN EL ACUERDO UNA-ESP-CTFG-ACUE-035-2016.

Tel. 2277-3000  
Apartado 86-3000  
Heredia  
Costa Rica  
www.una.ac.cr





09 de setiembre de 2016  
UNA-ESP-CTFG-ACUE-049-2016

2

- b) REVISAR LA ORTOGRAFÍA, REDACCIÓN Y FORMADO DEL DOCUMENTO EN GENERAL.
2. SOLICITAR AL CONSEJO ACADÉMICO DE LA ESCUELA DE SECRETARIADO PROFESIONAL EL AVAL PARA QUE LA MÁSTER HERMINIA RAMÍREZ ALFARO Y ANA MARÍA FOURNIER VARGAS FUNJAN COMO TUTORA Y LECTORA, RESPECTIVAMENTE DEL TRABAJO FINAL DE GRADUACIÓN PROPUESTO POR LAS ESTUDIANTES RIVERA Y URBINA.
3. DEJAR PENDIENTE EL AVAL DE LA LICENCIADA PATRICIA ARCE ROJAS COMO LECTORA, HASTA QUE PRESENTE LA CARTA DE ACEPTACIÓN. *-> falta la carta de la profesora Urbina*
4. ACUERDO FIRME,

Atentamente,



Licda. Ana Lorena Campos Varela  
Coordinadora

jdm\*

- C. Srita. Ruth Rivera Rivera, estudiante Escuela de Secretariado Profesional. ✓  
Srita. Belkis Urbina Cerros, estudiante Escuela de Secretariado Profesional.

Tel. 2277-3000  
Apartado 86-3000  
Heredia  
Costa Rica  
www.una.ac.cr



## Transcripción de acuerdo (UNA-ESP-CTFG-ACUE-035-2016)



15 de junio de 2016  
UNA-ESP-CTFG-ACUE-035-2016



## TRANSCRIPCIÓN DE ACUERDO

Br. Ruth Rivera Rivera  
Br. Belkis Urbina Cerros  
Estudiantes  
Carrera de Educación Comercial

Estimados estudiantes:

Les transcribo el acuerdo tomado por la Comisión de Trabajos Finales de Graduación de la Escuela de Secretariado Profesional, en la sesión ordinaria No. 04-2016, celebrada el 15 de junio de 2016.

**CONSIDERANDO:**

La propuesta titulada "Análisis del proceso de alfabetización tecnológica en los adultos y adultos mayores participantes del proyecto de extensión Manejo Básico de Oficinas, de la carrera Educación Comercial, Universidad Nacional, durante el periodo 2012-2016" presentada por las estudiantes Ruth Rivera Rivera y Belkis Urbina Cerros.

**SE ACUERDA:**

1. INDICAR A LAS ESTUDIANTES RUTH RIVERA RIVERA Y BELKIS URBINA CERROS QUE DEBEN DE INCORPORAR LAS SIGUIENTES RECOMENDACIONES.
  - a) REVISAR ANTECEDENTES E INCORPORAR A LA DIVISIÓN DE EDUCOLOGÍA. ASIMISMO, HACER REFERENCIA AL PROYECTO.
  - b) REVISAR LAS LIMITACIONES, LAS CUALES SE INCORPORAN AL FINALIZAR EL TRABAJO.
  - c) NO HAY CLARIDAD CON RESPECTO A LA PROBLACIÓN Y A LA MUESTRA SELECCIONADA. SE HABLA DE MUESTRA ALEATORIO Y POSTERIORMENTE A CONVENIENCIA.
  - d) REVISAR LA ORTOGRAFÍA Y REDACCIÓN DEL DOCUMENTO.

Apartado 86-3000  
Heredia, Costa Rica  
Tel: (506) 2277-3000  
Web: www.una.ac.cr





Br. Ruth Rivera Rivera  
Br. Belkis Urbina Cerros

2



15 de junio de 2016  
UNA-ESP-CTFG-ACUE-035-2016

- e) REVISAR REDACCIÓN DEL ÚLTIMO PÁRRAFO DE LA PÁGINA 11.
2. SOLICITAR A LAS ESTUDIANTES RUTH RIVERA RIVERA Y BELKIS URBINA CERROS PRESENTAR EL ANTEPROYECTO PARA EL 17 DE AGOSTO DE 2016, CON EL FIN DE PROCEDER A LA APROBACIÓN DE LA PROPUESTA.
3. ACUERDO FIRME.

Atentamente,

Licda. Ana Lorena Campos Varela  
Coordinadora



jdm





## Transcripción de acuerdo (UNA-ESP-CTFG-ACUE-014-2016)



21 de abril de 2016  
UNA-ESP-CTFG-ACUE-014-2016



## TRANSCRIPCIÓN DE ACUERDO

Br. Ruth Rivera Rivera  
Br. Belkis Urbina Cerros  
Estudiantes Educación Comercial

Estimadas estudiantes:

Les transcribo el acuerdo tomado por la Comisión de Trabajos Finales de Graduación de la Escuela de Secretariado Profesional, en la sesión ordinaria No. 02-2016, celebrada el 20 de abril de 2016.

**CONSIDERANDO:**

La propuesta presentada por las estudiantes Ruth Rivera Rivera y Belkis Urbina Cerros, titulado: "Análisis del proceso de alfabetización tecnológico en los adultos mayores participantes del proyecto de extensión Manejo Básico de Oficinas, de la carrera Educación Comercial, Universidad Nacional, durante el período 2012-2016". Que se aprobó con observaciones.

**SE ACUERDA:**

1. INDICAR A LAS ESTUDIANTES RUTH RIVERA RIVERA Y BELKIS URBINA CERROS DE DEBEN DE REVISAR LA REPETICIÓN DE PALABRAS EN LOS PÁRRAFOS E INCORPORAR EL LENGUAJE INCLUSIVO.
2. CAMBIAR LA PREGUNTA DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN POR "CUÁLES SON LAS DIMENSIONES DEL PROYECTO EN LA POBLACIÓN ADULTA MAYOR..."
3. SOLICITAR A LAS ESTUDIANTES RUTH RIVERA RIVERA Y BELKIS URBINA CERROS AJUSTAR LA MUESTRA Y ACLARAR CUÁL ES LA POBLACIÓN TOTAL DEL PROYECTO ASÍ COMO CONSIDERAR LA POBLACIÓN DOCENTE QUE PARTICIPA.
4. INFORMAR A LAS ESTUDIANTES RIVERA RIVERA Y URBINA CERROS QUE LA APROBACIÓN DE LA PROPUESTA QUEDA SUJETA A LA INCORPORACIÓN DE LAS OBSERVACIONES.
5. ACUERDO FIRME.

Atentamente,

Licda. Ana Lorena Campos Varela  
Coordinadora



## Transcripción de acuerdo (UNA-ESP-CTFG-ACUE-010-2016)



7 de abril de 2016  
UNA-ESP-CTFG-ACUE-010-2016



## TRANSCRIPCIÓN DE ACUERDO

Br. Ruth Rivera Rivera  
Br. Belkins Urbina Cerros  
Estudiantes  
Educación Comercial

Estimadas estudiantes:

Les transcribo el acuerdo tomado por la Comisión de Trabajos Finales de Graduación de la Escuela de Secretariado Profesional, en la sesión ordinaria No. 01-2016, celebrada el 30 de marzo de 2016.

**CONSIDERANDO:**

La propuesta del anteproyecto titulada "Análisis proceso de alfabetización tecnológica en adultos mayores participantes del proyecto extensión Manejo Básico Oficinas, de la carrera Educación Comercial, Universidad Nacional, durante el periodo 2012-2016", presentada por las estudiantes Ruth Rivera Rivera y Belkis Urbina Cerros para optar por el grado de licenciatura en Educación Comercial.

**SE ACUERDA:**

1. INDICAR A LAS ESTUDIANTES RIVERA RIVERA Y URBINA CERROS QUE DEBEN PRESENTAR NUEVAMENTE EL ANTEPROYECTO CON LAS SIGUIENTES OBSERVACIONES INCORPORADAS, A MÁS TARDAR EL 12 DE ABRIL DE 2016, PARA PROCEDER CON EL AVAL CORRESPONDIENTE.
  - REVISAR EN LA PORTADA EL NOMBRE DE LA CARRERA "...CON ÉNFASIS EN INVESTIGACIÓN".
  - TÍTULO YA QUE TIENE PENDIENTES ALGUNAS PREPOSICIONES.
  - REVISAR EL FORMATO.
  - LA INTRODUCCIÓN ES EN RELACIÓN CON EL DESARROLLO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PROPUESTO.
  - DETALLAR EN EL APARTADO "DESCRIPCIÓN" EL TRABAJO QUE VAN A REALIZAR EN EL DESARROLLO DEL TEMA PROPUESTO.
  - REVISAR FORMATO DE CITAS.
  - ORDENAR LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS: DIAGNOSTICAR, IDENTIFICAR, DETERMINAR.
  - INDICAR LA MUESTRA (CANTIDAD DE PERSONAS) CON LA QUE VAN A TRABAJAR.
  - REVISAR PUNTUACIÓN Y MAYÚSCULAS
  - REVISAR CACOFONÍAS, REDACCIÓN Y ACENTUACIÓN.
  - REVISAR LA LEY DE ÉTICA DE INVESTIGACIÓN LEY NO. 8968.
2. ACUERDO FIRME.

Atentamente,

Licda. Ana Lorena Campos Varela  
Coordinadora



Apartado 86-3000  
ALC  
Heredia, Costa Rica

Tel: (506) 2277-3000

Web: www.una.ac.cr

INSTITUCIÓN BENEFICIA DE LA EDUCACIÓN, LA TECNOLOGÍA, LA CIENCIA Y LA CULTURA CUSIABRE FINE • LEY 9187



## Transcripción de acuerdo (ESP-CA-TA-144-2015)



Universidad Nacional  
Facultad de Ciencias Sociales  
Escuela de Secretariado Profesional  
Teléfono: 2562-4190

5 de agosto de 2015  
ESP-CA-TA-144-2015

## TRANSCRIPCIÓN DE ACUERDO



Br. Ruth Rivera Rivera  
Br. Belkis Urbina Cerros  
Estudiantes, Escuela de Secretariado Profesional

Estimadas estudiantes:

Les transcribo el acuerdo tomado por el Consejo Académico de la Escuela de Secretariado Profesional, en la Sesión Ordinaria N° 12-2015, celebrada el 5 de agosto de 2015, que dice:

## CONSIDERANDO:

1. La transcripción de acuerdo ESP-CTFG-024-2015 remitida por la Comisión de Trabajos Finales de Graduación, en la que recomienda al Consejo Académico se apruebe el tema titulado "Análisis del proceso de alfabetización tecnológica en los adultos mayores que participan en el proyecto de extensión Manejo Básico de Oficinas, de la carrera de Educación Comercial de la Universidad Nacional, durante el período 2012-2016", propuesto por las estudiantes Ruth Rivera Rivera y Belkis Urbina Cerros.
2. Que en el artículo 1 del capítulo VI del Reglamento Trabajos Finales de Graduación en el Grado de Licenciatura se establece que:
  - a) La Comisión de Trabajos Finales de Graduación es la encargada de evaluar los anteproyectos o propuestas, emitir recomendaciones, solicitar correcciones, atender consultas y recomendar la inscripción del tema ante el Consejo Académico (...).

## SE ACUERDA:

1. APROBAR EL TEMA TITULADO "ANÁLISIS DEL PROCESO DE ALFABETIZACIÓN TECNOLÓGICA EN LOS ADULTOS MAYORES QUE PARTICIPAN EN EL PROYECTO DE EXTENSIÓN MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, DE LA CARRERA DE EDUCACIÓN COMERCIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL, DURANTE EL PERÍODO 2012-2016", PROPUESTO POR LAS ESTUDIANTES RUTH RIVERA RIVERA Y BELKIS URBINA CERROS, CON LAS RECOMENDACIONES DE LA COMISIÓN DE TRABAJOS FINALES DE GRADUACIÓN.
2. ACUERDO FIRME.

Atentamente,

  
M.Sc. Margarita Vargas Calvo  
Presidenta  
Consejo Académico



DMB

Apartado 86-3000

Heredia, Costa Rica

Tel: (506) 2277-3000

Web: [www.una.ac.cr](http://www.una.ac.cr)

C. Sres/as Comisión de Trabajos Finales de Graduación, ESP.



## Transcripción de acuerdo (ESP-CTFG-024-2015)



17 de julio de 2015  
ESP-CTFG-024-2015

## TRANSCRIPCIÓN DE ACUERDO

Señoras  
Consejo Académico  
Escuela de Secretariado Profesional

Estimadas señoras:

Les transcribo el acuerdo tomado por la Comisión de Trabajos Finales de Graduación de la Escuela de Secretariado Profesional, en la sesión ordinaria No.05-2015, celebrada el 24 de junio de 2015.

## CONSIDERANDO:


1. El Anteproyecto presentado por las estudiantes Ruth Rivera Rivera y Belkis Urbina Cerros titulado: "Efecto que genera el proceso de alfabetización tecnológica en los adultos y adultos mayores que participan en el proyecto de Extensión Manejo Básico de Oficinas, impartido por el estudiantado de Bachillerato de la carrera Educación Comercial de la Universidad Nacional, durante el período 2012-2016".
2. El análisis realizado por las miembros de la Comisión de Trabajos Finales de Graduación.

## SE ACUERDA:

1. RECOMENDAR AL CONSEJO ACADÉMICO APROBAR EL TEMA PROPUESTO POR LAS ESTUDIANTES RUTH RIVERA RIVERA Y BELKIS URBINA CERROS, CON LAS SIGUIENTES RECOMENDACIONES:
  - a) CAMBIAR EL TEMA DEL ANTEPROYECTO POR "ANÁLISIS DEL PROCESO DE ALFABETIZACIÓN TECNOLÓGICA EN LOS ADULTOS Y ADULTOS MAYORES QUE PARTICIPAN EN EL PROYECTO DE EXTENSIÓN MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, DE LA CARRERA EDUCACIÓN COMERCIAL DE LA UNIVERSIDAD NACIONAL, DURANTE EL PERÍODO 2012-2016"
  - b) REVISAR EL PROBLEMA A PARTIR DE LA RECOMENDACIÓN DEL TÍTULO.
  - c) REVISAR LAS FUENTES Y REFERENCIAS DE CONSULTA, CONSIDERANDO QUE LAS MISMAS DEBEN SER DE NO MÁS DE CINCO AÑOS DE ANTIGÜEDAD. EN CASO DE QUE SE UTILICEN FUENTES MÁS ANTIGUAS DEBE SER JUSTIFICADO SU USO
2. ACUERDO FIRME.

Atentamente,

COM. TRABAJO FINALES DE GRADUACIÓN

  
Licda. Ana Lorena Campos Varela  
Coordinadora



SGA

Apertado: C: MSc. Ingrid Sánchez Alvarado, Docente  
Heredia, Cost. Br. Ruth Rivera Rivera, Estudiante  
Br. Belkis Urbina Cerros, Estudiante  
Tel: (506) 2272-3300  
Web: www.una.ac.cr

## Anexo N°7

## Validación de los instrumentos

Universidad Nacional  
 Facultad de Ciencias Sociales  
 Escuela Secretariado Profesional  
 Estudiantes: Belkis Urbina Cerros y Ruth Rivera Rivera

## INSTRUMENTO VALIDACIÓN

Estimada (o) profesora (o):

Le solicitamos su colaboración para establecer la validez del contenido del instrumento de recolección de datos, seleccionado para nuestro trabajo de investigación, que se titula: Análisis del proceso de alfabetización tecnológica en los adultos y adultos mayores que participan en el Proyecto de Extensión Manejo Básico de Oficinas, que imparten los estudiantes de la Carrera de Educación Comercial de la Universidad Nacional, durante el período 2012-2016.

El objetivo principal de este instrumento es comprender y analizar la vivencia de los(as) estudiantes participantes (adultos y adultos mayores) del proceso de alfabetización tecnológica impartido por estudiantes practicantes de la Carrera de Educación Comercial, de la Universidad Nacional.

Su valioso aporte consistirá en la valoración de la pertinencia de cada una de las preguntas planteadas, así como la redacción y claridad de las mismas.

Agradecemos su colaboración al respecto. Por favor anote las observaciones que considere necesarias.

1. Pertinencia de las preguntas	Suficiente	Insuficiente
	Si	
Observaciones: Es un cuestionario		
2. Redacción de las preguntas	Adecuada	Inadecuada
Observaciones: Mejorar algunas		
3. Claridad en las preguntas	Suficiente	Insuficiente
	Si	
Observaciones:		
4. Existencia de una estructura lógica	Adecuada	Inadecuada
	X Si	

Universidad Nacional  
 Facultad de Ciencias Sociales  
 Escuela Secretariado Profesional  
 Estudiantes: Belkis Urbina Cerros y Ruth Rivera Rivera

Observaciones:		
5. Existencia de redundancia en las preguntas	SI	NO
		X
Observaciones:		

- Es un cuestionario, no debe ser autoadministrado
- Este incluye más las 3 perspectivas, facilitadores, docentes, estudiantes y curso.

Olga Quevara Alvarez   
 1-924-0910

Universidad Nacional  
 Facultad de Ciencias Sociales  
 Escuela Secretariado Profesional  
 Estudiantes: Belkis Urbina Cerros y Ruth Rivera Rivera

**INSTRUMENTO VALIDACIÓN**

Estimada (o) colaborador (o):

Le solicitamos su apoyo para establecer la validez del contenido del instrumento de recolección de datos, seleccionado para nuestro trabajo de investigación, que se titula: Análisis del proceso de alfabetización tecnológica en los adultos y adultos mayores que participan en el Proyecto de Extensión Manejo Básico de Oficinas, que imparten los estudiantes de la Carrera de Educación Comercial de la Universidad Nacional, durante el período 2012-2016.

El objetivo principal de este instrumento es comprender y analizar la vivencia de los(as) estudiantes participantes (adultos y adultos mayores) del proceso de alfabetización tecnológica que imparten los estudiantes practicantes de la Carrera de Educación Comercial, de la Universidad Nacional.

Su valioso aporte consistirá en la valoración de la pertinencia de cada una de las preguntas planteadas, así como la redacción y claridad de las mismas.

Agradecemos su colaboración al respecto. Por favor anote las observaciones que considere necesarias.

<b>1. Pertinencia de las preguntas</b>	Suficiente	Insuficiente
Observaciones:	incluya, facilitadores, estudiantes y curso ensi. Cmo q' un curso debe contener una evaluacn que A	
<b>2. Redacción de las preguntas</b>	Adecuada	Inadecuada
Observaciones:	X	
<b>3. Claridad en las preguntas</b>	Suficiente	Insuficiente
Observaciones:	Mejorar las 8-9-10'	
<b>4. Existencia de una estructura lógica</b>	Adecuada	Inadecuada
Observaciones:	Marcar en negrita las ≠ estructuras	

Universidad Nacional  
 Facultad de Ciencias Sociales  
 Escuela Secretariado Profesional  
 Estudiantes: Belkis Urbina Cerros y Ruth Rivera Rivera

5. Existencia de redundancia en las preguntas	SI	NO
		X
Observaciones:		
6. ¿Se logra alcanzar el objetivo planteado?	SI	NO
		X
Observaciones: Falta incorporar autoevaluación y de los facilitadores.		

- Me parece que la evaluación (Instrumento) debe tener más que un sí y un NO, las observaciones no siempre se desean hacer.

- Los espacios de observaciones más grandes.

Sugerencias:  
 Todo se puede mejorar con facilidad.

Olga Cerevosa Alvarez   
 (1924-090)



Universidad Nacional  
 Facultad de Ciencias Sociales  
 Escuela Secretariado Profesional  
 Estudiantes: Belkis Urbina Cerros y Ruth Rivera Rivera

#### INSTRUMENTO VALIDACIÓN

Estimada (o) profesora (o):

Le solicitamos su colaboración para establecer la validez del contenido del instrumento de recolección de datos, seleccionado para nuestro trabajo de investigación, que se titula: Análisis del proceso de alfabetización tecnológica en los adultos y adultos mayores que participan en el Proyecto de Extensión Manejo Básico de Oficinas, que imparten los estudiantes de la Carrera de Educación Comercial de la Universidad Nacional, durante el período 2012-2016.

El objetivo principal de este instrumento es comprender y analizar la vivencia de los(as) estudiantes participantes (adultos y adultos mayores) del proceso de alfabetización tecnológica impartido por estudiantes practicantes de la Carrera de Educación Comercial, de la Universidad Nacional.


Su valioso aporte consistirá en la valoración de la pertinencia de cada una de las preguntas planteadas, así como la redacción y claridad de las mismas.

Agradecemos su colaboración al respecto. Por favor anote las observaciones que considere necesarias.

1. Pertinencia de las preguntas	Suficiente	Insuficiente
	✓	
Observaciones:		
2. Redacción de las preguntas	Adecuada	Inadecuada
		✓
Observaciones:		
3. Claridad en las preguntas	Suficiente	Insuficiente
	✓	
Observaciones:		
4. Existencia de una estructura lógica	Adecuada	Inadecuada
	✓	

Universidad Nacional  
Facultad de Ciencias Sociales  
Escuela Secretariado Profesional  
Estudiantes: Belkis Urbina Cerros y Ruth Rivera Rivera

Observaciones:		
5. Existencia de redundancia en las preguntas	SI	NO
		✓
Observaciones:		

Jeison Alfaro Aguirre   
céd: 1-1032-0147

Universidad Nacional  
 Facultad de Ciencias Sociales  
 Escuela Secretariado Profesional  
 Estudiantes: Belkis Urbina Cerros y Ruth Rivera Rivera

#### INSTRUMENTO VALIDACIÓN

Estimada (o) colaborador (o):

Le solicitamos su apoyo para establecer la validez del contenido del instrumento de recolección de datos, seleccionado para nuestro trabajo de investigación, que se titula: *Análisis del proceso de alfabetización tecnológica en los adultos y adultos mayores que participan en el Proyecto de Extensión Manejo Básico de Oficinas*, que imparten los estudiantes de la Carrera de Educación Comercial de la Universidad Nacional, durante el período 2012-2016.

El objetivo principal de este instrumento es comprender y analizar la vivencia de los(as) estudiantes participantes (adultos y adultos mayores) del proceso de alfabetización tecnológica que imparten los estudiantes practicantes de la Carrera de Educación Comercial, de la Universidad Nacional.


Su valioso aporte consistirá en la valoración de la pertinencia de cada una de las preguntas planteadas, así como la redacción y claridad de las mismas.

Agradecemos su colaboración al respecto. Por favor anote las observaciones que considere necesarias.

<b>1. Pertinencia de las preguntas</b>	Suficiente	Insuficiente
	✓	
Observaciones:		
<b>2. Redacción de las preguntas</b>	Adecuada	Inadecuada
	✓	
Observaciones:		
<b>3. Claridad en las preguntas</b>	Suficiente	Insuficiente
	✓	
Observaciones:		
<b>4. Existencia de una estructura lógica</b>	Adecuada	Inadecuada
	✓	
Observaciones:		

Universidad Nacional  
Facultad de Ciencias Sociales  
Escuela Secretariado Profesional  
Estudiantes: Belkis Urbina Cerros y Ruth Rivera Rivera

5. Existencia de redundancia en las preguntas	SI	NO
		✓
Observaciones:		
6. ¿Se logra alcanzar el objetivo planteado?	SI	NO
	✓	
Observaciones:		

Jeison Alfaro Aguirre   
Céd : 1-1032-0147

## Anexo N°8 (Cartas de aceptación)

### Carta de aceptación tutora



Heredia 11 de marzo de 2016

Señores  
Comisión de Trabajos Finales de Graduación  
Escuela de Secretariado Profesional

Estimados señores:

Me permito comunicar mi anuencia para colaborar como tutora del trabajo de graduación titulado "ANÁLISIS PROCESO DE ALFABETIZACIÓN TECNOLÓGICA EN ADULTOS MAYORES PARTICIPANTES DEL PROYECTO EXTENSIÓN MANEJO BÁSICO OFICINAS, DE LA CARRERA EDUCACIÓN COMERCIAL, UNIVERSIDAD NACIONAL, DURANTE PERÍODO 2012-2016", de las estudiantes Ruth Rivera Rivera y Belkis Urbina Cerros, estudiantes de la carrera de Educación Comercial.

Cualquier consulta con mucho gusto y me pongo a su disposición.

Atentamente,

Herminia Ramirez Alfaro  
Profesora

Tel. 2277-3000  
Apartado 86-3000  
Heredia  
Costa Rica  
[www.una.ac.cr](http://www.una.ac.cr)



## Carta de aceptación lectora N° 1

13 de marzo de 2016

Señores  
Comisión de Trabajos Finales  
Escuela de Secretariado Profesional  
Universidad de Costa Rica

Estimados señores:

Les informo que he aceptado ser lectora del trabajo final de graduación que las estudiantes Ruth Rivera Rivera, cuya cédula de identidad es la número 114570209, y Belkis Urbina Cerros, con cédula de identidad número 702750524, realizarán con el tema "Análisis del proceso de alfabetización tecnológica en adultos mayores participantes del proyecto extensión manejo básico oficinas, de la carrera educación comercial, universidad nacional, durante período 2012-2016".

Estoy a sus órdenes para lo que dispongan en relación con el proceso del trabajo final de las estudiantes Rivera y Urbina.

Atentamente,

*Ana María Fournier V.*  
Ana María Fournier Vargas

## Anexo N°9 (Avances anteproyecto)

### Avance 4

Universidad Nacional  
Facultad de Ciencias Sociales  
Escuela de Secretariado Profesional



Anteproyecto de Graduación modalidad de tesis para optar por el  
grado de Licenciatura en Educación Comercial con Énfasis en  
Investigación

TESIS  
ANÁLISIS DEL PROCESO DE ALFABETIZACIÓN TECNOLÓGICA EN LOS  
ADULTOS Y ADULTOS MAYORES PARTICIPANTES DEL PROYECTO  
DE EXTENSIÓN MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, DE LA CARRERA  
EDUCACIÓN COMERCIAL, UNIVERSIDAD NACIONAL,  
DURANTE EL PERÍODO 2012-2016.

Postulantes:

Ruth Rivera Rivera  
Belkis Urbina Cerros

Heredia, agosto de 2016  
Campus Omar Dengo

### Avance 3

Universidad Nacional  
Facultad de Ciencias Sociales  
Escuela de Secretariado Profesional



Anteproyecto de Graduación modalidad de tesis para optar por el grado de Licenciatura en Educación Comercial con Énfasis en Investigación

TESIS  
ANÁLISIS DEL PROCESO DE ALFABETIZACIÓN TECNOLÓGICA EN LOS ADULTOS Y ADULTOS MAYORES PARTICIPANTES DEL PROYECTO DE EXTENSIÓN MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, DE LA CARRERA EDUCACIÓN COMERCIAL, UNIVERSIDAD NACIONAL, DURANTE EL PERÍODO 2012-2016.

*Revisar redacción*

Postulantes:

**Ruth Rivera Rivera**  
**Belkis Urbina Cerros**

Heredia, abril de 2016  
Campus Omar Dengo



## Avance 2

Universidad Nacional  
Facultad de Ciencias Sociales  
Escuela de Secretariado Profesional



Anteproyecto de Graduación modalidad de tesis para optar por el  
grado de Licenciatura en Educación Comercial con Énfasis en  
Investigación

TESIS  
ANÁLISIS DEL PROCESO DE ALFABETIZACIÓN TECNOLÓGICA EN LOS  
ADULTOS Y ADULTOS MAYORES PARTICIPANTES DEL PROYECTO  
DE EXTENSIÓN MANEJO BÁSICO DE OFICINAS, DE LA CARRERA  
EDUCACIÓN COMERCIAL, UNIVERSIDAD NACIONAL,  
DURANTE EL PERÍODO 2012-2016.

Postulantes:

Ruth Rivera Rivera  
Belkis Urbina Cerros

Heredia, junio de 2016  
Campus Omar Dengo

## Avance 1

Universidad Nacional  
Facultad de Ciencias Sociales  
Escuela de Secretariado Profesional

Ante Proyecto de Graduación modalidad de tesis para optar al  
grado de Licenciatura en Educación Comercial con Énfasis en  
Docencia

TESIS  
ANÁLISIS PROCESO DE ALFABETIZACIÓN TECNOLÓGICA EN ADULTOS  
MAYORES PARTICIPANTES DEL PROYECTO EXTENSIÓN MANEJO  
BÁSICO OFICINAS, DE LA CARRERA EDUCACIÓN COMERCIAL,  
UNIVERSIDAD NACIONAL, DURANTE PERÍODO 2012-2016.



Postulantes:

Ruth Rivera Rivera (cédula: 114570209)  
Belkis Urbina Cerros (cédula: 702750524)

Heredia, marzo de 2016  
Campus Omar Dengo