



**UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ**  
**Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio**  
**Carrera de Gestión de la Información Gerencial**

**TRABAJO DE UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR**

**Previo a la obtención del título de:**

**Licenciada(o) En Gestión de la Información Gerencial**

**TEMA:**

Analfabetismo digital y su incidencia en los procesos informacionales en el sector San Juan del cantón Manta, 2024 (Estudio de caso)

**AUTORA:**

Julexi Anahi Delgado Delgado

**Manta – Ecuador**

**2024**

## **Tema**

**Analfabetismo digital y su incidencia en los procesos informacionales en el sector San Juan del cantón Manta, 2024 (Estudio de caso)**

 <b>Uleam</b> <small>UNIVERSIDAD LAICA</small> <small>ELOY ALFARO DE MANABÍ</small>	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> <b>CERTIFICADO DE TUTOR(A)</b>	<b>CÓDIGO: PAT-01-F-010</b>
	<b>PROCEDIMIENTO: TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO</b>	<b>REVISIÓN: 2</b>
	Página 1 de 1	

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio de la carrera de Gestión de la Información Gerencial de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

Haber dirigido y revisado el Trabajo de Unidad de Integración Curricular (Estudio de Caso), bajo la autoría del estudiante, **Delgado Delgado Julexi Anahi**, legalmente matriculado/a en la carrera de Gestión de la Información Gerencial, período académico 2024-2, cumpliendo en la Fase 1 con 96 horas, y en la Fase 2 con 144 horas, un total de 240 horas; bajo la opción de titulación de Estudio de Caso, cuyo tema del proyecto es: "Analfabetismo digital y su incidencia en los procesos informacionales en el sector San Juan del cantón Manta, 2024". (Estudio de Caso).

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 18 de diciembre de 2024.

Lo certifico,



Ing. Isabel Barreiro Cedeño. Mg GA  
**Docente Tutor(a)**  
**Ciencias Administrativas**

### **Declaración Autoría**

Yo, Julexi Anahi Delgado Delgado, con cedula de identidad N.º 1350865067, estudiante de la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, dentro de la Facultad Ciencias Administrativas, Contables y Comercio y estudiando la Carrera de Gestión de la Información Gerencial, declaro que soy autora del trabajo de titulación “Analfabetismo digital y su incidencia en los procesos informacionales en el sector San Juan del cantón Manta, 2024 (Estudio de caso)”.

El presente trabajo tiene la finalidad de culminar el desarrollo académico y profesional, bajo mi responsabilidad, asimismo certifico que las fuentes externas que se han utilizadas para este trabajo han sido citadas de acuerdo con las normativas correspondientes.

Manta, 12 de diciembre 2024

*Julexi Delgado.*

---

Julexi Anahi Delgado Delgado  
C.I.: 1350865067

### **Dedicatoria**

Este trabajo lo dedico a Dios por brindarme paciencia, sabiduría y guía en este largo camino, permitiéndome superar cada desafío, aprender de cada experiencia y avanzar con fe hacia mis propósitos en mi vida.

A mis padres, por su cariño sin límites y contante apoyo en este proceso de mi vida, que no fue fácil para mí, por confiar en mí siempre, ser mi fortaleza en los momentos difíciles.

A mi abuela, por sus sabios consejos que me brindo día a día y brindándome fuerzas para seguir en este proceso de mi vida, a pesar de todo de no rendirme y sé que desde el cielo estará orgullosa de mí.

### **Agradecimiento**

Mis más sinceros agradecimientos a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí y a la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio por permitir entrar y culminar mis estudios. Además, agradezco a mis docentes que con su guía he aprendido mucho a lo largo de este proceso y a mis compañeros por su amistad sincera y por impartir sus conocimientos en cada clase, sus experiencias de vida y académicas.

Agradezco inmensamente a mi tutora, Ingeniera Isabel Barreiro por ser guía en el proceso de titulación, por impartir sus conocimientos, por su paciencia y sus consejos para el desarrollo y culminación de este proceso.

Por último, a mis amistades y a mi familia por acompañarme en este largo camino, me brindaron fortaleza a pesar de lo difícil que pudo ser y su comprensión.

*Delgado Delgado Julexi Anahi*

## ÌNDICE

PORTADA.....	
Tema .....	2
CERTIFICACIÓN .....	3
Declaración Autoría.....	4
Dedicatoria.....	5
Agradecimiento.....	6
Introducción .....	10
Antecedentes Investigativos.....	12
Definición del Estudio de Caso.....	15
Justificación .....	17
Objetivos del estudio de caso.....	19
Objetivo General .....	19
Objetivos Específicos.....	19
Marco Conceptual.....	20
Analfabetismo Digital.....	20
Características y consecuencias del analfabetismo digital.....	21
Brecha digital .....	21
Tecnologías de la información y comunicación (TIC).....	22
Competencias digitales .....	22
Sociedad del conocimiento .....	23
Uso de dispositivos tecnológicos .....	23
Competencias digitales básicas .....	24
Factores socioculturales .....	24
Procesos Informacionales .....	24
Gestión de datos .....	25
Procesamientos de información .....	25
Flujos de información .....	26

Seguridad de la Información .....	27
Calidad de información .....	28
Marco Metodológico.....	29
Método descriptivo .....	29
Analítico-Síntesis .....	29
Método Bibliográfico.....	30
Entrevista .....	30
Encuesta .....	30
Observación directa.....	31
Población.....	31
Muestra.....	31
Alcance y tiempo .....	31
Resultados Obtenidos.....	32
Triangulación: Entrevista.....	44
Análisis de Resultados .....	49
Conclusiones.....	51
Recomendaciones .....	52
Referencias.....	53
Anexos .....	56
Anexos 1 Tabla 1. Tipos de flujos de información .....	56
Anexos 2 Ficha de Observación.....	57
Anexos 3 Entrevista que se realizó a los líderes en el sector San Juan.....	58
Anexo 4 Encuesta que se realizó a las familias de San Juan.....	59
Anexos 5 Evidencias Fotográficas .....	61
Anexo 6 Propuesta de solución.....	62
Título:.....	62
Introducción .....	62
Objetivo general.....	63

Objetivos específicos .....	63
Descripción del Programa de capacitación .....	63
Estrategias .....	64
Programa de capacitación .....	65
Cronograma del programa de capacitación.....	66

### **Índice de Grafico Encuesta**

<b>Gráfico 1</b> Familia que tienen un dispositivo móvil.....	32
<b>Gráfico 2</b> Conexión de internet en el hogar .....	33
<b>Gráfico 3</b> Utilización del internet en las familias .....	34
<b>Gráfico 4</b> Trámites que las familias realizan en línea.....	35
<b>Gráfico 5</b> Participación de una encuesta en línea .....	36
<b>Gráfico 6</b> Utiliza internet para apoyar el aprendizaje de sus hijos.....	37
<b>Gráfico 7</b> Redes sociales que utilizan para comunicarse .....	38
<b>Gráfico 8</b> Cuanto le ayuda un dispositivo para realizar trámites administrativos .....	39
<b>Gráfico 9</b> Familias que le resulta difícil adaptarse a nuevas tecnologías.....	40
<b>Gráfico 10</b> Toma decisiones en reuniones comunitarias .....	41
<b>Gráfico 11</b> Dificultades para acceder a información importante debido a la falta de habilidades digitales.....	42
<b>Gráfico 12</b> Que capacitación considera más útil para su vida diaria o trabajo .....	43

### **Índice de tabla**

Tabla 1 Tipos de flujos de información .....	27
--	----

## Introducción

El presente trabajo de investigación “Analfabetismo digital y su incidencia en los procesos informacionales en el sector San Juan del cantón Manta 2024”, el cual manifiesta la importancia de investigar la actualidad de información, la capacidad de acceder, comprender y utilizar la tecnología digital se ha convertido en una habilidad esencial para el desarrollo personal, profesional y social. Es decir, la deficiencia de habilidades digitales sigue siendo un desafío significativo en muchas comunidades del mundo. Además, este fenómeno no solo limita las oportunidades de empleo y educación, sino que también afecta la participación de los ciudadanos en el acceso a servicios básicos.

Así mismo; la justificación señala el porqué de este trabajo, su importancia, relevancia, factibilidad e impacto social, por otra parte, está el objetivo general y objetivos específicos en el que pretende alcanzar la meta principal de la investigación realizada, el marco conceptual se manifiesta de manera clara en referencia a los contenidos de este, el marco metodológico se describe el tipo de investigación el alcance que se va a abordar en este trabajo de investigación.

El analfabetismo digital se convierte en uno de los problemas más relevantes en el uso de las tecnologías la información la comunicación y el conocimiento para sector San Juan del cantón Manta, al no implementar los procesos informacionales; debido principalmente a la falta de habilidades para utilizar herramientas digitales, así como al desinterés en el uso de la tecnología desde una perspectiva analítica y crítica.

Esta investigación se estructura considerando el tema que permite conocer con claridad el contexto que se desarrolla; la introducción que es la visión general del trabajo a presentarse; por consiguiente, los antecedentes investigativos que aportan y detallan al problema, además la

definición del estudio de caso que nos permite tener un enfoque profundo de la problemática del sector.

La metodología utilizada es descriptiva, analíticas y bibliográficas porque permite describir, identificar y analizar información detallada, de cada una de las variables intervinientes lo cual permiten tener un enfoque teórico y práctico, además se utilizaron las técnicas de observación directa, encuestas y entrevista, considerado las familias del sector.

La finalidad de este trabajo es analizar y comprender la situación actual del analfabetismo digital y su incidencia en los procesos informacionales para el sector San Juan, el objetivo es diagnosticar el analfabetismo digital en los procesos informacionales dentro del sector , tal como se demuestran con los resultados obtenidos, donde el análisis de los mismos evidencian la problemática descrita anteriormente, además las conclusiones para este trabajo reflejan la visión alcanzada, y, por último, se presentan recomendaciones para solucionar los problemas relacionados al analfabetismo digital detectados en el sector San Juan.

### **Antecedentes Investigativos**

A nivel internacional de acuerdo con el autor Paulino Rojas (2022), en el estudio titulado “El nivel de analfabetismo digital en los ciudadanos del mercado Santa Luzmila, 2022”; el objetivo principal del estudio es evaluar la brecha tecnológica y el analfabetismo digital entre los ciudadanos del mercado Santa Luzmila. Además, los resultados muestran que el 50.9% de los 300 ciudadanos encuestados presentan un alto nivel de analfabetismo digital. Este hallazgo indica la necesidad de desarrollar estrategias de comunicación más eficaces, dirigidas a diversos usuarios que utilizan herramientas digitales sin un conocimiento claro de su uso conjunto. La investigación concluye que el analfabetismo digital es evidente en la comunidad, ya que, aunque las redes sociales tienen un gran impacto, no son utilizadas correctamente, lo que impide la transmisión de mensajes precisos entre los usuarios.

En lo que manifiesta el autor, el analfabetismo digital ayuda a los ciudadanos en un mejor manejo y comprensión de redes sociales, dentro de la investigación realizada existe un alto nivel de analfabetismo, por lo cual se necesita una estrategia para una comunicación efectiva y eficaz. De la misma manera al tener desconocimiento de usos de tecnologías no se llega a comprender un mensaje y tener una buena comunicación entre las personas.

A nivel nacional de acuerdo a Álvarez (2016), autora del tema “Causas del Analfabetismo Digital en la población del sector comercial de la comuna Petrillo, cantón Nobol, Provincia del Guayas año 2016” el objetivo se centró en determinar el estado actual del analfabetismo digital en la población del sector comercial, por último, esta investigación concluye que existe un desconocimiento significativo sobre las tecnologías de la información y la comunicación. La mayoría de la población continúa informándose a través de medios tradicionales como libros, revistas, periódicos; sin embargo, en la sociedad moderna, es esencial estar "conectado" para

participar plenamente en los ámbitos laborales, sociales y económicos. Actualmente, muchas de nuestras necesidades se gestionan a través del Internet y mediante la información proporcionada por entidades públicas en sus sitios web.

La autora manifiesta que, el analfabetismo digital es el desconocimiento de tecnologías de información, donde se realizó la investigación dentro de esta comunidad aun revisan libros, revistas entre otros, además la mayoría de las necesidades se gestionan a través de internet, es decir que el mundo está cada vez más conectado, así mismo, es muy importante tener conocimiento acerca de los beneficios que tenemos en la actualidad con referente a las nuevas tecnologías que estamos manejando en una era actual más desarrollada.

A nivel local la investigación realizada en Jipijapa por la autora Bermúdez (2022), con el tema “Estrategia de enseñanza adaptativa para la alfabetización digital de los alumnos de Básica Superior”, expresa los siguientes objetivos: “Diagnosticar el margen de analfabetismo digital que presentan los alumnos”; “diseñar y desarrollar una estrategia de enseñanza, enfocada en el modelo constructivista y conectivista”; “evaluar la factibilidad de la estrategia de enseñanza adaptativa en el entorno virtual”; el resultado está enfocado en que el analfabetismo digital en pleno siglo XXI, provoca que muchos de los alumnos no puedan desempeñarse al 100% en un entorno informatizado de la enseñanza virtual, donde el manejo de las TIC, es tan primordial como saber leer y escribir. Usar un dispositivo electrónico para comunicarse mediante mensajes, llamadas y navegar en las redes sociales, no convierte al estudiante, en un ser poseedor de competencias informáticas, se necesita tener competencia digital, conocimientos básicos de informática como el manejo de programas básicos, por último esta investigación concluye que alumnos de básica superior de la Unidad Educativa” Eleodoro González Cañarte” no tienen conocimiento básicos sobre el uso y manejo de la web 2.0 y la plataforma educativa TEAMS;

aunque el 77% de ellos tienen internet fijo para recibir sus clases virtuales, no conocen las utilidades y beneficios que le presta la plataforma para realizar sus tareas.

La investigación que realiza la autora manifiesta que el analfabetismo digital es fundamental para este mundo tecnológico, además haciendo énfasis de esta investigación el ser humano tiene que adaptarse al uso del internet que ayuda en la vida diaria, la tecnología es tener habilidad y conocimiento en las herramientas electrónicas, por ende, esta investigación la autora concluye que los alumnos no tienen conocimientos acerca de tecnología y manejo de la web y desconocen de los beneficios que hay en una herramienta digital.

El presente trabajo que se realiza en el sector San Juan del cantón Manta, se manifiesta un acceso limitado a la tecnología, así mismo para acceder a una información básica en línea, la edad avanzada no puede adaptarse a la tecnología lo que resulta la exclusión digital y no se puede ejecutar de manera correcta los procesos informacionales.

### **Definición del Estudio de Caso**

En la provincia de Manabí, el cantón Manta es una de las principales ciudades de desarrollo; dentro de este entorno está el sector San Juan, ubicado al suroriente de la ciudad de Manta a unos kilómetros desde la vía circunvalación, declarado como zona urbana el 10 de enero del 2010. Está constituido por cinco barrios: San Juan, San José, San Ramón, Santa Marianita y Valle Claro. Además, también conocido como “Las Chacra de Manta”, viven aproximadamente 2.500 habitantes; las de actividades de este lugar son la cría de animales, el reciclaje, la elaboración del carbón, la elaboración de monigotes, además actividades laborales que realizan en fábricas ubicadas en otros sectores de la ciudad de Manta.

El analfabetismo digital representa un gran desafío significativo para el sector San Juan del cantón Manta; la carencia de habilidades informáticas, acceso limitado a la tecnología, la falta de formación y educación, además la vulnerabilidad a la desinformación afecta negativamente los procesos informacionales. Esta brecha digital obstaculiza el acceso a la información relevante, la participación en la sociedad digital y el desarrollo de habilidades necesarias para competir en un mundo cada vez más digitalizado y tecnológico que requieren adaptación y aprendizaje constante.

En efecto, la limitación del aprendizaje y manejo de herramientas digitales, disminuyen la capacidad de la población para acceder a servicios básicos en línea, como trámites gubernamentales, información de atención médica y educación a distancia impiden la plena participación en la sociedad digital y dificulta el aprovechamiento de las ventajas que ofrece la tecnología para mejorar la calidad de vida, manteniendo así la exclusión social y económica, además la vulnerabilidad a la desinformación en el sector San Juan del cantón Manta.

A pesar de la existencia del internet, en el sector San Juan no se hace del uso adecuado de esta herramienta. El analfabetismo digital, causado principalmente por la falta de conocimientos tecnológicos, genera un impacto significativo en los procesos informacionales, limitando el acceso, manejo y aprovechamiento de la información por parte de la población-usuario.

Es necesario investigar el Analfabetismo digital y su incidencia en los procesos informacionales en el sector San Juan del cantón Manta, para lo cual surgen las siguientes tareas científicas:

- ¿Cuáles son los factores socioeconómicos, demográficos y educativos que influyen en el analfabetismo digital?
- ¿Cuáles son procesos informacionales en el sector San Juan de Manta?
- ¿Qué propuesta puede disminuir el índice de analfabetismo digital en los procesos informacionales que se generan en el sector San Juan de Manta?

## **Justificación**

En el mundo digital actual, la capacidad de utilizar herramientas tecnológicas y acceder a información se ha vuelto esencial. Esta investigación se justifica en la problemática del analfabetismo digital y su incidencia en los procesos informacionales en el sector San Juan, donde la falta de habilidades para manejar tecnologías de la información representa una barrera significativa para la inclusión social y el desarrollo económico de la población.

La principal dificultad radica en el desconocimiento generalizado sobre el uso y manejo adecuado de tecnología, es esencial reconocer que el uso correcto de la información y la tecnología no solo mejora los procesos informacionales, sino que también contribuye a elevar la calidad de vida de la población, evitando el mal uso de la tecnología y reduciendo la desinformación en el sector.

Por consiguiente, la importancia de este proyecto es crucial porque permite abordar el analfabetismo digital como una medida para reducir desigualdades socioeconómicas y fomentar un desarrollo comunitario más equitativo y sostenible, ampliando el conocimiento en la población con el uso de las tecnologías de la información y comunicación que son fundamentales para la vida, mejorando así la eficiencia de los servicios públicos y la participación ciudadana.

En el mundo actual, esta investigación es relevante porque las herramientas tecnológicas cumplen un papel muy importante tanto en las organizaciones como en los sectores sociales y económicos de un país. Cabe recalcar que el tema analfabetismo digital se refiere a la falta de conocimientos y habilidades necesarios para manejar y utilizar herramientas tecnológicas de manera efectiva, lo que incluye acceder, gestionar y usar la información para mejorar diversos procesos en la vida cotidiana o profesional

El proyecto se considera factible gracias a la disponibilidad de recursos tecnológicos y bibliográficos que facilitan la búsqueda de información, así como al apoyo de la población para la recolección de datos. Además, la elaboración y planificación de este trabajo están orientadas a obtener conocimiento sobre los procesos informacionales que pueden desarrollarse en este sector.

Por último, el impacto social de este estudio es significativo, que contribuye a mejorar y ampliar los conocimientos sobre el uso de herramientas tecnológicas a la población. Al abordar esta problemática, se promueve la inclusión digital, permitiendo a todos los ciudadanos beneficiarse de la tecnología.

## **Objetivos del estudio de caso**

### **Objetivo General**

Diagnosticar el analfabetismo digital en los procesos informacionales dentro del sector San Juan de Manta, 2024.

### **Objetivos Específicos**

- Identificar los factores socioeconómicos, demográficos y educativos que influyen en el analfabetismo digital en el sector San Juan de Manta.
- Reconocer los procesos informacionales en el sector San Juan de Manta.
- Elaborar una propuesta que pueda disminuir el índice de analfabetismo digital en los procesos informacionales que se generan en el sector San Juan de Manta

## **Marco Conceptual**

### **Analfabetismo Digital**

Espinoza y Terán (2015), define:

El desconocimiento que muchos individuos tienen sobre el uso de las tecnologías actuales, lo que impide aprovechar plenamente las ventajas del mundo digital. Esta carencia de habilidades necesarias limita su capacidad para acceder a la vasta cantidad de conocimientos que se encuentran disponibles en formato digital, afectando diversos aspectos de sus vidas.

Con respecto a esto, se conceptualiza que el analfabetismo digital en la actualidad existe carencias por la falta de conocimientos tecnológicos esto afecta negativamente en el desarrollo personal, profesional y en la vida social, lo que limita la capacidad para aprovechar las ventajas, beneficios que ofrece el mundo digital, la importancia en el tiempo actual de tecnologías es saber usarlas de manera correcta, es decir, tener conocimientos y habilidades es muy esencial e indispensable en la vida de las personas.

El analfabetismo digital es el nivel de desconocimiento de las nuevas tecnologías que impide que las personas puedan acceder a las posibilidades de interactuar con estas, navegar por internet, gozar de contenidos multimedia, socializar a través de las redes sociales, crear documentación, diseminar información relevante de la innecesaria, etc. (Paraiso, 2018)

Para este autor el analfabetismo digital se refiere a la falta de habilidades necesarias para interactuar con las nuevas tecnologías, lo que limita la capacidad de las personas para navegar por internet, disfrutar de contenidos multimedia, socializar en redes sociales, crear y gestionar documentos, así como distinguir entre información relevante es irrelevante.

### **Características y consecuencias del analfabetismo digital**

El análisis revela que, aunque cada país presenta diversas manifestaciones y diferentes intereses sociales, todos enfrentan un problema común: el analfabetismo digital. En la actualidad, la comunicación no se limita al lenguaje impreso como periódicos y revistas, lo que ha provocado un cambio en el modelo de alfabetización. Hoy en día, no basta con saber leer y escribir; es fundamental que las personas sepan cómo acceder y utilizar las redes de comunicación digital sin dificultades (Rosas, 2012, págs. 10-11).

Por otro lado, el autor señala que, aunque cada país tiene sus propias particularidades y prioridades sociales, todos enfrentan un desafío común: el analfabetismo digital o la falta de habilidades tecnológicas. En la actualidad, no basta con dominar la lectura y la escritura; es esencial también tener habilidades para navegar con fluidez en el entorno digital. Vivir en la era moderna implica comprender la tecnología, conocer sus beneficios y ventajas, y utilizarla para una comunicación efectiva a través de las redes sociales. Además, las tecnologías digitales nos permiten acceder a periódicos, revistas y otros recursos en línea, todo sin necesidad de salir de casa, lo que constituye una de las grandes ventajas de la vida diaria.

### **Brecha digital**

La brecha digital se amplía en ausencia de ciertas condiciones que aumenten no solo la capacidad técnica de los equipos sino también la apertura de la mente a otras cosas que ocurren simultáneamente y conectan a través del mundo digital (García et al. 2021).

La brecha digital es un problema que afecta a diferentes comunidades y hogares, estas se manifiestan como un vacío en las tecnologías, además, en el acceso a las tecnologías de información y comunicación como en la capacidad para utilizar Internet y saber sus beneficios que se presentan en la actualidad, para facilitar la búsqueda en páginas web, es decir, este no solo

se trata de tener o no acceso a tecnología, también se trata de tener habilidad y aprendizaje del mismo.

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

De acuerdo con Ruiz (2020), manifiesta que las Tecnologías de la información y comunicación “son un recurso de agrupación de las tecnologías que permiten la adquisición, producción, almacenamiento, transmisión, grabación y visualización de información en forma digital, audio video e imágenes” (p. 16).

Con respecto a esto, las Tecnologías de la Información y Comunicación es un conjunto de herramienta tecnológicas para procesar, gestionar y almacenar información, desde computadoras hasta dispositivos móviles, es decir, que las Tic son fundamentales para la comunicación actual e indispensable y la gestión eficiente de información de una empresa. Por lo tanto, estas tecnologías son importantes en la actualidad, que nos facilitan el intercambio de datos, comunicación y la ejecución en los procesos.

### **Competencias digitales**

Las competencias digitales “es la suma de todas estas habilidades, conocimientos y actitudes, en aspectos tecnológicos, informacionales, multimedia y comunicativos, dando lugar a una compleja alfabetización múltiple.” (Gisbert & Esteve , 2011, pág. 55).

Con respecto a esto, se conceptualiza que las competencias digitales se ligan de manera directa a las personas para mejorar su estilo de vida, con el uso de tecnología y habilidad que abarcan al conocimiento, además, estas tecnologías son esenciales para la sociedad actual, tanto para el ámbito personal y profesional.

### **Sociedad del conocimiento**

El término sociedad del conocimiento “se entiende como un conjunto de comunidades que gestionan, co-crean, socializan y aplican los saberes en la identificación, interpretación, argumentación y resolución de los problemas del contexto” Ponce et al. (2020, pág. 42).

Con la conceptualización de los autores manifiestan que la sociedad del conocimiento se refiere a comunidades que crean en conjunto, comparten y utilizan conocimientos. Estas comunidades aplican en los saberes para identificar, interpretar, argumentar y resolver problemas específicos de su entorno, además, implica una colaboración constante y una circulación fluida de información, fomentando así el desarrollo y la innovación de conocimiento.

### **Uso de dispositivos tecnológicos**

El autor (Martínez, 2011) define a los dispositivos tecnológicos son herramientas que facilitan el desarrollo de la sociedad por medio de la información, en lo que el conocimiento sufre diversas metamorfosis, lo cual da espacio para múltiples verdades, conocimiento, estilos de interacción e identidad.

Los dispositivos tecnológicos se han convertido en elementos esenciales para el avance y la transformación de la sociedad moderna, actúan como herramientas clave para la transmisión y el acceso a la información. A través de estos dispositivos, el conocimiento se redefine y se adapta constantemente, experimentando transformaciones que permiten que la información sea accesible a una mayor cantidad de personas y en diversas formas.

### **Competencias digitales básicas**

Según (Morales, 2022) “Las competencias digitales básicas permiten aprovechar las bondades y la riqueza de las nuevas posibilidades asociadas a las tecnologías digitales, tanto en entornos domésticos de autoaprendizaje como en la Administración local, autonómica y estatal, y en entornos empresariales”.

Las competencias digitales básicas son fundamentales lo que permiten a los individuos sacar provecho de las oportunidades y beneficios que ofrecen las tecnologías digitales, facilitando su uso tanto en contextos de aprendizaje autónomo y personal son habilidades esenciales para el uso diario el saber utilizar una herramienta tecnológica.

### **Factores socioculturales**

De acuerdo con (Macias, 2020) define que “los factores sociales son los variados comportamientos que inciden en el progreso de los sucesos sociales. Los factores culturales son un grupo de aspectos culturales presentes en el desarrollo cultural de un individuo, grupo, comunidad o nación”.

Los factores sociales son los diversos modales y condiciones que afectan la evolución de los procesos sociales. En cambio, los factores culturales hacen referencia a los elementos culturales, como costumbres, valores y tradiciones, que influyen en el desarrollo de una comunidad.

### **Procesos Informativos**

Los procesos informativos “requerirían no solo de adecuados sistemas de información, sino de recursos informativos para poder implementar estos últimos y ejecutar de forma adecuada cada proceso” (Rodríguez Cruz, 2015, pág. 20).

Para el autor (Areitio, 2009) manifiesta que el Proceso Informativo (PI); “es un procedimiento de comunicación de información entre un mecanismo emisor que envía información a un mecanismo receptor, que la recoge a través de una vía denominada canal”.

Con respecto a esto, los procesos informacionales necesitan recursos como datos, bases de datos y documentos para cada proceso que se requiera, estos son muy importantes para los procesos informacionales, sin estos recursos los sistemas no tendrían un complemento para poder funcionar de manera correcta, además es importante que sean de calidad, completos y actualizados para cada proceso.

### **Gestión de datos**

“La gestión de datos es un conjunto de procesos y sistemas relacionados, que puede tener un impacto positivo en los cambios en la administración, permitiendo a una organización controlar sus recursos en forma de datos” (Cortes, 2022).

La gestión de datos se refiere a un conjunto integral de procesos, metodologías y sistemas diseñados para organizar, administrar y optimizar el uso de la información dentro de una organización. Este enfoque tiene el potencial de generar un impacto significativo en los procesos de transformación y mejora dentro de la administración, ya que permite a las organizaciones ejercer un control más efectivo sobre los datos que poseen.

### **Procesamientos de información**

Para el autor (Roselló et al, 2019) define “el procesamiento de información lo tiene incorporado a su vida cotidiana, toda persona con la capacidad de razonar y en dependencia de diferentes factores, internos y/o externos, varía su nivel de profundidad”.

El manejo de información forma parte integral de la rutina diaria de cualquier individuo que tenga la capacidad de pensar y reflexionar. Este proceso ocurre de manera continua en diferentes situaciones, aunque la profundidad con la que se lleva a cabo depende de múltiples elementos. Estos elementos pueden ser internos, como las capacidades intelectuales, el estado emocional o los conocimientos adquiridos, o externos, como las condiciones del entorno, los contextos sociales o los recursos tecnológicos disponibles. Así, cada persona procesa la información de una manera particular, adaptándose a las circunstancias y las habilidades desarrolladas, lo que genera distintos niveles de análisis y comprensión.

### **Flujos de información**

El autor afirma Sozoranga (2017) “El flujo de información y su utilización juega un papel muy importante en los procesos contables, porque facilita la toma de decisiones de los usuarios, toda esta información debe ser presentada de forma oportuna por considerarse uno de los principales recursos de las empresas” (p.15).

Con respecto a esto, lo que manifiesta el autor que el flujo de información es un elemento vital para el éxito de cualquier empresa. Una gestión eficaz de este flujo permite a las empresas tomar mejores decisiones, reducir costos y mejorar su rentabilidad, además cuanto más fluida y precisa sea la información es un recurso importante, para poder tomar decisiones estratégicas por parte de los usuarios.

**Tabla 1 Tipos de flujos de información**

<b>Estructurados</b>	<b>No estructurados</b>
Datos e informaciones repetitivos	Datos e informaciones no repetitivos.
Resultado de las actividades y tareas desarrolladas en el ambiente organizacional.	Resultado de vivencias y experiencias individuales y de grupo de los sujetos organizacionales.
Son apoyados por normas de procedimientos y especificaciones claras.	Son apoyados por el aprendizaje organizacional y por el compartimiento y socialización del conocimiento
Son registrados en distintos soportes (papel, digital, electrónico).	No siempre son registrados, pero cuando lo son, lo son en distintos soportes.
Los datos y las informaciones circulan en distintos medios (servicio de mensajería, correo interno, sistemas de informaciones internos (Intranet), ambiente Web (Internet)).	Circulan en distintos medios (sistemas de información internos específicos para ese fin (Intranet).
Gestión de la información por una o varias personas, cuya responsabilidad se refiere a la organización, tratamiento y difusión de las informaciones, visando al acceso y uso.	Gestión del conocimiento por todas las personas que actúan en la organización, una vez que la responsabilidad se refiere al compartimiento y socialización de vivencias y experiencias individuales y grupales

**Fuente** (Cabañas et al, 2018)

Los datos estructurados y no estructurados son dos tipos importantes de datos, cada uno tiene sus características que se utilizan en una variedad de aplicaciones. Cada tipo de datos tiene sus propias fortalezas y debilidades, mismo que al comprender las diferencias, las empresas y las organizaciones pueden tomar decisiones informadas sobre cómo recopilar, almacenar, analizar y utilizar sus datos para luego gestionarla en información y esta se conviertan en conocimiento.

### **Seguridad de la Información**

Según la ISO/IEC (2016)“la seguridad de la información se podría definir como aquellos procesos, buenas prácticas y metodologías que busquen proteger la información y los sistemas de información del acceso, uso, divulgación, interrupción, modificación o destrucción no autorizada”.

La seguridad de la información se puede entender como el conjunto de estrategias, procedimientos y normas que tienen como objetivo salvar la información y los sistemas relacionados, protegiéndolos de accesos no permitidos, usos indebidos, divulgación inapropiada, interrupciones, modificaciones o eliminación no autorizada. Esto incluye la implementación de buenas prácticas y enfoques metodológicos orientados a garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos.

### **Calidad de información**

El autor (Gissella, 2019), manifiesta “calidad de la información al grado de utilidad percibida por la persona que la requiere, la información se considera de calidad si puede ser utilizada en el momento para tomar decisiones referentes a una situación de la empresa”.

La calidad de la información se evalúa en función de su capacidad para ser útil y relevante para la persona que la necesita, esta información es de calidad cuando es precisa, clara y accesible en el momento adecuado, permitiendo a quien la utilice tomar decisiones informadas y efectivas sobre situaciones específicas dentro de la organización. La información adquiere valor cuando satisface las necesidades inmediatas de quienes deben tomar decisiones en el contexto empresarial.

## **Marco Metodológico**

La presente investigación del estudio de caso, aborda el analfabetismo digital y su incidencia en los procesos informacionales en el sector San Juan. Se opta por el enfoque mixto; una metodología de investigación que combina elementos de los enfoques cuantitativo y cualitativo, con el objetivo de aprovechar las fortalezas de ambos para obtener una comprensión más completa y profunda del proyecto.

### **Método descriptivo**

Según el autor Arias (2012) “consiste la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento”. (p.24)

Al respecto con el método descriptivo el cual va a permitir describir, identificar, analizar información detallada, relevante y suficiente para este trabajo, proporcionando conocimientos además de comprender como es el objetivo del estudio a realizarse.

### **Analítico-Síntesis**

El método analítico-síntesis se entiende El análisis se define como el procedimiento mental que descompone lo complejo en sus partes y cualidades, permitiendo examinar el todo en sus múltiples relaciones. Por otro lado, la síntesis consiste en la unión de las partes analizadas, identificando las relaciones y características generales entre ellas. Este proceso se basa en los resultados obtenidos del análisis previo (Delgado Hito & Romero García, 2021, pág. 24).

Se usa este método para identificar teoría y analizarla, puesto que sintetizar fundamentos teóricos se logró distinguir la relación de las variables de este estudio de caso.

### **Método Bibliográfico**

Se uso el método bibliográfico para la selección de fuentes y las referencias bibliográficas que permite encontrar, analizar y utilizar información para desarrollar el trabajo de investigación y ampliar conocimientos.

### **Entrevista**

La técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional no solo permite adquirir datos sobre el tema investigado, sino que también tiene un valor educativo significativo. Su eficacia depende en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes (Espinoza & Toscano, 2015).

La entrevista dirigida a 4 líderes de barrios, lo que permitirá una conversación amplia para conocer del sector con el propósito de determinar la problemática que hay dentro del mismo, recolectando datos precisos, a través de preguntas.

### **Encuesta**

Según el autor Lanuez & Fernández (2014) la encuesta es considerada “como una entrevista por cuestionario. Si se considera el carácter autoadministrado de ese método, no se puede compartir dicha aseveración, toda vez que el diálogo aquí es del encuestado consigo mismo, mediado por el cuestionario del correspondiente instrumento metodológico”.

La encuesta se realiza a 200 familias con el fin de recolectar información acerca del analfabetismo digital o desconocimiento de las nuevas tecnologías dentro del sector San Juan.

### **Observación directa**

Esta técnica consiste en observar y registrar de manera ordenada el comportamiento, eventos o condiciones en un entorno natural o controlado, sin intervenir o alterar la situación observada mediante una ficha de observación.

### **Población**

La población es un grupo de personas del sector San Juan del cantón Manta, dentro de esta conformada por aproximadamente de 2.500 habitantes, las mismas están representadas por 500 familias aproximadamente.

### **Muestra**

La muestra se refiere a un subconjunto de elementos seleccionados de una población. En el sector San Juan cuenta con una población extensa, la muestra que se aplicaría a 200 familias, de manera representativa para recopilar datos y convertirlas en información, este tamaño de muestra es suficiente para incluir una variedad de hogares con diferentes características socioeconómicas y demográficas, lo que asegura que los resultados del estudio sean confiables.

### **Alcance y tiempo**

Por último, el desarrollo del estudio de caso se da inicio desde la fase uno, que transcurrió en el séptimo semestre de la carrera Gestión de la Información Gerencial y se da por terminado en la segunda fase del proceso de titulación en el octavo semestre.

## Resultados Obtenidos

En esta fase, se presentan los resultados obtenidos en la recolección de datos mediante la encuesta, que fue aplicada a 200 familias en el sector San Juan del cantón Manta.

### Análisis de la encuesta aplicada a las familias de San Juan

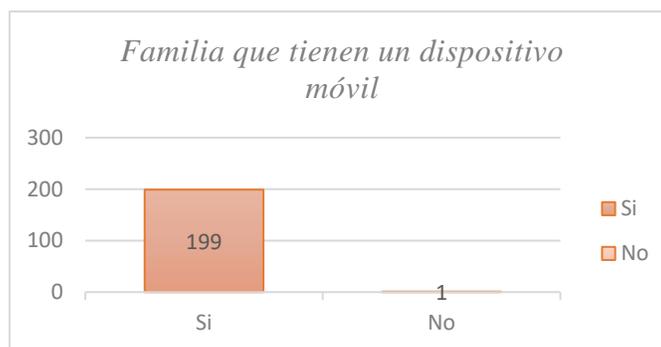
#### 1 Posee un dispositivo (celular)

**Tabla 2**

#### *Familia que tienen un dispositivo móvil*

Respuesta	Frecuencia	%
Si	199	99,5%
No	1	0,5%
Total	200	100,0%

**Gráfico 1**



#### Interpretación

Se muestran los resultados, los cuales indican que el 99% de las familias de San Juan poseen un dispositivo móvil (celular) para la comunicación diaria, con sus familiares. Además, el 0,05% no tienen un móvil por la carencia de recursos económicos.

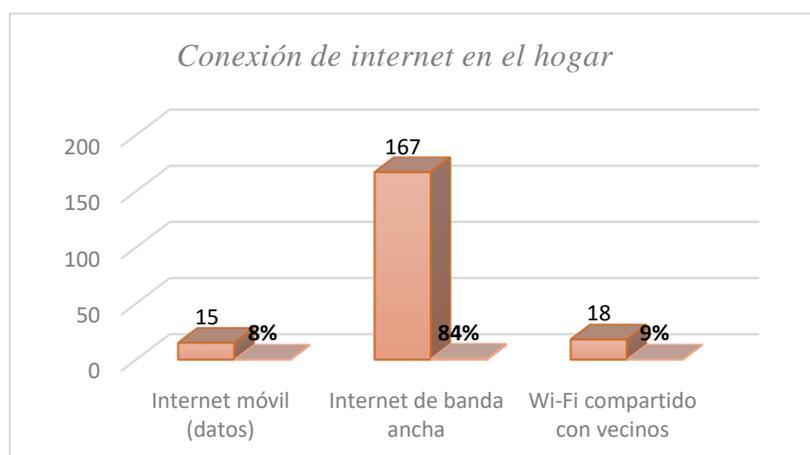
## 2 Qué tipo de conexión de Internet tiene en su hogar

**Tabla 3**

*Conexión de internet en el hogar*

Respuesta	Frecuencia	%
Internet móvil (datos)	15	8%
Internet de banda ancha	167	84%
Wi-Fi compartido con vecinos	18	9%
Total	200	100%

**Gráfico 2**



### **Interpretación**

Se refleja que el 84% de las familias de San Juan, usan el internet de banda ancha, por lo tanto, es más estable y veloz. Sin embargo, el 8% utiliza internet de datos móviles un servicio generalmente más limitado en cantidad de datos y velocidad, pero con la ventaja de la movilidad y disponibilidad inmediata.

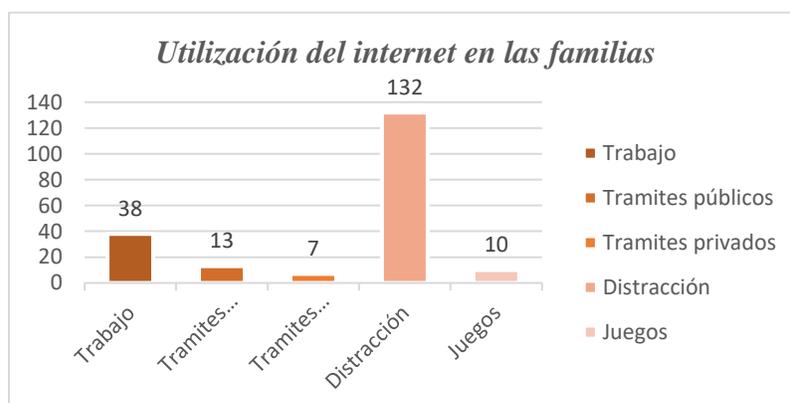
### 3 Para que utiliza el internet

**Tabla 4**

*Utilización del internet en las familias*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Trabajo	38	19%
Tramites públicos	13	7%
Tramites privados	7	4%
Distracción	132	66%
Juegos	10	5%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 3**



#### **Interpretación**

Las familias de San Juan utilizan el internet para la distracción, es una alta demanda para contenidos como redes sociales, videos, películas, música, lo que indica el entretenimiento digital en la vida diaria, sin embargo, el 19% lo utilizan para el trabajo, es decir, que es esencial en el ámbito profesional, para la comunicación empresarial o manejo actividades. Por último, el 4% utilizan el internet para tramites privados y es una de las ventajas para las familias.

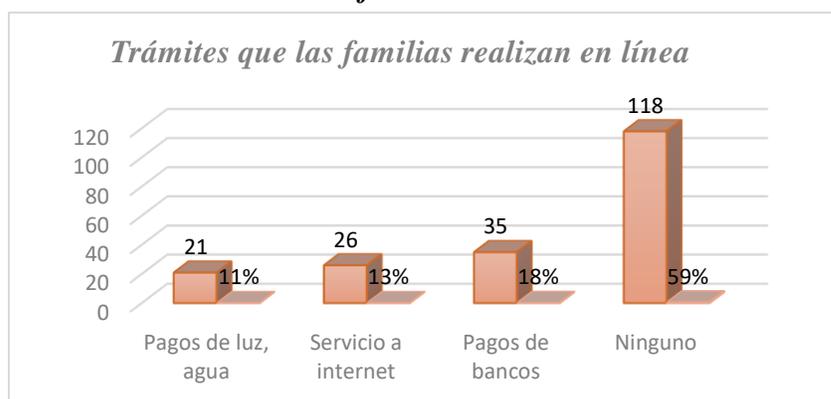
#### 4 Que trámites realiza en línea

**Tabla 5**

*Trámites que las familias realizan en línea*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Pagos de luz, agua	21	11%
Servicio a internet	26	13%
Pagos de bancos	35	18%
Ninguno	118	59%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 4**



#### **Interpretación**

Se refleja que la mayoría de las familias de San Juan no utiliza el internet para realizar ningún tipo de trámite en línea, lo que implica a factores como; la falta de confianza en los sistemas digitales, o bien una preferencia por realizar gestiones de manera presencial. En cambio, el 18% tiene una cultura no alfabeta, por lo tanto, realizan trámites bancarios en línea, como transferencias y pagos, lo que sugiere que algunas personas confían en la seguridad, y, por último, el 11% que corresponde al uso del internet para pagar servicios públicos como luz y agua, muestra las limitaciones de servicios públicos para ofrecer plataformas accesibles, o una falta de conocimiento de parte de las familias sobre cómo utilizar estos servicios en línea.

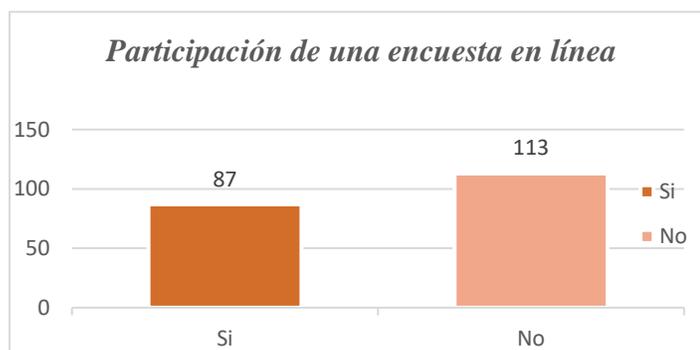
**5 Ha participado en una investigación que involucre el uso de una herramienta digital como (encuesta en línea).**

**Tabla 6**

*Participación de una encuesta en línea*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	87	44%
No	113	57%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 5**



**Interpretación**

Se indica que el 57 % de las familias que no han participado con encuestas en línea, unas de las causas sería la falta de acceso a plataformas digitales, la falta de interés en participar. Además, es posible que no se sientan familiarizadas con las herramientas digitales necesarias para participar o que no perciban un beneficio directo en hacerlo. Sin embargo, se indican que el 44%, si han participado en encuestas en línea, por sus hijos, por trabajo y hasta para una investigación sobre el sitio.

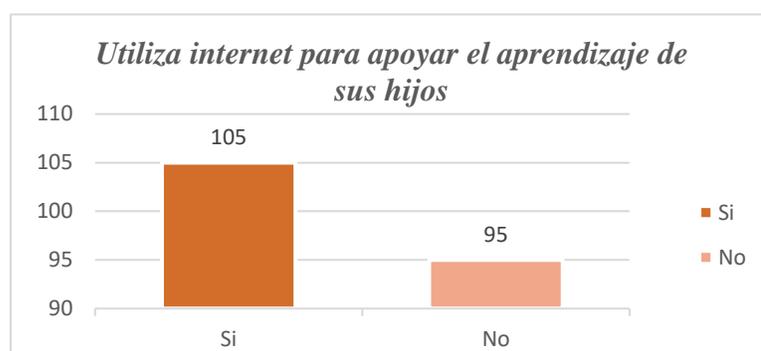
## 6 Utiliza internet o tecnología para apoyar su aprendizaje de sus hijos

**Tabla 7**

*Utiliza internet para apoyar el aprendizaje de sus hijos*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Si	105	53%
No	95	48%
Total	200	100%

**Gráfico 6**



### **Interpretación**

Se muestra que si utilizan el internet para el apoyo del aprendizaje de sus hijos lo que refleja que el internet es una fuente de información y ayudan, para tareas educativas, investigaciones clases en línea; sin embargo, el 48% no utiliza internet para el aprendizaje de sus hijos, por lo tanto, hay causas como; la falta de acceso a dispositivos o internet en los hogares, la falta de conocimientos tecnológicos por parte de los padres o la preferencia por métodos más tradicionales de enseñanza.

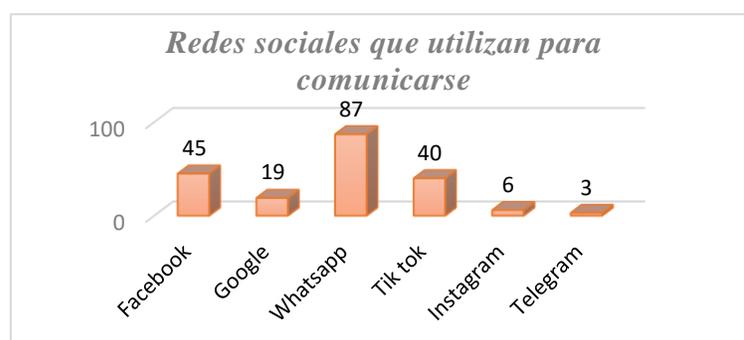
## 7 Que redes sociales utilizan para comunicarse

**Tabla 8**

### *Redes sociales que utilizan para comunicarse*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Facebook	45	23%
Google	19	10%
Whatsapp	87	44%
Tik tok	40	20%
Instagram	6	3%
Telegram	3	2%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 7**



### **Interpretación**

Se refleja que las redes sociales que mayormente frecuentan es whatsapp como principal medio de comunicación, esta aplicación la utilizan por su facilidad de uso, la posibilidad de enviar mensajes, hacer llamadas y compartir archivos fácilmente. Por otro lado, el 23% utiliza Facebook siendo una plataforma adaptable para conectar tanto con amigos y familiares, es decir que hay una parte significativa de la población que se mantiene conectada a través de redes sociales tradicionales, que además pueden tener funciones de entretenimiento, información y noticias.

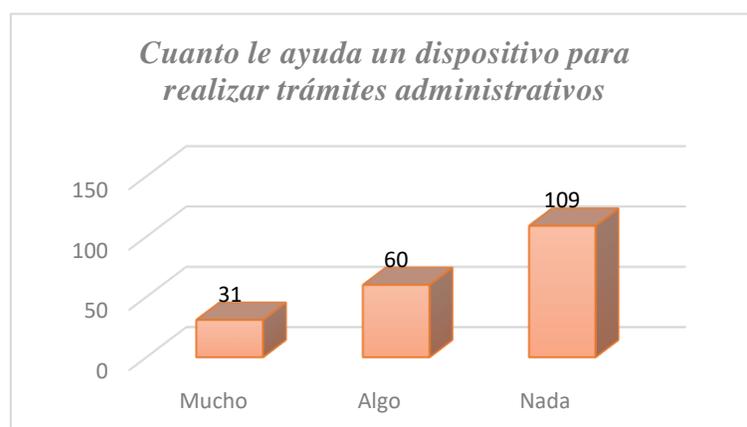
## 8 De qué manera el uso de un dispositivo móvil le ayuda para realizar trámites administrativos (pago de servicios, solicitudes, etc.)

**Tabla 9**

*Cuanto le ayuda un dispositivo para realizar trámites administrativos*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Mucho	31	16%
Algo	60	30%
Nada	109	55%
Total	200	100%

**Gráfico 8**



### **Interpretación**

Se muestra que, si tienen un dispositivo, sin embargo, no les ayuda a realizar trámites administrativos por falta de habilidades digitales, esto indica que un importante obstáculo para acceder a la tecnología. Sin embargo, el 16% indican que el dispositivo ayuda a realizar trámites administrativos; como pagos en línea, trámites bancarios, etc.

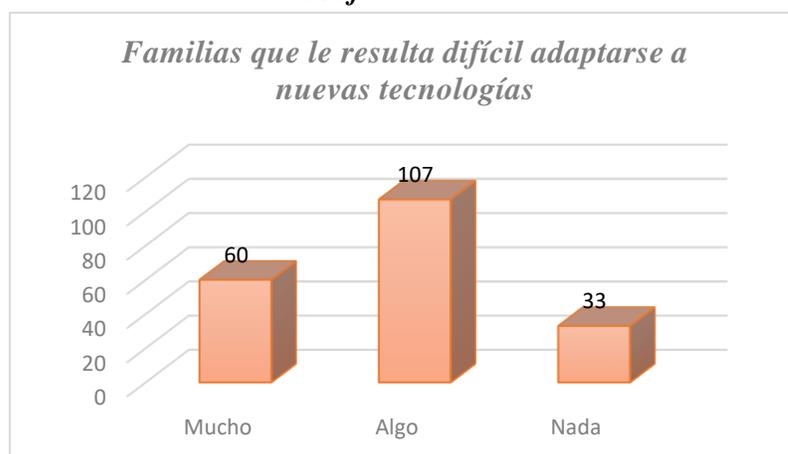
## 9 Qué tan difícil le resulta adaptarse a nuevas tecnologías

**Tabla 10**

*Familias que le resulta difícil adaptarse a nuevas tecnologías*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>%</b>
Mucho	60	30%
Algo	107	54%
Nada	33	17%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 9**



### **Interpretación**

A un gran porcentaje de encuestados, les resulta algo y muy difícil en adaptarse a las nuevas tecnologías, es decir, que existe complicación con el desarrollo de habilidades, recursos o confianza, para adaptarse al uso diario de tecnología. Sin embargo, 17% no les resulta difícil, es decir, no encuentra obstáculos, por lo tanto, estas familias tienen acceso a recursos tecnológicos.

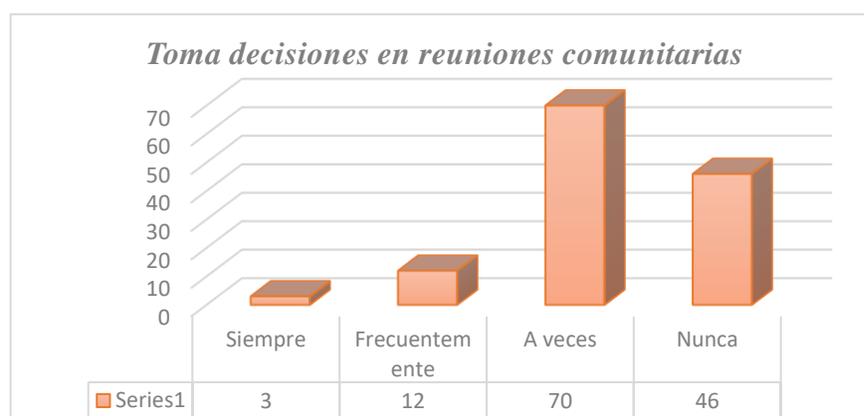
## 10 Participa en algún proceso de toma de decisiones en reuniones comunitarias

**Tabla 11**

### *Toma decisiones en reuniones comunitarias*

<b>Respuesta</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Siempre	3	2%
Frecuentemente	12	9%
A veces	70	53%
Nunca	46	35%
<b>Total</b>	<b>131</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 10**



### **Interpretación**

Un porcentaje de encuestados indica que a veces participan en la toma de decisiones en reuniones comunitarias, es decir, que muestran interés en involucrarse. Sin embargo, el 23% manifiesta que nunca ha participado en estas decisiones, las causas podrían ser la falta de información, desconfianza en los procesos.

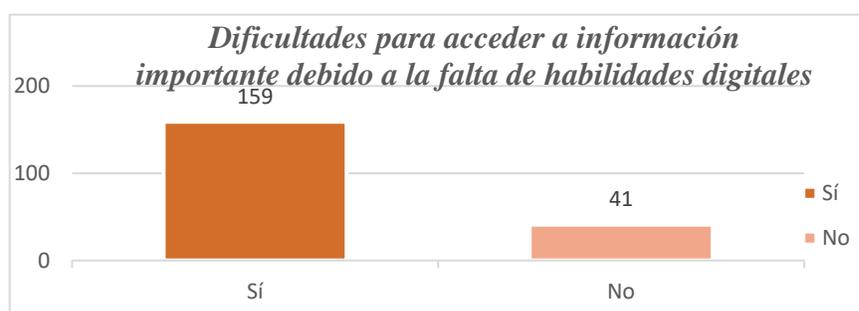
## 11 Ha tenido dificultades para acceder a información importante debido a la falta de habilidades digitales

**Tabla 12**

*Dificultades para acceder a información importante debido a la falta de habilidades digitales*

Respuesta	Frecuencia	%
Sí	159	80%
No	41	21%
Total	200	100%

**Gráfico 11**



### Interpretación

Se refleja que las familias de San Juan la mayoría tiene dificultades para acceder a información por falta de habilidades, lo que indica que muchas familias no tienen las competencias necesarias para navegar adecuadamente en un mundo digitalizado; sin embargo, el 21% no tienen dificultades lo que indica que no tiene problemas en acceder a la información. Es decir, que en los hogares cuentan con las habilidades tecnológicas necesarias y tienen un mejor acceso a los recursos digitales, lo que les permite estar mejor conectadas e informadas.

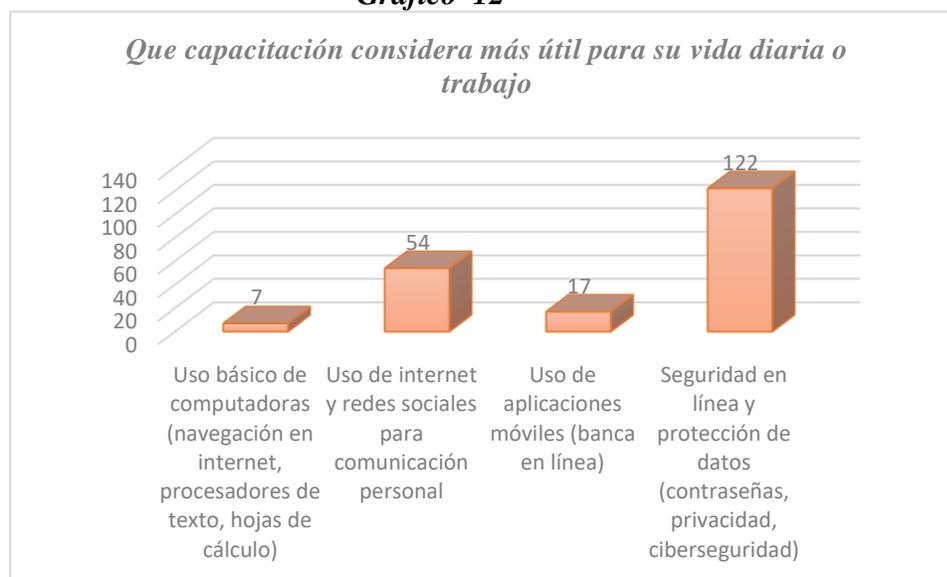
## 12 Qué tipo de capacitación considera más útil para su vida diaria o trabajo

**Tabla 13**

*Que capacitación considera más útil para su vida diaria o trabajo*

Respuesta	Frecuencia	%
Uso básico de computadoras (navegación en internet, procesadores de texto, hojas de cálculo)	7	4%
Uso de internet y redes sociales para comunicación personal	54	27%
Uso de aplicaciones móviles (banca en línea)	17	9%
Seguridad en línea y protección de datos (contraseñas, privacidad, ciberseguridad)	122	61%
<b>Total</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

**Gráfico 12**



### Interpretación

Se muestra que las familias de San Juan necesitan orientación sobre seguridad en línea y protección de datos, la mayoría indica que su principal preocupación es la seguridad digital, incluyendo contraseñas, privacidad y ciberseguridad; pues quieren protegerse de los riesgos que hay en la tecnología, como fraudes, robo de identidad; sin embargo, el 4% necesitan orientación en el uso básico de computadoras, un pequeño grupo necesitan conocimientos básicos sobre computadoras, como navegar en internet o usar procesadores de texto y hojas de cálculo.

### Triangulación: Entrevista

A continuación, se presenta el análisis de resultados obtenidos de las entrevistas que se realizó a la Señora: Diana Rubio, Señor Eduardo Vélez, Señor Pablo Mero y Ab. Ramon Demera.

Preguntas	Participante 1	Participante 2	Participante 3	Participante 4	Cita	Análisis
<b>1. ¿Cuál es su función de liderazgo en donde usted habita?</b>	La función que tengo en el sitio San Juan es ser la presidenta.	La función que tengo en el sitio San Juan es ser líder del barrio en el que habito,	La función que tengo en el sitio San Juan es ser líder del barrio en el que habito. El bien común conjunto de condiciones sociales que permiten a los miembros de una comunidad tanto el desarrollo y mejora del mismo.	La función que tengo es coordinador general de las fiestas en el sitio San Juan, además presidente de un club de juegos en el mismo sitio.	Para Vázquez & Sánchez Santamaría (2023) los líderes comunitarios, son considerados como las bases que orientan la conducta ética de los mismos, el compromiso y las acciones transformadoras poseen un fuerte componente autocrítico desde y hacia las posiciones, hábitos y valores. (p.3).	Según las respuestas de los entrevistados y de acuerdo a la cita, el ser líder barrial no solo se considera guía, sino que también son los responsables de fomentar las conductas éticas y compromisos transformadores dentro de la comunidad.

---

<b>2. ¿Qué herramienta digital usted utiliza para la gestión informativa en la dirigencia del barrio que representa?</b>	Las herramientas que me ayudan a la comunicación y mantener información conjunta con otros líderes de otros barrios del sitio san juan es el whatsapp, Facebook (Messenger).	Grupos de whatsapp, correos y reuniones virtuales (zoom, videos de llamada whatsapp).	Se utilizan llamadas, whatsapp.	Las herramientas digitales que se utilizan son los mensajes de whatsapp.	Según Morán, et al. (2021) herramientas digitales son gestores que permiten crear, organizar y publicar documentos de forma colaborativa. Los sistemas de gestión de contenidos están formados por un conjunto de aplicaciones Web como whatsapp, facebook etc.	Las herramientas digitales son muy útiles para la comunicación y coordinación entre líderes, facilita a la organización para realizar actividades en decisiones acertadas, sobre todo son clave para una organización eficiente y para mejorar la calidad de estrategias.
--	--	---	---------------------------------	--	---	---

---

---

<p><b>3. ¿Qué redes sociales manejan para la información del barrio que usted dirige?</b></p>	<p>Principalmente utilizo el whatsapp para mantenernos informados.</p>	<p>Se utiliza el WhatsApp para la comunicación interna y externa</p>	<p>Se utiliza el whatsapp.</p>	<p>Las redes sociales que se usan whatsapp y facebook</p>	<p>Las redes sociales, como su nombre lo indica, han establecido redes de información y comunicación muy valiosas. Por eso, López y García (2018) refieren que “hoy por hoy, la telefonía móvil, así como la conexión a internet se han convertido en servicios básicos dentro de la población” (p.9).</p>	<p>Es de importancia en la actualidad la utilización de redes sociales con fines de conocimiento y aprendizaje al tener una conexión de internet más fácil para la comunicación. Facilita no solo a la comunicación individual, sino también a la gestión y coordinación en comunidades, donde el WhatsApp y otras redes sociales permiten una conectividad constante y efectiva.</p>
---	--	--	--------------------------------	---	--	---

---

<p><b>4. ¿Qué tipo de información utiliza en los procesos de gestión que se generan del barrio que usted dirige?</b></p>	<p>Toda clase de información referente los servicios básicos y a la salud.</p>	<p>Reciben información de autoridades, información sobre las inseguridades, reciben mensajes por medio de correos y analizan toda información para luego determinar alguna decisión. Se mantiene reuniones con los líderes de cada barrio, para verificar las necesidades y problemáticas del sector.</p>	<p>Información para algún requerimiento de cualquier obra del barrio, se hace la socialización con los moradores para determinar y hacer un oficio y así se lo gestiona para diferentes entidades principalmente el municipio.</p>	<p>Información sobre obras que se requiere en San Juan. (como arreglos de vías)</p>	<p>De acuerdo con Gómez, et al. (2014) la información debe ser captada, procesada y transmitida de una manera que llegue de forma oportuna a todos los sectores y además asumir responsabilidades individuales, esta comunicación debe ser considerada parte de sistemas de información de la organización donde el elemento humano debe ser partícipe de las cuestiones relativas a lo concerniente a gestión y control.</p>	<p>La gestión comunitaria efectiva y adecuada en el manejo de información son claves para la mejora de los servicios básicos, como la salud y planificación de obras públicas. Además, se promueve el desarrollo inclusivo y participativo, preparando a los líderes para resolver problemas, esta colaboración es esencial para fomentar una comunidad más informada y segura.</p>
--	--	---	--	---	---	---

---

<b>5. Comparte información y se comunica con los vecinos a través de grupos de redes sociales</b>	Si, mencionado anteriormente la red que se maneja es whatsapp.	Manejamos la red social de whatsapp.	Se maneja whatsapp para la comunicación con las personas que viven en el barrio.	Se utiliza WhatsApp para comunicarse con los vecinos del barrio	Según Vinyals, et al. (2019) la comunicación digital se compone de un amplio abanico de estrategias, las páginas web deben ser consideradas el principal espacio de información y el punto de referencia en las estrategias comunicativas de las ciudades. (p.2).	La comunicación efectiva y esencial para el buen funcionamiento de una comunidad. Además, mencionando a WhatsApp es útil para la comunicación inmediata y la interacción rápida en un barrio, como la organización de información a largo plazo, logrando así una conexión amplia entre los residentes y facilitando la participación comunitaria de manera más eficiente.
---	--	--------------------------------------	--	---	---	--

---

## **Análisis de Resultados**

En la etapa del proceso de investigación las encuestas y las entrevistas aplicadas en el sector San Juan, permitieron analizar la situación actual de manera clara y detallada, los factores que inciden en el analfabetismo digital dentro de este sector. Los resultados de la encuesta realizada a 200 familias, la entrevista a 4 líderes miembros del sector San Juan, permitieron conocer el uso y el manejo de la tecnología digital por parte de la comunidad; lo cual queda demostrado que la mayoría de las familias utilizan un dispositivo móvil, es decir que en su hogar tienen conectividad a internet, y que ambos son útiles para la educación, trabajos e incluso trámites.

En la actualidad la tecnología es importante para la vida de todas las familias, aunque existen barreras relacionadas con la falta de habilidades digitales por lo que les resulta difícil adaptarse al uso de herramientas tecnológicas; además la baja participación de la comunidad que no se sienten motivados a participar activamente en la toma de decisiones comunitarios; tanto es así que se muestran resultados significativos en el desarrollo de habilidades para el acceso de información.

Se refleja una brecha digital en las habilidades para acceder a la información como en la capacidad de protegerse en el entorno digital; existe una parte importante de la población que tiene habilidades tecnológicas, pero la gran mayoría requiere capacitación, especialmente en temas de seguridad digital. Estos hallazgos muestran un enfoque que integra al analfabetismo digital, aborda tantas habilidades básicas como seguridad en línea, que sería esencial para mejorar la conectividad y la seguridad de las familias de San Juan en el mundo digital.

Además, es importante mencionar que los líderes de las comunidades son fundamentales para la declaración y liderazgo en cada barrio, pues tienen información adecuada al sector donde se utilizó las redes sociales para la comunicación interna y externa, además, la tecnología puede ser una aliada en la gestión de necesidades sociales y la toma de decisiones, lo cual se refleja a la investigación realizada en el sector San Juan.

Por otra parte, se observó que en el sector San Juan, existe el servicio a internet y las familias lo utilizan para distracción, así mismo utilizan redes sociales como Facebook y WhatsApp lo que implica necesidades sobre aprender a utilizar tecnología para realizar trámites o pagos de servicios básicos, por ello se requiere un programa de capacitación,

Con los resultados obtenidos se identificó que existen barreras significativas sobre el analfabetismo digital, por ende, se desconoce el uso sobre las nuevas tecnologías, es lo que está limitando a la capacidad de las personas para acceder a información, así mismo la comunicación de manera eficiente y aprovechamiento de la tecnología, es importante abordar estas brechas para fortalecer una inclusión digital y mejorar la calidad de vida de la comunidad.

El desconocimiento de las herramientas digitales genera una brecha para el beneficio de oportunidades económicas, sociales y culturales que las nuevas tecnologías pueden ofrecer, limitando el desarrollo de personal lo que dificulta la participación en un mundo cada vez más digitalizado, es importante mencionar aprovechar las ventajas que brinda la tecnología en la actualidad.

## Conclusiones

El presente estudio realizado sobre el analfabetismo digital y su incidencia en los procesos informacionales en el sector San Juan del cantón Manta, genera las siguientes conclusiones:

Al identificar los factores socioeconómicos, demográficos y educativos en San Juan, es necesario comprender las condiciones que afectan a las familias como el realizar trámites en línea, la falta de habilidades digitales y el acceso a información del sector; estos factores están interrelacionados a una visión integral de gran desafío y oportunidades que afectan a las familias de este sector.

Por otro lado, se determina que es necesario comprender los procesos informacionales que se llevan a cabo en el sector San Juan, esto permite analizar cómo se gestiona y distribuye la información entre los líderes de cada barrio, pero al no tener un proceso bien estructurado la comunicación se expande de manera incorrecta lo que ocasiona la desinformación y malos entendidos, lo que limita la participación de las familias de San Juan en la toma de decisiones barriales.

Se propone elaborar una propuesta de solución que disminuya el índice del analfabetismo digital para mejorar las competencias digitales en el sector San Juan, se busca capacitar a las familias para el uso y manejo de la tecnología, lo que le facilita su adaptación y para mejorar las habilidades digitales.

## **Recomendaciones**

Se recomienda que al identificar los factores que influyen en el analfabetismo digital en San Juan, es necesario dar una orientación integral para mejorar las habilidades digitales y el acceso a información del sector, esto se puede lograr mediante una estrategia de programas de formación en competencias digitales, enfocados no solo en el uso básico de tecnología, sino que también en la utilización de plataformas para realizar trámites en línea y acceder a servicios públicos y privados.

Es recomendable estructurar un proceso de comunicación claro y organizado que este permita la correcta difusión de información y evitar los malos entendidos y la desinformación, para esto se sugiere realizar canales de comunicación oficiales, que conecten a líderes de barrios, autoridades y la comunidad en general, es importante establecer mecanismos de retroalimentación, donde las familias puedan expresar dudas, comentarios o aclaraciones sobre la información recibida.

Finalmente se recomienda programas de capacitación enfocadas en el sector San Juan para abordar falta de habilidades digitales, con el énfasis en la seguridad en línea y protección de datos, además las tecnologías son esenciales para la comunicación diaria y el acceso a la información, es fundamental que las familias de este sector adquieran conocimientos necesarios para utilizar herramientas digitales de manera más efectiva y segura.

## Referencias

- Alberto, P. R. (2022). *El nivel de analfabetismo digital en los ciudadanos del mercado Santa Lusmila, Pregrado*. UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO, LIMA - PERÚ. Recuperado el 2022, de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/132324/Paulino\\_RJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/132324/Paulino_RJA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Areitio, A. y. (2009). *Gestion Por Procesos. 3 Edicion. ESIC editorial*.
- Arias, F. G. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. Obtenido de [http://www.formaciondocente.com.mx/06\\_RinconInvestigacion/01\\_Documentos/El%20Proyecto%20de%20Investigacion.pdf](http://www.formaciondocente.com.mx/06_RinconInvestigacion/01_Documentos/El%20Proyecto%20de%20Investigacion.pdf)
- Cabañas, M., Bohórquez Sánchez, A., & Pérez Ruge, J. (1 de noviembre de 2018). *VALORACIÓN DEL FLUJO DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO: UNA EXPERIENCIA EN LA CADENA DE SUMINISTROCOCHEROS S.A.S*. Obtenido de VALORACIÓN DEL FLUJO DE INFORMACIÓN Y CONOCIMIENTO: UNA EXPERIENCIA EN LA CADENA DE SUMINISTROCOCHEROS S.A.S: [https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr18/PBR\\_18\\_03.pdf](https://www.palermo.edu/economicas/cbrs/pdf/pbr18/PBR_18_03.pdf)
- CORRAL, K. J. (2016). *Causas del Analfabetismo Digital en la población del sector comercial de la comuna Petrillo, cantón Nobol, Provincia del Guayas año 2016*. UNIVERSIDAD TECNOLÓGICA EMPRESARIAL DE GUAYAQUIL, GUAYAQUIL-ECUADOR. Recuperado el OCTUBRE de 2016, de file:///C:/Users/User/Documents/Titulacion/NACIONAL%202.pdf
- Cortes, D. (2022). *AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE GESTIÓN DE DATOS DE TEC.MA.CO DEL CANTÓN LA LIBERTAD, PROVINCIA DE SANTA ELENA, AÑO 2022*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpajpcglclefindmkaj/<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/10017/1/UPSE-TAE-2023-0086.pdf>
- Delgado Hito, P., & Romero García, M. (2021). *Elaboración de un proyecto de investigación con metodología cualitativa*. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/jlleon,+Gestor\_a+de+la+revista,+A3%20(2).pdf
- Espinoza Santos, B., & Terán Viteri, F. (Mayo de 2015). *EL ANALFABETISMO DIGITAL Y LA SEGURIDAD INFORMATICA EN EL ECUADOR*. Obtenido de Revista: Atlante: <https://www.eumed.net/rev/atlante/2015/04/analfabetismo-digital.html>
- Espinoza, E., & Toscano, D. (2015). *Metodología de Investigación Educativa y Técnica*. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE MACHALA. Obtenido de <http://librodigital.sangregorio.edu.ec/librosusgp/B0060.pdf>
- G., L. M. (2018). *REDES SOCIALES EN LA GESTIÓN SOCIAL COMUNITARIA VENEZOLANA*. Obtenido de REDES SOCIALES EN LA GESTIÓN SOCIAL COMUNITARIA VENEZOLANA: file:///C:/Users/User/Downloads/REDES+SOCIALES+EN+LA+GESTI%C3%93N+SOCIAL+COMUNITARIA+VENEZOLANA-convertido.pdf

- Gisbert, M., & Esteve, F. (2011). *Digital Learners: la competencia digital de los estudiantes universitarios*. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Digital\_learners\_la\_competencia\_digital%20(2).pdf
- Gissella, G. L. (2019). *Calidad de información y toma de decisiones en el Programa de Prevención y Control del Cáncer Región Lambayeque*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30475/Guerrero\_LGG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gomez, D. B. (2014). Gestión Comunitaria de los recursos hídricos. Un estudio desde el ámbito organizativo, administrativo y de comunicación. *Gestión Comunitaria de los recursos hídricos. Un estudio desde el ámbito organizativo, administrativo y de comunicación Journal of business and entrepreneurial studies, vol. 4, núm. 1, 2020*. Obtenido de El Sistema de Control Interno para el perfeccionamiento de la gestión empresarial en Cuba. [GENCOTEC].: <https://www.redalyc.org/journal/5736/573667940011/html/>
- ISIS, R. M. (2020). *USO DE TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN Y SU RELACIÓN CON EL APRENDIZAJE SIGNIFICATIVO EN EL ÁREA DE MATEMÁTICA EN LOS ESTUDIANTES DEL VII CICLO DE LA INSTITUCIÓN EDUCATIVA SECUNDARIA ESTEBAN QUEVEDO CHÁVEZ DE PUERTO ESPERANZA, LORETO - 2020*. PUCALLPA - PERÚ. Obtenido de [https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/18412/APRENDIZAJE\\_COMUNICACION\\_RUIZ\\_MERA\\_XANA\\_ISIS.pdf?sequence=1](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/18412/APRENDIZAJE_COMUNICACION_RUIZ_MERA_XANA_ISIS.pdf?sequence=1)
- ISO/IEC, 2. (2016). *Information technology–Security techniques–Information security management systems–Overview and vocabulary*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://3ciencias.com/wp-content/uploads/2021/03/LIBRO-SEGURIDAD-INFORMACION%CC%81N.pdf
- Lanuez, M., & Fernández, E. (2014). *Metodología de la Investigación Educativa. (CDROM)*. IPLAC, La Habana, Cuba. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-LaEntrevistaYLaEncuesta-7692391.pdf
- LOURDES, G., MERCEDES, L., GARCÍA LLAMAS, J. L., & QUINTANAL DÍAZ, J. (2021). La brecha digital en población en riesgo de exclusión social. *Pedagogía Social. Revista Interuniversitaria*. 52\_65. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Brecha\_digital\_una\_revision\_de\_literatur.pdf
- Macias, j. (2020). *Factores culturales y desarrollo cultural comunitario. Reflexiones desde la práctica [Tesis Titulación]*. Universidad de las Tunas.
- Martínez, J. (2011). *Dispositivos tecnológicos: uso académico en estudiantes universitarios*. Obtenido de [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2631-27862021000400023#B17](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2631-27862021000400023#B17)
- Mercedes, B. C. (2022). *Estrategia de enseñanza adaptativa para la alfabetización digital de los alumnos de Básica Superior, [POSGRADOS Magister]*. UNIVERSIDAD ESTATAL DEL SUR DE MANABÍ, Jipijapa. Recuperado el 2022, de <https://repositorio.unesum.edu.ec/bitstream/53000/4073/1/PROYECTO%20MAESTR%C3%8DA%20JOVANNA%20BERM%C3%9ADECZ.pdf>

- Morales, M. S. (2022). *Competencias Digitales Básicas*. Obtenido de <https://www.alpha-editorial.com/Papel/9789587787863/Competencias+Digitales+B%c3%a1licas>
- Moran Lila, G. C. (2021). *Herramientas digitales y su impacto en el desarrollo del pensamiento divergente*. Obtenido de Revista Dilemas Contemporáneos: Educación, Política y Valores.: <https://www.scielo.org.mx/pdf/dilemas/v9n1/2007-7890-dilemas-9-01-00032.pdf>
- Paraiso. (2018). *ANALFABETISMO DIGITAL Y DESINFORMACIÓN EN LOS ADULTOS MAYORES DE LA PARROQUIA SANTA ROSA*. Obtenido de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<https://repositorio.upse.edu.ec/bitstream/46000/8456/4/UPSE-COM-2022-033.pdf>
- Ponce Lopez, I., Juárez Hernández, L., & Tobón Tobón, S. (2020). *Construcción y validación de un instrumento para evaluar el abordaje de la sociedad del conocimiento en docentes [Revista de Investigación Apuntes Universitarios]*. Obtenido de file:///C:/Users/User/Downloads/Dialnet-ConstruccionYValidacionDeUnInstrumentoParaEvaluarE-7237431.pdf
- Rodríguez Cruz, Y. (2015). *Capítulo 15 La inteligencia organizacional bajo un enfoque integrador de gestión documental, de información y del conocimiento[Scielo]*. Scielo. Obtenido de <https://books.scielo.org/id/4rwps/pdf/valentim-9786559541317-16.pdf>
- Rosas, M. (2012). *El analfabetismo digital.[Pregrado]*. Recuperado el 14 de Agosto de 2012, de <https://dspace.udla.edu.ec/bitstream/33000/11701/1/UDLA-EC-TPE-2019-23.pdf>
- Roselló, A. L. (2019). *Procedimiento para el procesamiento de información científica en la DPI de la carrera Ingeniería Forestal*. Recuperado el 2017, de chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/<http://www.scielo.org.pe/pdf/biblios/n75/a05n75.pdf>
- Sozoranga. (2017). *Mejora del flujo de información del proceso contable de la empresa FUNDACIÓN MALECÓN 2000 [Tesis de pregrado, Instituto Superior Tecnológica]*. Obtenido de <https://dspace.tdea.edu.co/bitstream/handle/tdea/4028/10.%20LOS%20FLUJOS%20DE%20INFORMACION%20C3%93N.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vázquez L R, S. S. (21 de Julio de 2023). *El Liderazgo Comunitario y la Gestión Organizacional del Barrio Los Sauces del Cantón Santa Elena Período 2022-2023*. Obtenido de El Liderazgo Comunitario y la Gestión Organizacional del Barrio Los Sauces del Cantón Santa Elena Período 2022-2023: file:///C:/Users/User/Downloads/2011-Art%C3%ADculo-15919-1-10-20230902.pdf
- Vinyals-Mirabent, V. &. (2019). *Comunicación digital y ciudad. Análisis de las páginas web de las ciudades más visitadas en el mundo en la era de la COVID-19*. Obtenido de Comunicación digital y ciudad. Análisis de las páginas web de las ciudades más visitadas en el mundo en la era de la COVID-19: [https://repositorio.consejodecomunicacion.gob.ec/bitstream/CONSEJO\\_REP/7384/1/Comunicacion%20C3%B3n%20digital%20y%20ciudad.pdf](https://repositorio.consejodecomunicacion.gob.ec/bitstream/CONSEJO_REP/7384/1/Comunicacion%20C3%B3n%20digital%20y%20ciudad.pdf)

## Anexos

**Anexos 1 Tabla 1. Tipos de flujos de información**

<b>Estructurados</b>	<b>No estructurados</b>
Datos e informaciones repetitivos	Datos e informaciones no repetitivos.
Resultado de las actividades y tareas desarrolladas en el ambiente organizacional.	Resultado de vivencias y experiencias individuales y de grupo de los sujetos organizacionales.
Son apoyados por normas de procedimientos y especificaciones claras.	Son apoyados por el aprendizaje organizacional y por el compartimiento y socialización del conocimiento
Son registrados en distintos soportes (papel, digital, electrónico).	No siempre son registrados, pero cuando lo son, lo son en distintos soportes.
Los datos y las informaciones circulan en distintos medios (servicio de mensajería, correo interno, sistemas de informaciones internos (Intranet), ambiente Web (Internet)).	Circulan en distintos medios (sistemas de información internos específicos para ese fin (Intranet).
Gestión de la información por una o varias personas, cuya responsabilidad se refiere a la organización, tratamiento y difusión de las informaciones, visando al acceso y uso.	Gestión del conocimiento por todas las personas que actúan en la organización, una vez que la responsabilidad se refiere al compartimiento y socialización de vivencias y experiencias individuales y grupales

## Anexos 2 Ficha de Observación

Analfabetismo digital y su incidencia en los procesos informacionales en el sector San Juan del cantón Manta.			
<b>Fecha:</b>			
<b>Objetivo:</b> Realizar un diagnóstico sobre el analfabetismo digital en los procesos informacionales dentro del sector San Juan de Manta.			
<b>Indicadores</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Observación</b>
En el sector San Juan tienen servicio de internet			
Utilizan alguna herramienta tecnológica para pagar los servicios básicos sin salir de casa.			
Utilizan herramientas tecnológicas como WhatsApp o Facebook para la educación de sus hijos.			
Los adultos mayores del sector se adaptan a la tecnología como computadoras o teléfonos inteligentes.			
En el sector San Juan existen necesidades específicas sobre el analfabetismo digital o desconocimiento hacia nuevas tecnologías.			
En el sector San Juan necesita capacitación sobre la información para acceder a servicios públicos y privados.			

### Anexos 3 Entrevista que se realizó a los líderes en el sector San Juan

#### Entrevista

Estimados líderes de barrio el objetivo de esta entrevista es recopilar información a través de usted, para realizar un diagnóstico sobre el analfabetismo digital en los procesos informacionales dentro del sector San Juan de Manta.

#### Preguntas

1. ¿Cuál es su función de liderazgo en donde usted habita?

---

---

2. ¿Qué herramientas digitales usted utiliza para la gestión informativa en la dirigencia del barrio que representa?

---

---

3. ¿Qué redes sociales manejan para la información del barrio que usted dirige?

---

---

4. ¿Qué tipo de información utiliza en los procesos de gestión que se generan del barrio que usted dirige?

---

---

5. Maneja alguna red social para comunicarse con las personas que viven su barrio

---

---

## **Anexo 4 Encuesta que se realizó a las familias de San Juan**

### **Encuesta**

#### **Encuestador**

#### **Fecha**

El objetivo de esta encuesta es recopilar información a través de usted, para realizar un diagnóstico sobre el analfabetismo digital en los procesos informacionales dentro del sector San Juan de Manta.

#### **1. Posee un dispositivo (celular)**

- Si
- No

#### **2. Qué tipo de conexión de Internet tiene en su hogar**

- Internet móvil (datos)
- Internet de banda ancha
- Wi-Fi compartido con vecinos

#### **3. Para que utiliza el internet**

- Trabajo
- Trámites públicos
- Trámites privados
- Distracción
- Juegos

#### **4. Qué trámites realiza en línea**

- Pagos de luz, agua
- Servicio a internet
- Pago de bancos
- Ninguno

#### **5. Ha participado en una investigación que involucre el uso de una herramienta digital como (encuesta en línea)**

- Si
- No

#### **6. Utiliza internet o tecnología para apoyar su aprendizaje de sus hijos**

- Si
- No

**7. Que redes sociales utilizan para comunicarse**

- Facebook
- Google
- Whatsapp
- Tik tok
- Instagram
- Telegram

**8. De qué manera el uso de un dispositivo móvil le ayuda para realizar trámites administrativos (pago de servicios, solicitudes, etc.)**

- Mucho
- Algo
- Nada

**9. Qué tan difícil le resulta adaptarse a nuevas tecnologías**

- Mucho
- Algo
- Nada

**10. Participa en algún proceso de toma de decisiones en reuniones comunitarias**

- Siempre
- Frecuentemente
- A veces
- Nunca

**11. Ha tenido dificultades para acceder a información importante debido a la falta de habilidades digitales**

- Si
- No

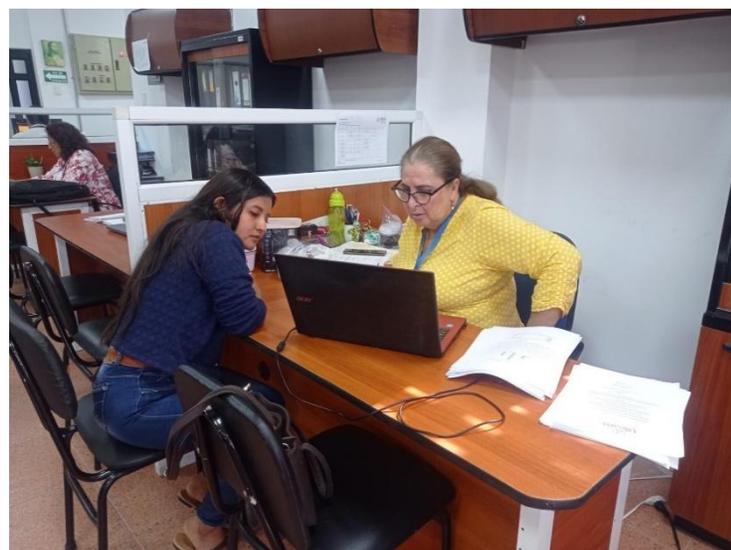
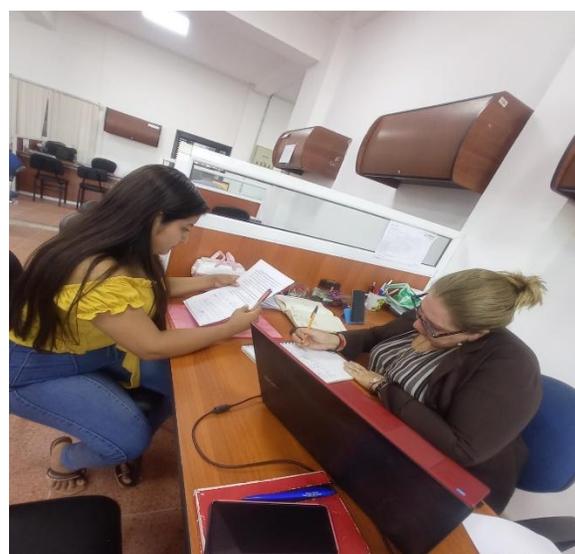
**12. Qué tipo de capacitación considera más útil para su vida diaria o trabajo**

- Uso básico de computadoras (navegación en internet, procesadores de texto, hojas de cálculo)
- Uso de internet y redes sociales para comunicación personal
- Uso de aplicaciones móviles (banca en línea)
- Seguridad en línea y protección de datos (contraseñas, privacidad, ciberseguridad)

**Anexos 5 Evidencias Fotográficas**



*Entrevista con la presidenta de San Juan*



*Tutorías y correcciones con la tutora*

## **Anexo 6 Propuesta de solución**

### **Título:**

“Programa de capacitación para reducir el analfabetismo digital y mejorar las competencias digitales en San Juan de Manta”.

### **Introducción**

En la actualidad la tecnología digital ha definido que las personas se comunican, trabajan y acceden a la información, convirtiéndose en una herramienta esencial para el desarrollo social y económico; sin embargo, en muchos sectores, como San Juan de Manta, continúan con desconocimientos en el acceso y uso de las tecnologías de la información, lo que limita la capacidad para aprovechar las oportunidades que brinda la era digital.

Este programa de capacitación tiene como objetivo principal reducir el analfabetismo digital y fortalecer las competencias tecnológicas de sus habitantes, promoviendo una inclusión digital efectiva que facilite oportunidades de educación, empleo y participación ciudadana. A través de talleres prácticos y recursos accesibles, así mismo que el sector pueda integrarse plenamente en un mundo cada vez más digitalizado.

A través de este programa se permitirá desarrollar las habilidades digitales para los habitantes de San Juan, mismo que mejorará las competencias digitales y esté preparado para las nuevas tecnologías. De esta manera, se busca fomentar la tecnología, impulsar el acceso a mejores oportunidades y mejorar la calidad de vida del sector cada vez más digitalizado.

### **Objetivo general**

Desarrollar un programa de capacitación para reducir el analfabetismo digital y mejorar las competencias digitales en San Juan de Manta

### **Objetivos específicos**

Garantizar que el programa sea inclusivo, dirigido a adultos mayores, mujeres, personas con discapacidad.

Crear talleres prácticos sobre herramientas digitales, software y aplicaciones relevantes para la vida diaria y laboral.

Establecer indicadores claros para monitorear el avance de los participantes, como el número de personas capacitadas y el nivel de mejora en el uso de tecnologías.

### **Descripción del Programa de capacitación**

El programa de capacitación es para mejorar la competencia digital en San Juan de Manta, se tiene previsto que, a través de talleres prácticos, cursos interactivos, los participantes puedan lograr las habilidades para el uso de la tecnológicas, navegación segura en internet y aprovechamiento de recursos digitales en su vida diaria, laboral y educativa.

Este programa de capacitación busca cerrar la brecha digital, para que puedan los participantes puedan tener conocimientos que les permitan participar activamente en el mundo digital y aprovechar las oportunidades que este ofrece.

## **Estrategias**

- Capacitar en el uso básico de dispositivos móviles
- Crear guías como trípticos
- Ofrecer capacitaciones en diferentes horarios
- Medir los avances de la capacitación
- Analizar los resultados

## Programa de capacitación

### Programa de capacitación para reducir el analfabetismo digital

Desarrollar un programa de capacitación inclusivo y accesible que reduzca el analfabetismo digital y mejore las competencias tecnológicas en San Juan de Manta.

**Objetivo:**

**Beneficiarios:** Familias de San Juan de Manta

Objetivo	Estrategia	Actividades	Recursos	Duración	Presupuesto
Garantizar que el programa sea inclusivo, dirigido a adultos mayores, mujeres, personas con discapacidad.	Fomentar la participación activa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Taller de tecnología básica.</li> <li>Introducción a internet y correo electrónico</li> </ul>	Dispositivos móviles. Material de apoyo (guías).	2 horas	Espacio físico.
Crear talleres prácticos sobre herramientas digitales, software y aplicaciones relevantes para la vida diaria y laboral.	Diseñar talleres prácticos e interactivos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Introducción a herramientas digitales.</li> <li>Demostración del uso de las aplicaciones</li> </ul>	Dispositivos móviles. Material de apoyo (guías).	1 hora	Espacio físico. Materiales y recursos adicionales
Establecer indicadores claros para monitorear el avance de los participantes, como el número de personas capacitadas y el nivel de mejora en el uso de tecnologías.	Analizar y reportar resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evaluación de las habilidades digitales antes y después del programa.</li> <li>Seguimiento del avance individual</li> </ul>	Dispositivos que permitan a los participantes practicar las herramientas digitales.	2 horas	Recursos para el análisis de datos y reportes.

### Cronograma del programa de capacitación

<b>Cronograma 2025</b>	<b>Marzo</b>				<b>Abril</b>				<b>Mayo</b>			
Planificación del programa de capacitación												
Aprobación del programa de capacitación												
Programar fechas y horarios												
Reunión con los habitantes de San Juan												
Verificar quienes van a asistir al programa de capacitación												
Desarrollar contenidos												
Aprobación de contenidos												
Buscar un capacitador												
Obtención de materiales												
Primer día de capacitación												
Segundo día de capacitación												
Tercer día de capacitación												
Evaluación las habilidades digitales a los habitantes de San Juan												
Entrega de certificados												