

Francisco J. Proenza (editor)

Tecnología y cambio social

El impacto del acceso público
a las computadoras e Internet
en Argentina, Chile y Perú

TECNOLOGÍA Y CAMBIO SOCIAL:
el impacto del acceso público a las computadoras e Internet en Argentina, Chile y Perú

Francisco J. Proenza (editor)

Tecnología y cambio social

El impacto del acceso público
a las computadoras e internet
en Argentina, Chile y Perú

Programa de Becas de Investigación Amy Mahan, Universitat Pompeu Fabra
y Diálogo Regional sobre la Sociedad de la Información-DIRSI



Canada

IEP Instituto de Estudios Peruanos

Serie: América Problema, 35

La investigación presentada en esta publicación es fruto de un proyecto apoyado por el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (www.idrc.ca)

Programa de Becas de Investigación Amy Mahan y Diálogo Regional sobre la Sociedad de la Información – DIRSI

IEP INSTITUTO DE ESTUDIOS PERUANOS
Horacio Urteaga 694, Lima 11
Telf. (51-1) 332-6194 / 424-4856
Correo-e: publicaciones@iep.org.pe
Web: <<http://www.iep.org.pe>>

(IDRC) INTERNATIONAL DEVELOPMENT RESEARCH CENTRE DE CANADÁ
150 Kent Street Ottawa, ON, Canada K1P 0B2
Telf.: (+1-613) 236-6163 / Fax: (+1-613) 238-7230
Web: <<http://www.idrc.ca>>

Este documento cuenta con una licencia Creative Commons del tipo: Reconocimiento – No comercial – Compartir bajo la misma licencia 2.5 Perú.

Usted puede copiar, distribuir y comunicar públicamente la obra y hacer obras derivadas, bajo las condiciones establecidas en la licencia: <http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/2.5/pe/legalcode>

ISBN: 978-9972-51-357-2
ISSN: 1019-4460

Impreso en Perú
Primera edición: Lima, agosto de 2012
1000 ejemplares

Hecho el depósito legal en la Biblioteca Nacional del Perú: 2012-09048

Registro del proyecto editorial en la Biblioteca Nacional: 11501131200562

<i>Corrección de textos:</i>	Sara Mateos
<i>Diagramación:</i>	Silvana Lizarbe
<i>Diseño de carátula:</i>	Gino Becerra
<i>Cuidado de edición:</i>	Odín del Pozo

PROENZA, FRANCISCO J.

Tecnología y cambio social: El impacto del acceso público a las computadoras e internet en Argentina, Chile y Perú. Lima, IDRC-CRDI; IEP, 2012. (América Problema, 35)

1. TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN; 2. TIC; 3. ACCESO PÚBLICO A LAS TIC; 4. TELECENTROS; 5. CIBERCAFÉS; 6. INTERNET; 7. IMPACTO SOCIAL; 8. ARGENTINA; 9. CHILE; 10. PERÚ

W/02.04.01/A/35

ÍNDICE

Dedicatoria	9
Prólogo	11
Introducción	15
1. La apropiación del acceso a computadoras e Internet por parte de jóvenes de sectores populares urbanos en la Argentina <i>Sebastián Benítez Larghi, Carolina Aguerre, Marina Calamari, Ariel Fontecoba, Marina Moguillansky, Jimena Orchueta y Jimena Ponce de León</i>	
Introducción	18
Aspectos metodológicos	21
El contexto: jóvenes en medio de limitaciones de acceso, pobreza y desempleo	23
Caracterización de los tres casos de estudio de acceso compartido a las TIC	26
La apropiación juvenil de las TIC en cada tipo de PASC	33
Conclusiones y recomendaciones	57
Bibliografía	63
Anexo. Lista de abreviaturas	67

2. El impacto del acceso público en dos telecentros: apropiación social de las TIC por parte de mujeres chilenas

Alejandra Phillippi y Patricia Peña

Introducción	70
La metodología: construyendo las categorías desde la Cotidianidad de los barrios	76
El impacto de dos telecentros en la vida de mujeres chilenas	79
El telecentro según el rol de la mujer y la mediación del contexto cultural	95
Recomendaciones	97
Bibliografía	99
Anexo 1. Lista de abreviaturas	101
Anexo 2. Entrevistas y grupos focales	102

3. El poder de las TIC en el fortalecimiento de las capacidades: el caso de las organizaciones sociales de base en las áreas rurales de los Andes peruanos

Jorge Bossio, Juan Fernando Bossio y Laura León, con la colaboración de María Alejandra Campos y Gabriela Perona

Introducción	106
Contexto	107
Metodología	118
Acceso público y fortalecimiento de las capacidades de las OSB	119
Conclusiones y recomendaciones para el diseño de una política pública	131
Bibliografía	133
Anexo 1. Capacidades existentes en las organizaciones estudiadas e impactadas por el acceso público a Internet	137
Anexo 2. Capacidades existentes en las organizaciones estudiadas pero no impactadas por el acceso público a Internet	142
Anexo 3. Lista de abreviaturas	148
Sobre los autores	149

DEDICATORIA

Amy Kathleen Mahan fue coordinadora de la red Iniciativas de Aprendizaje sobre la Reforma de las Economías de Red (LIRNE.NET) desde Montevideo, Uruguay, y miembro del Grupo de Trabajo e Investigación del Estudio Global sobre el Impacto del Acceso Público a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. También fue miembro fundadora del Diálogo Regional sobre Sociedad de la Información (DIRSI).

Amy nos dejó el 5 de marzo de 2009 a la edad de 47 años. Su partida fue súbita y nos tomó por sorpresa, pues nunca quiso que su enfermedad distrajera nuestro quehacer. Quería ser conocida por su obra, sus ideas y pensamientos, por lo que escribió y por quienes ayudó.

[...] existen dos motivaciones principales para invertir en espacios físicos con computadoras y conexión a Internet: 1) porque existe escasez de recursos TIC que el emprendedor busca cubrir (y quizás beneficiarse de ello); y 2) porque existe la necesidad de construir recursos comunitarios [...]

La literatura asume la importancia de la sostenibilidad de los puntos de acceso comunitario. Pero tal vez lo que se necesita es una visión integral, que amplíe el marco para ver y aceptar algunos puntos de acceso público como transitorios y efímeros. En muchos casos, lo que se requiere para la adopción es el impulso (y la atracción) de la introducción de los servicios y aplicaciones TIC —en lugar de la sostenibilidad relacionada con la provisión del acceso. El establecimiento de puntos de acceso comunitario para el desarrollo de capacidades implica una amplia base de conocimientos de la comunidad. Del mismo modo, las empresas comerciales (o sin fines de lucro) que tratan de cubrir la brecha de acceso también deben ser concebidas en el contexto de la comunidad a la que sirven y de los cambios en indicadores de adopción local de las TIC durante su esperanza de vida.¹

1. “Exploration of Global Taxonomy – The Trajectories of Public Access Entities”. Traducción de un documento inédito.

Como suele ser el caso de la exclusión social (siendo el género un ejemplo notable), la falta de datos sigue siendo un obstáculo importante para la medición de los efectos positivos y el progreso en general. Si el diseño de un telecentro o cibercafé no está especialmente dirigido a mujeres y niñas, o a las personas pobres, los discapacitados, adultos mayores, las personas que no hablan el idioma oficial, u otras personas con circunstancias especiales o necesidades, es poco probable que se recopilen datos e indicadores sobre el acceso o uso de estos subgrupos a las TIC. Además, el desafío de afrontar simultáneamente a las TIC y al espacio público, puede resultar infranqueable para algunos sectores socialmente marginados.²

El interés primordial de Amy giraba en torno a las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) como herramientas para la inclusión social. Amy estaba comprometida con el rigor académico, con aprender de las observaciones de campo y del análisis para mejorar nuestras inversiones y políticas públicas, y sabía que el rigor implica ser cuidadoso y entender bien el contexto.

Al momento de su muerte, Amy había hecho importantes contribuciones a la investigación y al diseño de dos programas de TIC para el desarrollo. Es con profunda gratitud por su trayectoria profesional, coraje personal y humanidad, que honramos su memoria dedicándole este libro.

2. “Social Exclusion and Mapping the Connectivity of Nonusers”. Traducción de un documento inédito.

PRÓLOGO

Amy Mahan no era ajena al uso compartido de Internet. Viviendo en Quito, Ecuador, a mediados de la década de 1990, colaboró con varios proyectos internacionales académicos y de investigación, entre ellos la edición de un libro con sus colegas de Dinamarca y Canadá, a través de lo que ella llamó su *sneakernet* —una red que involucraba ponerse las zapatillas y correr al cibercafé para descargar su correo electrónico, buscar información para sus investigaciones y compartir su trabajo. Trabajaba desde una oficina en casa y el acceso compartido era la única opción disponible —la infraestructura de telecomunicaciones de Quito era muy deficiente y el acceso comercial a Internet lo proporcionaba un monopolio bancario que había decidido aplicar sus prácticas usureras de préstamos a su modelo de negocios en Internet.

En esos años, el acceso a precios asequibles era a menudo (e ingenuamente) visto como el único obstáculo para el desarrollo de Internet en los países en vías de desarrollo, y las soluciones que se proponían eran igual de simplistas: privatizar las telecomunicaciones, invertir masivamente en el desarrollo de infraestructura, y auspiciar el acceso de los pobres a telecentros, cibercafé y otros centros de uso compartido.

Avancemos rápidamente y en el 2012 el mundo ha cambiado. El teléfono móvil está por todas partes, casi 2,5 millones de personas están en línea y, cada vez más los teléfonos móviles tienen conexión a Internet, dando la impresión de que el Internet omnipresente puede estar al alcance de todos. ¿Por qué preocuparnos por el acceso público compartido visto que “todos” tienen un teléfono inteligente a mano?

La respuesta más obvia es que no todo el mundo tiene un teléfono de esas características. La Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT) calcula que hay 56,5

suscripciones móviles de banda ancha por cada cien habitantes en el mundo desarrollado, pero solo 3,8 por cada cien habitantes en África y 8,5 en todo el mundo en vías de desarrollo.¹ Así que una de las razones por las que el acceso público compartido sigue siendo importante es que para muchas personas continúa siendo la única opción a su alcance. Pero este no es el único motivo. Las investigaciones del Estudio de Impacto Global del Acceso Público a las TIC, así como las documentadas en este libro, ofrecen algunos hallazgos sorprendentes. Son muchas las personas que cuentan con computadoras y acceso a Internet desde su casa que utilizan el acceso público. En algunos casos, esto se debe a que el acceso compartido es más rápido o utiliza mejores equipos, pero hay otras razones que incluyen el apoyo técnico prestado por el personal y por otros usuarios, o simplemente el hecho de que los cibercafés ofrecen la oportunidad de socializar, compartir y colaborar con amigos y con otras personas.²

Las tres secciones de este libro nos permiten apreciar que los beneficios del acceso público compartido van mucho más allá de simplemente proporcionar un acceso asequible a la infraestructura. Son también lugares para aprender, para compartir, para trabajar, para encontrar oportunidades, y para el empoderamiento y la solidaridad. Puede que Facebook sea la red social de mayor importancia global con cientos de millones de usuarios en el ámbito mundial, pero los cibercafés y los telecentros conforman cientos de miles de redes sociales que en la esfera local ofrecen oportunidades a decenas de millones de usuarios para mejorar sus condiciones de vida.

Amy Mahan estaba interesada en las TIC y en los medios de comunicación por sobre todo como herramientas para la inclusión social; como una oportunidad para que las mujeres, los pobres y los pueblos tradicionalmente marginados mejoraran sus vidas y sus comunidades. Su trabajo profesional en esta dirección incluyó ser un miembro clave del equipo de investigación del Estudio de Impacto Global del Acceso Público a las TIC, así como desarrollar varios manuales y herramientas multimedia para la capacitación en el uso de esas tecnologías en los países en desarrollo, ser coautora y editora de libros sobre temas tan diversos como la gobernanza mundial de los

-
1. Key Global Telecom Indicators for the World Telecommunications Service Sector, International Telecommunications Union. Disponible en: <http://www.itu.int/ITU-D/ict/statistics/at_glance/KeyTelecom.html> (consulta: 20/05/2012).
 2. “Why do People Use Public Access Venues?”. Global Impact Study, Technology & Social Change Group (TASCHA) at the University of Washington Information School, 10 de abril del 2012. Disponible en: <<http://www.globalimpactstudy.org/2012/04/why-public-access-venues/>> (consulta: 20/05/2012).

medios y la reforma de regulación de las telecomunicaciones, y desempeñarse como editora de producción de la prestigiosa revista académica *Telecommunications Policy*.

Amy también estaba comprometida con darle a los investigadores jóvenes oportunidades para desarrollar sus habilidades y experiencia. El Programa de Becas de Investigación Amy Mahan es un reconocimiento a ese compromiso con la próxima generación de investigadores. Amy se habría sentido complacida y honrada de tener esta investigación dedicada a su nombre. Mejor aún, se habría sentido muy feliz de haber podido trabajar con los jóvenes investigadores.

BRUCE GIRARD

Junio del 2012

INTRODUCCIÓN

El Programa de Becas de Investigación Amy Mahan ha venido realizando un esfuerzo sistemático de evaluación del impacto del acceso público a Internet en diversas culturas con el propósito central de brindar información para el diseño de políticas públicas. El programa se complace en presentar su primera publicación, la cual incluye los resultados de investigaciones realizadas en Argentina, Chile y Perú. En esta oportunidad, hemos colaborado con el Diálogo Regional sobre la Sociedad de la Información (DIRSI), red latinoamericana que promueve la investigación acerca de la inclusión de los pobres en la sociedad de la información.

El primer capítulo de este volumen examina las formas en que jóvenes urbanos de bajos ingresos de La Matanza, provincia de Buenos Aires, Argentina, utilizan la tecnología en sus vidas cotidianas. El estudio considera tres centros públicos de apoyo al acceso a las TIC: una iniciativa comunitaria dirigida por una organización de base local; un centro de enseñanza y acceso a la informática (CEA) promovido por un programa estatal y gestionado por una ONG; y un cibercafé. La principal conclusión del estudio es que los lugares de acceso público y los centros comunitarios contribuyen a la inclusión social de los jóvenes pobres en los entornos urbanos. También satisfacen necesidades de formación que no son colmadas por las instituciones de educación formal u orientadas al mercado. Los cibercafés son también valiosos, sobre todo como espacios de sociabilidad y para que los jóvenes pongan en práctica lo que aprenden en los centros comunitarios, y donde las principales actividades se centran en la comunicación y el entretenimiento a través de Internet. Las mujeres son visitantes menos frecuentes de los cibercafés, por lo que obtienen menos beneficios de su uso que los hombres.

El segundo capítulo analiza el impacto del acceso público a Internet sobre mujeres en zonas urbanas y sobre sectores vulnerables, a través de la Red de Telecentros Quiero Mi Barrio en Chile. Las entrevistas realizadas a hombres y mujeres en dos centros instalados en distintas zonas geográficas y barrios constituyen la base del estudio. Esta investigación resalta la importancia de los telecentros, puesto que representan una oportunidad que las mujeres valoran y que previamente no existía, ya que por la forma en que viven su cotidianidad, los sitios de acceso público más comunes —los cibercafés— no son una alternativa viable para ellas.

El análisis del impacto del acceso público a Internet en la capacidad organizativa de nueve organizaciones de base situadas en una zona rural y pobre de la región andina del Perú se efectúa en el tercer capítulo. Allí se observa cómo los telecentros y cabinas públicas contribuyen a que los procesos de comunicación internos y externos sean más eficaces y de qué manera facilitan las reuniones y la coordinación. El impacto observado es mayor cuando los recintos tienen vínculos con los objetivos y metas de la organización, y cuando los actores que facilitan los flujos de información con agentes externos usan Internet para buscar oportunidades de financiación.

Confiamos que este documento será de interés para activistas y líderes de programas de acceso público a las TIC, al igual que para funcionarios e instituciones donantes que deseen profundizar sobre los beneficios que ofrece y los desafíos que plantea el acceso público a la tecnología. También será de utilidad para investigadores, profesores, estudiantes y consultores interesados en la investigación, planificación y procesos de evaluación de políticas públicas que persiguen el cambio social.

FRANCISCO J. PROENZA

Director del Programa de Becas de Investigación Amy Mahan
para evaluar el impacto del acceso público a las TIC

HERNÁN GALPERÍN

Coordinador para América Latina del Programa de Becas de Investigación
Amy Mahan y miembro del comité directivo de DIRSI

ROXANA BARRANTES

Asesora del Programa de Becas de Investigación Amy Mahan
y miembro del comité directivo de DIRSI



LA APROPIACIÓN DEL ACCESO A COMPUTADORAS E INTERNET POR PARTE DE JÓVENES DE SECTORES POPULARES URBANOS EN LA ARGENTINA

Sebastián Benítez Larghi, Carolina Aguerre, Marina Calamari,
Ariel Fontecoba, Marina Moguillansky, Jimena Orchuela y Jimena Ponce de León

Resumen

El objetivo de esta investigación apunta a indagar los procesos de apropiación de los espacios de acceso público a las tecnologías de información y comunicación (TIC) en la vida cotidiana de jóvenes de sectores populares urbanos en la Argentina. Para ello se estudian tres modelos diferentes de centros de apoyo al acceso público (Public Access Support Centers o PASC) localizados en el municipio de La Matanza del Conurbano bonaerense: 1) una iniciativa comunitaria autogestionada por una organización de base; 2) un centro de enseñanza y acceso a la informática (CEA) gestionado por una organización comunitaria y financiado por un programa estatal; y 3) un cibercafé. La investigación se centra en las prácticas que estos jóvenes realizan en cada uno de los espacios y explora los diferentes modos en que la apropiación de las TIC contribuye a producir cambios, positivos o negativos, en cuanto a de empleo, educación, sociabilidad y participación política y ciudadana. Siendo esta una investigación de corte cualitativo, las principales técnicas de recolección de datos son la observación no participante de cada uno de los espacios, entrevistas semiestructuradas con sus referentes, entrevistas en profundidad con jóvenes usuarios y una encuesta a usuarios y no usuarios.

El hallazgo principal de la investigación es que los PASC contribuyen, de manera dispar y diferencial, a la inclusión social de las y los jóvenes de sectores populares urbanos: mientras los espacios comunitarios brindan una respuesta a las demandas de capacitación que ni el mercado ni la escuela logran satisfacer, el cibercafé se erige, además de como un espacio de sociabilidad y encuentro, como un lugar para llevar a la práctica lo aprendido

en los PASC comunitarios, siendo las actividades comunicacionales a través de Internet las más valoradas por las juventudes de este perfil sociocultural. Sobre la base de este resultado se recomienda prestar especial atención al decrecimiento verificado en el número de cibercafé en zonas de bajos recursos, como la estudiada, y su posible impacto negativo en el acceso a Internet por parte de los sectores populares. Además, resulta conveniente, por un lado, auspiciar la concurrencia femenina a este tipo de espacios y, por otro lado, capitalizar las habilidades prácticas adquiridas por los jóvenes en los cibercafé con las actividades escolares y educativas. Asimismo, se recomienda promover y apuntalar iniciativas de capacitación informática en espacios comunitarios y reproducir la creación de cursos y talleres de reciclado y reparación de PC, ya que se ha comprobado que estas experiencias logran interceptar los deseos de los jóvenes, quienes encuentran en ellas una salida laboral inmediata.

....

Este trabajo se llevó a cabo con la ayuda de fondos asignados a la Universidad Nacional de La Plata por el Programa de Becas de Investigación Amy Mahan para evaluar el impacto del acceso público a las TIC, auspiciado por el Centro Internacional de Investigación para el desarrollo (CIID) de Ottawa, Canadá, con el apoyo administrativo de la Universidad Pompeu Fabra (UPF), Barcelona, España, y el apoyo técnico del doctor Hernán Galperín (Argentina) y del profesor PhD Steve Pace (Australia).

Introducción¹

¿Qué hacen los sectores empobrecidos para acceder a las TIC y adquirir las habilidades necesarias para su manejo? ¿Cómo y con qué objetivos efectivamente las utilizan? ¿Qué sentido tiene el uso de la computadora e Internet en su vida cotidiana? Cualquier política pública debe tener presente estos interrogantes a la hora de evaluar sus posibles impactos. Sin embargo, pocas certezas tenemos en esta materia.

1. Los autores quieren dar un especial agradecimiento a Miguel Gaztañaga por su participación en el trabajo de campo.

El presente trabajo pretende brindar algunas respuestas, enfocando el problema en las y los jóvenes de sectores populares urbanos de la Argentina, y en el significado que el acceso público a las TIC adquiere en su vida cotidiana. En un contexto donde todavía la brecha digital de primer orden (Camacho 2005; Warschauer 2003) conserva cierto peso y donde la pobreza digital (Barrantes 2007) encuentra su principal desafío en la distribución desigual del conocimiento y las competencias informáticas, nuestra investigación se centra en las estrategias de apropiación (Thompson 1998) de las TIC desarrolladas por estos actores en distintos espacios de apoyo al acceso público a computadoras e Internet.

Para ello comparamos tres modelos diferentes de apoyo al acceso público e indagamos la contribución de cada uno de ellos en términos del desarrollo socioeconómico de los grupos sociales estudiados. Hemos seleccionado tres casos distintos ubicados en el municipio de La Matanza, un partido densamente poblado situado en la periferia de la ciudad de Buenos Aires y con uno de los mayores índices de pobreza del país: 1) una iniciativa comunitaria autogestionada por una organización comunitaria (el Movimiento de Trabajadores Desocupados, MTD, La Matanza); 2) un centro privado con fines comerciales o cibercafé; y 3) un centro de educación y acceso a la informática (CEA) impulsado y financiado por un programa estatal, y gestionado por una organización comunitaria (la Asociación Civil Cirujas). Los tres se enmarcan en un contexto de pobreza y marginalidad urbana que repercute de manera especial en las juventudes de sectores populares, causando un déficit de inclusión social.

En el sentido estricto de lo que constituye un centro de acceso público (PAV), solamente el cibercafé califica como tal. Los centros del CEA y el MTD se dedican principalmente al adiestramiento en el uso de las TIC, aunque el MTD también pone sus computadoras a disposición del público gratuitamente en horas fuera de clase. Mediante nuestra investigación hemos procurado determinar la contribución (Ramírez 2007) de cada uno de estos espacios a las siguientes dimensiones de la vida cotidiana de las y los jóvenes que los utilizan: sociabilidad, educación, empleo y participación ciudadana.

Como fruto de nuestra investigación, hemos comprendido que los centros de apoyo al acceso público (*Public Access Support Centers* o PASC) contribuyen, de manera dispar y diferenciada, a la inclusión social de las y los jóvenes de sectores populares urbanos. Más allá de señalar que los diferentes espacios

cumplen un rol de incorporación y socialización de las TIC, el hallazgo principal de nuestro estudio reside justamente en las diferencias existentes entre los distintos tipos de PASC.

Por una parte, los espacios de carácter comunitario y estatal se centran en la capacitación, y brindan una respuesta a las demandas que ni el mercado ni la escuela logran satisfacer completamente en cuanto a habilidades informáticas. Contribuyen, asimismo, a crear demanda en sectores de la población donde esta no existe debido a la falta de contacto y el desconocimiento de las posibilidades que ofrecen las tecnologías. De este modo, estos espacios comunitarios son valorados por las y los jóvenes porque les permiten responder de manera accesible a los mandatos y requisitos sociales de la vida laboral y educativa contemporánea.

Asimismo, en los PASC comunitarios existe una orientación respecto del “para qué” usar la computadora e Internet, se ofrece un ambiente de confianza para procesar los miedos y ansiedades que genera la computadora entre los sectores populares y, al mismo tiempo, se potencian y canalizan las expectativas depositadas en las TIC. Por otra parte, el cibercafé se erige, además de como un espacio de sociabilidad y encuentro, como un lugar de autoaprendizaje, así como un entorno donde se puede llevar a la práctica lo aprendido en los PASC comunitarios, donde las actividades comunicacionales a través de Internet son las más valoradas por las juventudes de este perfil sociocultural.

A lo largo de esta sección presentamos nuestros principales hallazgos en el siguiente orden. En primer lugar, se explicitan y fundamentan la estrategia y herramientas metodológicas utilizadas. A continuación, se analiza el contexto socioeconómico, las condiciones de acceso vigentes en la zona de estudio y, en particular, la situación de los jóvenes en el partido de La Matanza. Luego de presentar las características generales de los tres PASC seleccionados, la tercera parte muestra de manera comparativa las formas de apropiación de las tecnologías en cada uno de ellos, en cuanto a capacitación, sociabilidad, trabajo, participación cívica y género. Finalmente, en las conclusiones, planteamos una serie de recomendaciones que deberían ser tenidas en cuenta a la hora de diseñar políticas y programas orientados a la inclusión social de las y los jóvenes.

Aspectos metodológicos

Dado el carácter exploratorio de nuestra investigación, y teniendo en cuenta que buscamos comprender los significados que adquieren los espacios de apoyo al acceso público a las TIC entre los jóvenes de sectores populares, adoptamos una estrategia metodológica predominantemente cualitativa, tendiente a recuperar la perspectiva y la voz de los actores.

El diseño de la investigación se estructuró en dos etapas sucesivas. La primera fase exploratoria se destinó a establecer los contactos con los centros; se realizaron observaciones en los diferentes espacios y una serie de entrevistas piloto. La segunda fase desarrolló la comparación sistemática entre los tres tipos de PASC, a través de entrevistas semiestructuradas con usuarios de los distintos espacios y con no usuarios de Internet. Esta indagación cualitativa nos permitió evaluar la problemática del acceso público a las TIC desde la perspectiva subjetiva de los actores juveniles, atendiendo a los significados que le asignan a las tecnologías y sus prácticas cotidianas en los PASC. La comparación sistemática de cada estudio de caso nos permitió establecer las semejanzas y diferencias de la apropiación de las tecnologías que habilita cada tipo de PASC.

En cuanto a las técnicas de investigación, se emplearon la observación no participante y las entrevistas cualitativas con un guión semiestructurado, diseñado para favorecer las comparaciones entre los casos. Por último, se aplicó una encuesta a los residentes de la zona de influencia de los PASC estudiados, con el objetivo de sistematizar los hallazgos del análisis cualitativo de las entrevistas. Debido a la escasa difusión de las actividades de los espacios comunitario y estatal, esta encuesta no nos permitió captar a sus usuarios, lo que dio un resultado representativo solamente respecto de los usuarios hogareños, usuarios de ciber y no usuarios; por ello no hemos incorporado los resultados en el análisis que aquí presentamos, salvo en contadas ocasiones en las que algunos datos de la encuesta son utilizados para respaldar reflexiones vertidas sobre la base del análisis cualitativo.²

-
2. La encuesta se realizó a 300 personas residentes en la zona de influencia de los PASC seleccionados. El muestreo se hizo por cuotas mínimas de edad, género y tipo de usuario (hogareño, de espacio público y no usuario), utilizando la técnica del timbreo.

Las observaciones no participantes en los PASC se realizaron acudiendo en distintos días y horarios a los tres tipos de espacio seleccionados. La observación se centró en los siguientes aspectos: la infraestructura y actividades del lugar, el tipo de usuarios y sus prácticas. Esta técnica permitió acceder a una visión global sobre la dinámica cotidiana de funcionamiento de estos espacios, las prácticas de los usuarios de TIC, sus interacciones y trayectorias en los centros. De esta manera, la investigación profundizó en el conocimiento de los usos de las TIC, sin reducirlos a lo que los sujetos dicen acerca de ellos. El registro escrito de estas observaciones se complementó con fotografías de los espacios.

Las entrevistas semiestructuradas se destinaron a evaluar las prácticas y significados que asignan los jóvenes al uso de las TIC en el espacio público. Se realizaron 40 entrevistas con jóvenes usuarios y no usuarios de los espacios, comprendiendo varones y mujeres de entre 15 y 39 años de edad. La estructuración del cuestionario apuntó a establecer comparaciones entre los distintos espacios de apoyo al acceso público en las dimensiones sustantivas: motivaciones, capacitación, sociabilidad, trabajo y participación política. Las entrevistas fueron procesadas utilizando el programa Atlas ti. La siguiente tabla muestra la distribución de estos encuentros entre encargados, usuarios y no usuarios.

Tabla 1.1
Distribución de entrevistas semiestructuradas

		Ciber		MTD		CEA		Subtotal
		F	M	F	M	F	M	
Encargados		0	2	1	1	2	0	6
Usuarios	Hasta 19	1	4	0	3	2	0	10
	De 20 a 29	2	2	4	4	2	0	14
	De 30 a 39	1	0	3	2	2	0	8
No usuarios	Hasta 19	0	0	2	0	0	0	2
	De 20 a 29	1	0	1	0	0	0	2
	De 30 a 39	0	0	1	0	0	0	1
Subtotal		5	8	12	10	8	0	43

Elaboración propia.

El contexto: jóvenes en medio de limitaciones de acceso, pobreza y desempleo

Luego de superar una de las peores crisis económicas, sociales y políticas de su historia (1998-2004), actualmente la Argentina muestra un crecimiento sostenido de su economía al tiempo en que lentamente se va reconstruyendo su tejido social. Si bien el epicentro de la crisis se produjo en 2002, se estima que el 50% de la población vivió durante casi ocho años en condiciones de pobreza, mientras que la desocupación llegó a superar el récord del 22%.³ En la actualidad, el crecimiento económico y una batería de políticas inclusivas han llevado al mejoramiento de los índices de empleo y a la reducción de la pobreza. El desempleo juvenil disminuyó significativamente en la última década: del 36% en 2002 cayó al 19% en 2010, un nivel que continúa siendo elevado, sobre todo en comparación con la tasa de desempleo general, que se encuentra en 7,5%.⁴ Sin embargo, la desigualdad se muestra más resistente, al tiempo en que la precarización laboral y el empleo informal, sumados a la inflación, representan hoy el principal problema a ser combatido en las zonas más vulnerables, como aquella donde se ubica nuestro objeto de estudio.

Desde el año 2009 las telecomunicaciones han ingresado al centro de la escena política argentina, con diversas iniciativas gubernamentales tendientes a la desmonopolización del sector y a la universalización del acceso a las TIC. En esa dirección se ubican la Ley de Servicios de Comunicación Audiovisual, el Programa Conectar – Igualdad, que siguiendo el modelo de una computadora por alumno proyecta proveer de una netbook a todos los estudiantes de las escuelas públicas secundarias, y los programas Mi PC⁵ y Argentina

3. Fuente: INDEC, disponible en: <<http://www.indec.mecon.ar/nuevaweb/cuadros/74/grafpobreza2.xls>>.
4. Datos oficiales disponibles en: <<http://www.indec.mecon.ar/principal.asp>; http://www.argentina.ar/_es/economia-y-negocios/C6651-el-empleo-juvenil-crecio-86-por-ciento.php>.
5. El programa Mi PC tiene como objetivo reducir la brecha digital a partir de dos líneas de acción: la generación de equipamiento informático a un costo reducido, a través de distintos puntos de venta en el país; la creación de centros de enseñanza y acceso informático (CEA). Nótese que esta investigación estudia uno de los CEA creados en septiembre del 2010 en La Matanza. Fuente: <http://www.programamipc.gov.ar/programa_accion_censo09.htm>.

Conectada,⁶ tendientes a garantizar el acceso de la población a las computadoras e Internet en las zonas más desfavorecidas.

El estudio se llevó a cabo en el partido bonaerense de La Matanza, el más habitado del área metropolitana que rodea a la ciudad de Buenos Aires. A pesar de que La Matanza se encuentra dentro de una mega ciudad global, es uno de los lugares más relegados de la zona metropolitana de Buenos Aires. Según el último censo (2010), la población en este partido es de 1.772.130 habitantes.⁷ En 2006, un 72% de la población de La Matanza era pobre y un 20% se encontraba desempleada, mientras que los índices probablemente eran peores para la población juvenil (UNLM 2006). Estos datos han mejorado al ritmo del crecimiento económico y de las políticas sociales recientes, pero aun así se trata de una zona marcada por décadas de empobrecimiento, desocupación estructural y exclusión social.

En cuanto a este grupo, un fenómeno mundial en varias sociedades occidentales, de creciente impacto en la Argentina, es la presencia de jóvenes que no estudian ni trabajan (los “NiNi”). La cantidad de jóvenes del país que no están escolarizados en el secundario asciende a 550 mil. En la Argentina, el 20% de los jóvenes entre 14 y 24 años (alrededor de 1,2 millones) no estudian ni trabajan.⁸ No hay datos específicos sobre esta población en La Matanza, pero podemos estimar que el peso de los “NiNi” probablemente es muy importante en esta zona, dado que los adolescentes de 15 a 19 años representan el 8,1% del total de la población del municipio⁹ y, como se verá más adelante, varios de los entrevistados son o fueron “NiNi” en algún momento de su vida.

-
6. El programa Argentina Conectada, creado por el decreto 1552/2010 de Telecomunicaciones, propone expandir la banda ancha en todo el territorio nacional para conectar a 10 millones de hogares en el 2015. Véase <http://www.argentina.ar/_es/pais/C5142-plan-nacional-de-telecomunicaciones-argentina-conectada.php>.
 7. Cabe recordar que la población total de la provincia de Buenos Aires es de aproximadamente 15 millones de habitantes, que se suman a los casi 3 millones de la capital federal. Esto implica que la población de La Matanza concentra a casi el 10% de la provincia más importante de la Argentina en términos demográficos.
 8. Fuente: <<http://alainet.org/active/38978&lang=es>>.
 9. Fuente: <http://www.hcdiputados-ba.gov.ar/osl/actividades%5Cencuentros_descentralizados%5C3%20seccion%5Cmidde%5COSL_Midde%20local_La%20Matanza%20v2.pdf>

En la Argentina, el acceso a computadoras e Internet se distribuye de manera sesgada según el nivel socioeconómico, la cercanía a grandes ciudades, el género y la edad. La población que más accede a estos servicios se concentra en las clases altas y medias, jóvenes de 12 a 34 años, varones y residentes del Área Metropolitana de Buenos Aires – AMBA (SNCC 2008). Las localidades de Laferrere y González Catán, en La Matanza, donde se ubican nuestros casos de estudio, muestran una penetración muy baja de las TIC, con menos del 10% de hogares equipados con computadoras (SNCC 2008). Sin embargo, es importante reconocer que estos datos quedan rápidamente desactualizados¹⁰ y que es posible que actualmente el porcentaje de hogares que cuentan con computadora sea superior.¹¹ En cuanto al uso de cibercafés, los varones jóvenes son sus consumidores más frecuentes (Finquelievich y Prince 2007). Desde el año 2008, el uso de los ciber en la Argentina está disminuyendo a raíz del abaratamiento de la tecnología, el crecimiento de las conexiones móviles a través de celulares y WI FI (Clarín 2010; D'Alessio IROL 2010),¹² y las políticas públicas mencionadas.

En resumen, nuestro estudio se ha llevado adelante en un contexto signado por la pobreza, el desempleo y las barreras de acceso a las TIC, que afectan especialmente a las y los jóvenes, muchos de los cuales no estudian ni trabajan formalmente.

-
10. Los datos finales del censo nacional del año 2010 permitirán tener una visión del acceso a Internet y a las PC en los hogares de esta localidad.
 11. Según los hallazgos del trabajo de campo, la penetración de las computadoras en los hogares parece ser bastante mayor. De los entrevistados, alrededor del 50% manifiesta tener una computadora en su casa, aunque solo unos pocos cuentan con acceso a Internet debido a la falta de prestadores en la zona. La tendencia observada es consistente con el aumento de las conexiones de banda ancha que se observa en la provincia de Buenos Aires, de un 16,4% entre diciembre del 2009 y diciembre del 2010. Fuente: <http://www.indec.mecon.ar/nuevaweb/cuadros/14/Internet_03_11.pdf>.
 12. Mientras que en el año 2006 un 49% de los usuarios encuestados manifestaba conectarse a Internet desde un locutorio o cibercafé, en el 2008 este porcentaje cayó al 22% y en el 2009 a tan solo el 14% (D'Alessio IROL 2010: 8).

Caracterización de los tres casos de estudio de acceso compartido a las TIC

En la Argentina, se pueden distinguir tres tipos principales de PASC según su fuente de financiamiento: los cibercafés privados, los telecentros con financiamiento público y los centros comunitarios de organizaciones no gubernamentales. Esta distinción se complejiza en tanto las políticas públicas de acceso a las TIC han promovido la apertura de centros de apoyo al acceso público que son implementados por organizaciones sociales con financiamiento estatal, dado que el programa de Centros Tecnológicos Comunitarios ha atravesado diversas etapas y cambios desde su origen en 1997. Si bien no se cuenta con datos precisos y actualizados sobre la cantidad de PASC en cada una de estas categorías, podemos señalar que al 2008 existían alrededor de 1.300 bibliotecas populares y públicas, 18.500 cibercafés y 491 centros comunitarios que ofrecían acceso a Internet, en su mayoría ubicados en zonas urbanas (Gómez 2009). En este contexto se enmarcan los casos abordados en el trabajo, que representan un cibercafé, un centro de acceso comunitario (La Juanita, del Movimiento de Trabajadores Desocupados —MTD— La Matanza), y un centro de enseñanza y acceso (CEA) que constituye un caso mixto, ya que su financiamiento es público en la primera etapa y luego se espera que sea sostenido por la organización social.

La tabla 1.2 resume las principales características de los centros de apoyo al acceso público estudiados. El único espacio a disposición del público en general, para el uso de computadoras e Internet, es el cibercafé. El CEA solo presta servicios de capacitación. El MTD sí brinda el servicio a cualquiera que lo solicite, pero solo ocasionalmente, cuando no se encuentran ocupadas las máquinas en los cursos de capacitación. Como no está siempre disponible, el público no afiliado o que no es solidario con la institución, no frecuenta el sitio con regularidad.

Movimiento de Trabajadores Desocupados (MTD) de La Matanza

La cooperativa La Juanita del MTD La Matanza funciona en el barrio Gregorio Laferrere del partido de La Matanza. El MTD se originó a mediados de la

Tabla 1.2
Principales características de los PASC seleccionados

	MTD La Matanza	Cibercafé	CEA
Computadoras	8	16	8
PC con Internet	8	16	1
Horarios	Todos los días de 9 a 19 hrs.	Todos los días de 12 a 22 hrs.	Horarios acotados a los cursos de capacitación.
Usuarios por semana (aprox.)	40	150	30
Tipo de conectividad	Banda ancha	Banda ancha	Conexión a través de telefonía celular móvil.
Servicios TIC	Cursos básicos de computación y de reparación de computadoras. Impresiones. Acceso ocasional a computadoras e Internet.	Acceso a Internet, impresiones, grabación de CD.	Cursos básicos de computación. Hasta el momento no ofrece acceso libre a computadoras e Internet.
Financiamiento	Al comienzo provino de una ONG (Fundación Equidad). Hoy se autofinancia (MTD).	Privado (tarifa por hora)	Dinero público nacional para la puesta en marcha. Luego, la organización en principio debe autofinanciarse.
Rol de los encargados	Enseñanza y supervisión de las actividades, y soporte en el tiempo de uso libre.	Atención a los clientes, habilitación de las computadoras, cobro y asistencia o soporte si los clientes los solicitan.	Enseñanza

vd...

...viene

Reglas de uso	Uso para la capacitación y supervisado en el tiempo libre. Mientras que el uso de redes sociales y chat está permitido solo durante la última hora, los juegos están prohibidos.	Uso libre, sin reglas	No están permitidos los juegos
Difusión y reclutamiento	Por redes personales de los miembros de la organización.	No hace publicidad. El local da a la calle e indica su presencia.	Por redes sociales de los miembros de la organización.
Otras actividades	Panadería, taller de costura y diseño de vestimenta, jardín de infantes.	Ninguna	Programas estatales y de ONG, ciudadanía, alfabetización de adultos y microcréditos

Elaboración propia.

década del noventa en una serie de movilizaciones por el trabajo y contra el hambre. En sus comienzos, fue una de las organizaciones más importantes del incipiente movimiento social de desocupados de la Argentina, conocido como “piqueteros”, que bloqueaban caminos y organizaban manifestaciones para dar a conocer su opinión. Sin embargo, cuando el Estado comenzó a distribuir planes y subsidios sociales para atemperar la protesta social, el MTD los consideró como esfuerzos de control gubernamental.¹³ El MTD de La Matanza fue el único movimiento de desocupados que decidió no aceptarlos y adoptó

13. Véase <<http://volunteers.rcnuwc.no/movimiento-de-trabajadores-desocupados-de-la-matanza-buenos-aires-argentina/>>.

como alternativa la estrategia de trabajo territorial y comunitario, y la autogestión de emprendimientos productivos autónomos y cooperativos. Esto generó una fuerte reducción cuantitativa de sus bases sociales, pero el movimiento consiguió crear una panadería, un taller de costura y diseño de vestimenta y un jardín de infantes. Si bien la trayectoria del MTD ha llevado a inscribirlo dentro de una tradición “anarco-sindicalista” y de izquierdas (Svampa y Pereyra 2004), desde el año 2007 forma parte de la Coalición Cívica, un partido de centro.¹⁴

En aquella línea de autogestión se inscribe la sala de informática creada a comienzos de 2006, donde se brinda acceso público a Internet y se dictan cursos de operador de PC, navegación en Internet, y reparación y reciclado de computadoras. La actividad comenzó a través de un vínculo con la Fundación Equidad,¹⁵ que donó a la cooperativa computadoras para ofrecer cursos básicos de operador de PC a las personas del barrio. Uno de los referentes de la organización recibió capacitación en informática y reciclado de computadoras en la misma fundación. La donación y capacitación provistas por la fundación sentaron las bases para el desarrollo de los cursos en la cooperativa, cuya capacidad instalada permitió que luego se siguieran desarrollando las actividades autónomamente, gracias a donaciones de empresas y recursos genuinos surgidos tanto de la venta de las PC recicladas como de otros emprendimientos del MTD (p. e. panadería y taller textil).

La sala de computación está equipada con ocho máquinas, conectadas en red y con acceso a Internet de banda ancha por aire, brindada por una empresa local, que repite a través de antenas caseras la señal que recibe de otros proveedores. Allí se ofrecen diversos cursos de operador de PC, reparación y

-
14. En ese año, el principal referente del MTD, Héctor “Toty” Flores, fue elegido diputado nacional por este partido.
 15. La Fundación Equidad es una organización sin fines de lucro que tiene como misión “proveer servicios y productos tecnológicos para promover la igualdad de oportunidades, la integración social y el cuidado ambiental”. Para ello, esta entidad lleva adelante diversas iniciativas de reciclado de computadoras, de apoyo y cooperación en investigación sobre acceso y uso de las TIC, y de creación de centros de acceso comunitarios, de manera coordinada con otras organizaciones de la sociedad civil y diversas empresas (véase <www.equidad.org>).

reciclado de computadoras, y navegación en Internet. Asimismo, en dicho espacio funciona un taller de reparación y reciclado de computadoras que ofrece sus servicios a las personas del barrio y a la vez resulta una fuente de práctica e inserción laboral para los jóvenes que han realizado los cursos. Por otra parte, cuando la sala no es utilizada para los cursos, los vecinos pueden utilizar las computadoras e Internet en forma gratuita. Sin embargo, esta actividad resulta secundaria dado que la prioridad es el dictado de los cursos y las prácticas de reciclado.

En el MTD se evidencia una clara orientación sobre “para qué” usar las TIC: mientras se incentivan los usos educativos, laborales y comunicacionales, los juegos no están permitidos. Asimismo, como regla general, ningún menor puede estar en la sala sin la presencia de un encargado adulto.

En este espacio pueden identificarse dos perfiles diferentes de usuarios. El primer tipo es conformado por varones jóvenes que asisten al curso de reparación y reciclado con el objetivo principal de capacitarse para el mercado de trabajo. El segundo tipo de usuario son las mujeres jóvenes y adultas que van con el objetivo de aprender a usar la computadora durante sus ratos libres. La distribución sexual entre los distintos cursos obedece al interés inicial que demuestran las personas de cada género y se ve reforzada por la reproducción inconsciente de esta división por parte de la organización, que incentiva a las mujeres a realizar los cursos de operador y a los varones los de reparación.

Cibercafé

El cibercafé seleccionado para el estudio está ubicado a dos cuadras del MTD La Matanza. Es uno de los pocos cibernets que quedan en el barrio.¹⁶ Fue inaugurado en el año 2003 y luego de un periodo durante el que se mantuvo cerrado (2006-2008), fue reabierto por el mismo propietario en su actual ubicación. El ciber es un local rectangular vidriado y polarizado de tal manera que se obstruye la visión de afuera hacia adentro y viceversa. Cuenta con 16

16. Varios entrevistados hacen referencia a una merma del comercio vinculado a los cibercafé en la zona. Tal apreciación coincide con las tendencias reflejadas en los actuales datos estadísticos sobre esta actividad (véase Clarín 2010).

computadoras de una antigüedad promedio de tres años, dispuestas una al lado de la otra y separadas con paneles blancos que dan cierta privacidad al usuario. Actualmente no utiliza filtros, porque según relata el dueño, no permitían abrir algunas páginas muy solicitadas. Además del acceso a la computadora e Internet (0,70 dólares la hora), el ciber ofrece servicios de impresión (0,12 dólares la hoja impresa).

Dado que el barrio La Juanita es relativamente periférico dentro de la localidad de Laferrere, el cibercafé es frecuentado exclusivamente por gente del barrio. El perfil de los usuarios es mayormente de varones jóvenes; muy pocas mujeres y personas adultas visitan el lugar. En este espacio existen dos tipos de uso bien diferenciados con relación a la variedad de actividades que se realizan y la duración de la sesión. El tipo de usuario predominante es el varón adolescente que acude cotidianamente —más de tres veces por semana— y permanece en el ciber entre una y cinco horas, interactuando con sus amigos, utilizando el chat o las redes sociales y jugando *online*. Un segundo tipo de usuario realiza visitas breves, de una hora como máximo, acudiendo al ciber menos de tres veces por semana y con objetivos concretos, como buscar una información específica o consultar su correo electrónico. Este tipo de usuario involucra principalmente a mujeres jóvenes y adultas.

En torno a esta clara diferenciación de género en el perfil del usuario del cibercafé, cabe la siguiente reflexión. Las características estéticas y la disposición espacial del cibercafé sugieren que uno de los públicos objetivo son los jóvenes que quieren mirar pornografía. Además, la ausencia de filtros así lo habilita. Si bien sobre la base de las entrevistas realizadas no puede afirmarse que esta sea una práctica generalizada ni, menos aún, una estrategia comercial del local (en tanto el propietario afirma que él es quien controla que no se acceda a páginas pornográficas), durante la observación realizada se pudo constatar que, en ausencia del dueño, al menos dos jóvenes varones accedieron a este tipo de sitios. Por lo tanto, es factible presumir que de la conjunción de todos estos factores se genere allí un ambiente percibido como riesgoso por las mujeres jóvenes, quienes optan por pasar un tiempo reducido en el espacio.

Centro de Enseñanza y Acceso a la Informática (CEA), Asociación Civil Cirujas

La Asociación Civil Cirujas se fundó en 1996 y su sede se ubica en González Catán desde 2001, en el partido de La Matanza. Con el apoyo del Instituto Nacional de Tecnologías Agropecuarias (INTA), la asociación creó un centro para la socialización de experiencias, en busca de mejorar las capacidades agrícolas para el trabajo en las huertas de la zona. Las actividades de la asociación se fortalecieron y diversificaron con distintos programas estatales y de ONG orientados a proyectos productivos, problemáticas juveniles, construcción de ciudadanía, alfabetización de adultos y microcréditos. Si bien la asociación no explicita una afiliación política directa, resultan claros la simpatía y los vínculos con el gobierno nacional que reconoce al peronismo como principal referencia ideológico-partidaria y cuyas políticas se inscriben en la centroizquierda.

A mediados del año 2010, la organización comunitaria se incorpora como el Centro de Enseñanza y Acceso Informático (CEA) 157, en el marco del programa Mi PC.¹⁷ Este programa se propone lograr la inclusión digital de sectores populares a través de organizaciones territoriales a las que se provee de recursos para instalar telecentros comunitarios. El programa les otorga equipos de última generación y fondos para financiar la adecuación de las instalaciones, la capacitación de los operadores y el acceso a Internet durante un año. Como contraparte, la organización debe acondicionar el espacio, cumplir ciertos estándares de servicio, ofrecer capacitación a la población y garantizar el funcionamiento del CEA por lo menos durante tres años, pudiendo para ello cobrar tarifas sociales a los usuarios.

Actualmente, el CEA cuenta con ocho computadoras nuevas que operan bajo un entorno de *software* libre desarrollado por el programa Mi PC. Allí se ofrecen cursos de capacitación en computación, articulando entre sus objetivos la inclusión digital y la inserción laboral. Sin embargo, actualmente no

17. Programa impulsado por el Ministerio de Producción, con el objetivo de reducir la brecha digital entre los argentinos. Las dos líneas de acción para lograrlo son: el auspicio para el equipamiento computacional, así como la generación e implementación de centros de enseñanza y acceso informático (CEA) gestionados por organizaciones sociales.

cuenta con acceso a Internet porque se enfrenta a la necesidad de costear el cableado para la instalación del servicio, que no está disponible en la zona. Por este motivo, solo la terminal principal cuenta con conexión a Internet por teléfono móvil. Sin duda, esta situación afecta los servicios brindados por el CEA. Entre los perjuicios no solo encontramos la falta de nexo y apropiación de las funciones más empoderadoras de la red, sino que además contribuye a la persistencia del imaginario sobre los malos usos que Internet podría impulsar. Sin embargo, los responsables del espacio señalan que se trata de un problema coyuntural que será solucionado en el corto plazo, ya que uno de los objetivos consiste justamente en poder brindar acceso a Internet a sus usuarios.

En cuanto al perfil de los usuarios del CEA, predominan las mujeres que se distribuyen entre adolescentes, jóvenes y adultas. Concurren también algunos jóvenes y adultos varones, quienes son minoritarios y se circunscriben casi exclusivamente a aquellos miembros de la asociación incluidos en el programa de microcréditos.

La apropiación juvenil de las TIC en cada tipo de PASC

El presente apartado está dedicado a estudiar las actividades y usos de las TIC que las y los jóvenes realizan en los distintos modelos de PASC, procurando comprender los significados que aquellas prácticas cobran en cuanto a educación, sociabilidad, empleo y participación cívica.

Para ello, el concepto de apropiación (Thompson 1998) resulta clave. Por apropiación nos referimos a un proceso material y simbólico de interpretación y dotación de sentido respecto de un determinado artefacto cultural por parte de un grupo social, enfatizando la capacidad de los sujetos para volverlo significativo de acuerdo con sus propósitos. Los artefactos culturales, en nuestro caso las TIC y los propios centros, son apropiados en la medida en que resultan ser socialmente significativos para un grupo social en función de su universo simbólico particular, es decir, según las necesidades subjetivas de ese grupo (Winocur 2007). Los procesos de apropiación son diferenciados según la clase social, el género, la pertenencia generacional y la biografía personal. De allí que el estudio de las motivaciones y estrategias de adquisición de habilidades, así como la dimensión del género, resulten clave en nuestra exposición.

Partiendo de la concepción de la tecnología como un proceso de apropiación entre sujeto y objeto, donde operan múltiples tipos de mediación, consideramos que podemos estimar la contribución de los espacios de apoyo al acceso público en la vida cotidiana de los y las jóvenes urbanos de bajos recursos. Entendemos que es en este juego de interrelación entre las potencialidades ofrecidas por las TIC y los universos de prácticas y representaciones que las y los jóvenes de sectores populares traen consigo, donde puede estimarse el impacto (Ramírez 2007) que el acceso público a las nuevas tecnologías podría llegar a tener en el desarrollo socioeconómico de estos grupos sociales.

Motivaciones

En términos generales, los usuarios de los PASC acuden a estos espacios para tomar contacto con la computadora y navegar por Internet. Todas las dimensiones de análisis cuentan como motivaciones para la presencia de los jóvenes en estos espacios: adquirir habilidades informáticas (capacitación), reunirse con sus amigos (sociabilidad), mejorar su potencial de empleo (trabajo) y, en algunos casos, realizar trámites o participar en una organización (participación). Pero estos motivos se acentúan y articulan de distintas maneras entre los usuarios de cada tipo de PASC, ya que los rasgos diferenciales de estos espacios estimulan ciertos usos e inhiben otros.

La mayoría de los usuarios de PASC entrevistados no cuenta con computadora en su hogar o bien, si poseen una, no tienen conexión a Internet. La principal motivación para acudir a estos espacios es la necesidad de acceso a la red. Sin embargo, es importante analizar qué es lo que genera la demanda de conectividad en estos usuarios, qué los motiva a usar la computadora e Internet.

Los usuarios del cibercafé afirman que acuden a este espacio principalmente buscando entretenimiento, pues allí se encuentran con los amigos y pasan el tiempo en los juegos en red: “Empecé a venir para jugar, porque en mi casa no tenía computadora” (entrevista a Jonathan, 17 años, usuario de ciber). En las observaciones realizadas en este espacio, notamos que la mayoría de los usuarios eran varones jóvenes y que pasaban buena parte del tiempo jugando en red. El cibercafé es un espacio atractivo para los jóvenes varones, incluso cuando cuentan con computadora e Internet en sus hogares, porque allí se

reúnen con sus amigos y por los juegos en red: “Tenía Internet en mi casa, pero venía a joder, porque en mi casa me embola un poquito estar solo, venía acá con los muchachos, tomábamos una coca y me iba a mi casa” (entrevista a Gustavo, 21 años, usuario de ciber). En este sentido, nuestros datos confirman lo indicado por la literatura especializada, que considera a los ciber como “la nueva esquina” (Bouille 2008), es decir, el espacio de reunión por excelencia para los jóvenes de sectores populares. A la presencia de los amigos, se suma el hecho de que las computadoras del cibercafé están especialmente preparadas para los juegos en red.

En cambio, en el caso de los usuarios del MTD, la principal motivación de los jóvenes que acuden ahí es capacitarse en el uso o la reparación de computadoras, es decir, frecuentan este espacio para llevar los cursos de informática, en general con la idea de lograr una inserción en el mercado de trabajo. En el caso de los varones, los cursos de reciclado y reparación de computadoras les permiten luego buscar una salida laboral; en el de las mujeres, los cursos de operador de PC y de navegación por Internet les permiten trabajar como secretarías. Para las mujeres adultas y con hijos es, además, una forma de encontrar un tiempo propio de esparcimiento y de comprender lo que hacen sus hijos con la computadora.

En cuanto al CEA, los usuarios son por el momento únicamente alumnos de los cursos, pues aún no ofrece acceso libre a las computadoras e Internet. Por ello, la principal motivación para acudir a este espacio es acceder a la capacitación formal en el uso de la computadora. Según los entrevistados, los conocimientos informáticos son centrales para conseguir trabajo, y esta es la razón por la que acuden al lugar.

Capacitación / Educación

Los espacios analizados se diferencian en cuanto a su aporte a la capacitación de los jóvenes en el uso de TIC, puesto que la enseñanza es el objetivo central de los espacios estatal y comunitario, mientras que es un aspecto secundario en los cibercafé. En efecto, uno de los aspectos clave de las experiencias del MTD y del CEA es su proyecto educativo, enmarcado en un proyecto social que apunta a la transformación colectiva.

Los cursos de capacitación que ofrecen el MTD y el CEA contribuyen a satisfacer una necesidad de formación en habilidades informáticas que aún no es resuelta por la escuela. Pero además, estos espacios captan a sectores de la población que nunca han tomado contacto con las TIC, de manera que ayudan a resolver no solo el problema de acceso sino también la ausencia de demanda.¹⁸ En ambos casos, los usuarios consideran que las clases se desarrollan en un ambiente ameno y confortable propiciado por los docentes. Este entorno distendido posibilita que los usuarios sin conocimientos previos de computación puedan superar sus miedos iniciales en forma más natural y rápida. Varios alumnos comparan —y evalúan positivamente— su experiencia con otros cursos en los cuales tuvieron dificultades:

Me fue mal porque el profesor se iba, te dejaba, y era un curso que vos pagabas, y me di cuenta que era cualquier cosa. Acá es distinto, vos lo llamás y él viene, te explica, te vuelve a explicar, eso está bueno. Quizás por eso fracasé, ahí lo importante era pagar, pagar, pagar, si aprendías, no importaba. Me desilusioné y dejé. (*Entrevista a Liliana, 32 años, usuaria del CEA*)

De la observación de los cursos del MTD y el CEA se nota que los profesores despliegan distintas estrategias, destinadas a favorecer la comprensión de los alumnos y la aplicación práctica de los contenidos. Una estrategia pedagógica recurrente consiste en la construcción de analogías entre el funcionamiento de la computadora y de Internet y otros ámbitos de la vida cotidiana de los alumnos. En este sentido, el rol que desempeñan los profesores es de suma relevancia. Su marcado sentido social de la actividad que desempeñan determina en ellos una mayor predisposición a colaborar y ayudar a las personas con menos habilidades informáticas:

Me siento muy gratificado cuando veo que van avanzando, hay personas que de pronto se ponen a hacer otras cosas, se van superando a sí mismos, empiezan a trabajar en reparación de computadoras. (*Entrevista a Daniel, 38 años, profesor del MTD*)

18. Como señala Barrantes (2007), en contextos de pobreza digital uno de los problemas que se encuentra para la difusión del uso de las TIC es la ausencia de demanda en la población, que al no haber tomado contacto con la computadora, no encuentra razones para aprender a usarla.

El clima amigable de las clases hace que la comodidad de los usuarios se traduzca en un buen rendimiento y entendimiento con los docentes. En las entrevistas realizadas, todos los alumnos hacen mención a la confianza en el espacio y la señalan como una condición sine qua non para lograr la perfección en el aprendizaje. Este hallazgo de nuestra investigación matiza la idea de que el aprendizaje informático se produce a través de la disponibilidad del instrumento y su manejo —en cuanto a experiencia personal—, sin incidencia de los recursos ofrecidos por cursos especializados (Sey y Fellows 2009). Si bien, como veremos, en el cibercafé el autoaprendizaje y el *learning by doing* tienen un fuerte peso, lo hallado en los PASC comunitarios indica que se deben incorporar factores extratécnicos, como el clima de confianza y la interrelación con los profesores, a la hora de evaluar el impacto en el aprendizaje.

En particular en el CEA, las clases están previstas en horarios pautados, aunque prima la informalidad en su concreción. A la flexibilidad observada al inicio se contraponen la sistematicidad con que se realizan los demás aspectos relativos a las clases. De un lado, observamos que el profesor se erige como figura fuerte. De otro, los usuarios-alumnos llevan sus apuntes de clase y los complementan con los cuadernillos especialmente diseñados. El método de enseñanza pautado en estos talleres se acerca a los parámetros previstos para la situación educativa tradicional y formal. Respecto del programa a seguir, prevé un conocimiento amplio de las funcionalidades de la PC: comienza por el *hardware* y llega a impartir elementos de diseño, pasando por el manejo de procesador de texto, planilla de cálculo y herramientas básicas de Internet.

Una contribución central de la capacitación en estos modelos de PASC consiste en que los docentes motivan a los usuarios para que continúen sus estudios, reforzando los objetivos que estos pretenden cumplir con los cursos y mejorando la confianza de los alumnos en su capacidad de aprendizaje. Esto conduce a que muchos estudiantes decidan comenzar o retomar sus estudios.

Él, cuando vino, sabía un poquito de operador, pero reparar no, entonces yo le indicaba. Un día me abrazó y me dio un beso. “¿Qué pasó?”... “Entré a la facultad”, “¿Qué estás estudiando?”, yo creí que me iba a decir economía o algo así, ¿no? Pero me dice: “Ingeniero de sistemas”..., me dieron ganas de llorar. (*Entrevista a Freddy, 31 años, profesor del MTD*)

Una de las contribuciones más notorias del programa Mi PC en cuanto a formación y capacitación se refleja en la experiencia de Ana, miembro y docente del CEA. Gracias a este proyecto, Ana no solo perfeccionó su formación informática y mejoró sus condiciones materiales de vida, sino que ha encontrado un espacio donde volcar sus inquietudes y deseos de participación social.

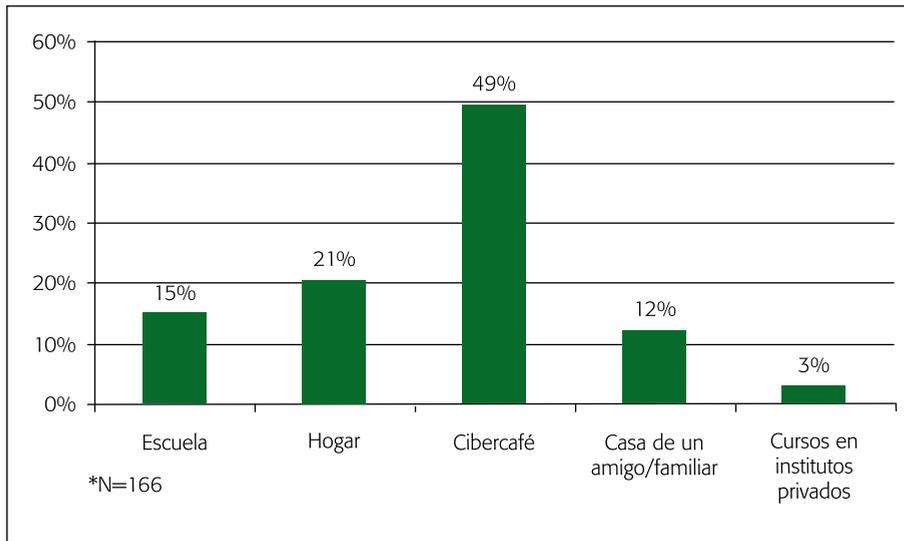
Ana es una joven madre soltera de González Catán. Tras abandonar el colegio, y con él su espacio de pertenencia, se aferró a la Asociación Civil Cirujas. Miembro desde los catorce años, llegó a la asociación de la mano de su madre, que se desempeña allí como educadora popular. Ana recibió formación, contención y encontró su vocación en ese contexto. Dedicó sus mañanas al Programa Envión (Ministerio de Desarrollo Social de la Provincia de Buenos Aires), destinado a la integración y contención social de niños, adolescentes y jóvenes en situación de riesgo social (sin hogar, judicializados, en situación de pobreza, excluidos del sistema escolar, etc.), en el que se desempeña como educadora. En sus tardes divide su tiempo entre la promoción del Banco de la Buena Fe, la coordinación del local de Cirujas y el dictado de talleres de computación en el flamante CEA. Desde la conformación de este último espacio, valora la motivación para aprender y la distingue de la posibilidad de acceso: "Si una persona tiene ganas de aprender, que no tenga Internet o cosas, no quiere decir que no va a poder tener la misma capacidad de la otra persona. Lo que sí influye mucho es tener un acceso a la computadora".

Hace solo un año que tiene computadora en su casa y hoy no se puede imaginar sin ella: "Es difícil, es como si me faltara el teléfono, me falta la vida. Porque uno está tan acostumbrado a la tecnología que después, cuando no está, es como que te falta algo [...] es como si estuviera en medio de un campo y sola".

A pesar de no considerarla una fuente de trabajo confiable, Ana explica que su formación política y acceso a la información se vieron completamente transformados por el acceso a Internet. Haberse acercado al espacio comunitario le permite hoy hacer lo que quiere y le gusta: "Me encanta enseñar computación, atender a la gente, estar en este lugar y uno encuentra como tranquilidad". Su rol de capacitadora le ha permitido entrar en contacto con numerosas personas de otros CEA distantes, así como también con profesores y funcionarios nacionales, cuestión que la ha posicionado en un lugar relevante dentro de la organización jerárquica de la asociación y que potencia sus expectativas personales de cara al futuro. Así, además de continuar gestando proyectos en la asociación, también está entre sus planes terminar la educación secundaria y seguir formándose en el área informática.

En resumen, tanto en el MTD como en el CEA, la adquisición de habilidades informáticas, sumada a la motivación infundida por el entorno proactivo que se genera en estos espacios comunitarios, inciden en las expectativas de los usuarios nóveles, potenciándolas. El cibercafé, por su parte, a pesar de estar orientado hacia fines lúdicos y comunicativos, también permite a sus usuarios adquirir habilidades informáticas. De hecho, la encuesta realizada indica que el cibercafé constituye el lugar más importante de aprendizaje de Internet para casi la mitad de los usuarios (49%), y el segundo en importancia a la hora de aprender a manejar la computadora, detrás de la escuela (30% versus 35% respectivamente).

Ilustración 1.1
Lugar más importante para el aprendizaje de uso de Internet



Elaboración propia.

Esto significa que aunque no cuenta con recursos específicos para la capacitación de los clientes, el cibercafé resulta un lugar para el aprendizaje autodidacta, el aprendizaje con amigos, la ayuda de los encargados (en menor medida), y la puesta en práctica de los conocimientos adquiridos en la escuela o los PASC comunitarios. En este sentido, nuestro estudio confirma lo que indica la literatura, en cuanto a la capacitación en los cibercafés. Como indica Best (2010), a pesar de que la enseñanza informática no forma parte de la misión de estos espacios, los cibercafés constituyen potenciales engranajes para la capacitación. A pesar de la ausencia de formadores o docentes en el lugar, los usuarios se consultan entre ellos —en particular entre amigos—, y en segunda instancia preguntan al encargado cuando tienen dificultades con la computadora. En consecuencia, la adquisición de habilidades en el cibercafé depende de la capacidad autodidacta de cada joven, de la ayuda que entre ellos puedan brindarse o de la buena voluntad de los encargados.

En la computadora aprendés más cuando estás solo y empezás a probar las cosas. Quién diría toquetear lo que es la computadora, ahí tenés la posibilidad de tener un problema, de ver cómo se soluciona. Eso es lo que tiene de diferente hacer un curso y hurgar uno en la computadora. *(Entrevista a Amanda, 27 años, usuaria del cibercafé)*

Respecto de su vinculación con la escuela, los tres modelos de PASC estudiados funcionan como una complementación de los canales educativos formales en cuanto a capacitación. En las instituciones escolares muchas veces se fomenta el uso de los PASC. Al no contar con computadora e Internet en sus hogares, los jóvenes recurren a los espacios de acceso público para cumplir con sus responsabilidades escolares.

También uso la computadora para buscar información, para hacer trabajos para el colegio, para que me ayude en cosas que no sé. Del colegio nos mandan a buscar información en Internet para hacer los trabajos. Es una ayuda para la escuela, para los trabajos, cuando no entendés algo también. *(Entrevista a Jonatan, 17 años, usuario del cibercafé)*

Las demandas de la escuela también generan estrategias de cooperación entre los miembros de la familia, en particular cuando los alumnos son

demasiado jóvenes para acudir al cibercafé y también cuando se trata de mujeres. En el primer caso, los hermanos mayores son los encargados de realizar las búsquedas de información en Internet para las tareas escolares. En otras ocasiones, los jóvenes buscan información para sus padres, cuando estos son algo mayores y la brecha generacional empieza a manifestarse: “En Internet a veces busco información para mi mamá, como ella de Internet no sabe nada y está estudiando [...]” (entrevista a Marina, 22 años, usuaria del cibercafé).

Este caso remite a la función de *infomediarios* “informales” de algunas personas en estos grupos. Los infomediarios tienen la capacidad de expresar lo que otros no pueden experimentar directamente (Dalton *et al.* 1998; Deephouse y Heugens 2008), en este caso, la experiencia de búsqueda de información *online*, el uso de la computadora, etc. Consideramos infomediarios “informales” a estos usuarios, a diferencia de los infomediarios “formales”, que serían los capacitadores de los centros comunitarios (CEA y MTD).

En los PASC comunitarios (MTD y CEA), los requerimientos de la escuela también aparecen como motivaciones para acudir a ellos. De acuerdo al relato de sus profesores y encargados, muchas veces los jóvenes asisten allí —reemplazando así al cibercafé— para buscar información por Internet para una tarea escolar.

Las maestras les dicen que busquen por Internet y no saben que los chicos no tienen, y ese es un gran problema en las escuelas de la zona. Entonces vienen acá y tienen la posibilidad de preguntar cómo hacer para conseguir la información. El ciber es más estructurado, el encargado te mira mal o te quiere cobrar un peso más. (*Entrevista a Daniel, 38 años, profesor del MTD*)

En resumen, la capacitación es una meta explícita de los jóvenes que se acercan al MTD y al CEA, pero también una necesidad implícita impuesta y propuesta por las interacciones que se generan en todos los PASC, incluido el cibercafé. Los actores manifiestan la importancia del ambiente y de los recursos didácticos para esa capacitación, resaltando las potencialidades de los espacios generadores de confianza en sí mismos a través de la práctica concreta, principalmente en los establecimientos comunitario y estatal.

Sociabilidad

Las principales prácticas tecnológicas desarrolladas por los jóvenes en los distintos espacios de acceso público están signadas por su valor comunicacional. La mayoría de los usos y del tiempo dedicado a ellos, sobre todo en el cibercafé, aunque también en el MTD, giran en torno a las funciones comunicacionales habilitadas por las distintas plataformas y programas informáticos como el chat, el Messenger, el Facebook, los juegos *online*, el Fotoblog y, en menor medida, el correo electrónico (vale recordar que en el MTD los juegos están restringidos). Los entrevistados perciben que, de manera sostenida, los contactos mediados por computadora van ganando cada vez más espacio en sus vidas, al tiempo en que la adopción de estos medios por parte de familiares y amigos produce el llamado “efecto contagio”.

Entrevistador: ¿La incentivaste vos, Marta, a que tenga Facebook?

Marta: Sí, sí. Si no la saco... se me queda ahí. Le cuento a ella, yo tengo Face y tengo un montón de amigos. Unas chicas que encontramos el otro día de casualidad, las busqué y eran amigas mías...

Ángela: Y yo entonces pensé: “Pero está bueno”. Para comunicarse está buenísimo.

(Entrevista a Marta y Ángela, 34 y 36 años, usuarias del MTD)

De este modo, las nuevas tecnologías se incorporan a la vida cotidiana de los jóvenes como un medio adicional —pero cada vez más importante— de comunicación con familiares y amigos, sobre todo como un medio de comunicación que a veces suple y otras veces complementa a los teléfonos celulares. El menor costo y la capacidad de estar disponibles durante más tiempo vuelcan las preferencias de la telefonía hacia los medios electrónicos.

Esta tendencia resulta central en aquellos jóvenes inmigrantes de países vecinos, para quienes la comunicación electrónica se ha vuelto una necesidad vital. Es decir, es por su condición de inmigrantes que las TIC les resultan socialmente indispensables, pues con ellas consiguen comunicarse con sus familiares y amigos:

Para comunicarme con mi familia, que está en Bolivia, uso el Messenger y sobre todo videoconferencias, porque es más económico que hablar por teléfono. Llamar a Bolivia sale \$ 0,75 el minuto, tengo unos cinco minutos para hablar con toda la familia. En cambio, por Internet me pongo en contacto con mi hermano y me comunica con mi mamá y mi hija y con todos ellos hablo, estoy dos horas. Ahora sí puedo contar más cosas, les puedo mostrar fotos, se puede hablar más todo. (*Entrevista a Freddy, 31 años, usuario y profesor del MTD*)

A partir de la necesidad de estar conectados, las prácticas tecnológicas cobran significado en la vida de los jóvenes de sectores populares. La mayoría de los entrevistados señalan que han generado nuevas amistades a través de Internet —curiosamente uno de los mecanismos más frecuentes son los juegos *online*, que permiten dialogar en tiempo real con jugadores remotos. Se trata de amistades de nuevo tipo, no necesariamente basadas en encuentros cara a cara —aunque en varias ocasiones los contactos mediados electrónicamente devienen en encuentros presenciales—, que les permite a los jóvenes trascender los límites geográficos del barrio en el que viven. Por ejemplo, gracias a ello, muchos de los entrevistados han visitado otras ciudades. De allí el valor que se les da a estos contactos y la percepción generalizada de que estos se perderían en el caso de no poder acceder a Internet.

Entrevistador: ¿Pensás que si no tuvieras la computadora, perderías contacto con alguna gente?

Jonathan: Sí, con compañeros de colegio que viven lejos o gente que conozco que vive en otras partes, no tendría forma de hablar.

(*Entrevista a Jonathan, 17 años, usuario del cibercafé*)

En el marco de esta valoración de las potencialidades comunicacionales es donde se encuentra una de las principales motivaciones de los usuarios para acceder a las TIC en los tres tipos de PASC estudiados. La posibilidad de comunicarse con otras personas aparece como indispensable, como una forma de estar en el mundo y de modernizarse. El imaginario de los usuarios indica, entonces, que la ausencia de conexión implicaría una exclusión.

Lo mejor de la computadora y de Internet es que uno no queda desconectado del mundo, que no se queda afuera de la tecnología, de los avances que hay en el mundo. *(Entrevista a Eugenia, 39 años, usuaria del MTD)*

Respecto del impacto en la sociabilidad, el cibercafé adquiere una impronta particular. La motivación principal que encuentran los jóvenes varones para concurrir asiduamente al cibercafé reside en que este se ha constituido en un espacio de encuentro y socialización fundamental en sus vidas cotidianas, más allá del acceso a las TIC. A modo de ejemplo, presentamos una breve historia de vida de uno de sus usuarios más frecuentes.

Gabriel tiene 21 años y vive en el barrio La Juanita desde que nació. Terminó la escuela secundaria, pero nunca logró tener una relativa estabilidad laboral: pasó por una fábrica metalúrgica, estuvo un año desocupado —era un auténtico NiNi— y actualmente ayuda en las tareas del cibercafé. En su casa tiene computadora, pero el servicio de Internet se cortó hace pocos meses porque cerró la empresa local que transmitía la señal por aire. Sin embargo, su principal motivo para ir al cibercafé es estar con amigos y pasar el tiempo. De allí que el recuerdo más positivo que tiene del espacio se remonta a la muerte de su padre: “Había fallecido mi viejo y mis amigos me trajeron al ciber... yo no venía al ciber en ese tiempo y me hizo bien estar acá porque en casa como que me aburría, me entristecía. Acá estoy con gente, paso el rato y me despejo un poco”. La interacción de Gabriel con las máquinas no puede acotarse a un período ni a una actividad exacta, sino que se disuelve a lo largo de toda la jornada: mientras los juegos, el Messenger y el Facebook permanecen abiertos, Gabriel sale a charlar, tomar mate o gaseosa con amigos en la vereda. Mediante aquellos programas, Gabriel se enorgullece de haber hecho muchas amistades y conocido muchas chicas. Personas de localidades cercanas, pero también de otras provincias y países, forman parte de una extensa red de contactos establecidos a través de Internet, que le han permitido viajar, conocer otras realidades y tender lazos débiles pero significativos (Granovetter 1973). Cuando se le pregunta si podría haber conocido a esas personas sin Internet responde: “No, sin compu no, no se puede. Una computadora sin Internet es como tener... los oídos y no poder escuchar”. Gracias a la práctica adquirida en su hogar y en el cibercafé, Gabriel reconoce haber mejorado sus habilidades con la computadora: “Me sentía como un chimpancé, mirando las letras, y ahora no, miro para otro lado y estoy escribiendo... estoy hablando con un chico al lado y estoy escribiendo a la vez, y escribo bien”.

El cibercafé cumple una función socializadora, más allá del acceso a las TIC. De hecho, aun teniendo conexión en la casa, los jóvenes encuentran en él un espacio de encuentro con amigos y de desconexión de sus angustias.

Los grupos de pares y las amistades juegan un rol fundamental en la incorporación y apropiación de las TIC por parte de los jóvenes: son los amigos los que inducen el acceso originario, los que brindan ayuda y comparten conocimientos con sus pares. Los principales usos otorgados a las TIC están dedicados a la comunicación con amigos y a la generación de nuevas amistades. El peso que ocupa la amistad en la vida cotidiana de los jóvenes es, indudablemente, una parte constitutiva de su ciclo vital y es ese el lugar desde donde las TIC cobran sentido.

Empleo

El trabajo es una preocupación central para los jóvenes de sectores populares, que se enfrentan a un escenario difícil marcado por las altas tasas de desempleo y las dificultades para lograr una primera inserción laboral. En el imaginario de los jóvenes, los conocimientos y habilidades relativos al manejo de las TIC son un requisito indispensable para insertarse en el mercado laboral.¹⁹ De esta manera, los espacios comunitario y estatal, al ofrecer capacitación en el uso de TIC y una orientación en cuanto a las posibilidades ocupacionales, generan en los jóvenes expectativas de progreso económico.

En la Cooperativa La Juanita del MTD, los responsables plantean que el dictado de cursos de informática tiene como objetivo central el ofrecer una capacitación útil para el mercado laboral, que mejore las perspectivas de obtener un trabajo y de independizarse de la organización, generando sus propios ingresos:

Uno de los objetivos más importantes es que los chicos puedan armar algo ellos mismos y empezar a independizarse. Tienen que empezar a hacer su camino, y es

19. “El manejo de PC siempre es útil, para algún trabajo siempre te piden que sepas algo de computación, por las dudas, hasta para barrendero te piden cosas de computación, no sé, una máquina computarizada [...] una escoba computarizada te deben pedir” (entrevista a Alejandro, usuario del cibercafé).

importante, ojalá que de esta experiencia de capacitación puedan salir muchas cooperativas de empresas. *(Entrevista a Mónica, 40 años, encargada del MTD)*

El taller de reparación y reciclado ofrece una opción laboral a los ex alumnos de la cooperativa; la mayoría de sus actuales miembros cursaron las clases de computación que se brindan allí, logrando así aplicar los conocimientos adquiridos en una actividad rentable que a su vez les brinda experiencia laboral. El taller recibe donaciones de computadoras que son recicladas y reparadas en él, y luego vendidas a bajo precio a personas del barrio que se manifiesten interesadas (muchas veces a los propios alumnos de los cursos). Los jóvenes que participan en el taller reciben el 80% de las ventas de computadoras recicladas, mientras que la cooperativa se queda con el restante 20%. Así, los jóvenes, además de la experiencia laboral, tienen oportunidad de comprar su propia computadora. Inclusive, los alumnos que no poseen los recursos para pagarla, pueden hacerlo realizando distintas tareas en la sede de la cooperativa.²⁰ Esta contraprestación, en algunos casos, ha servido como medio para incorporar nuevos miembros al movimiento, comprometiendo a los jóvenes que pasan por los cursos a convertirse en profesores o técnicos de computación.

La contraprestación se produce cuando los chicos asisten a otros, para achicar la brecha digital. Vos les decís: “Mirá, vos estás haciendo esto, ayudando a otros chicos, dándoles la posibilidad que vos tuviste acá”, y les gusta eso, les encanta. *(Entrevista a Facundo, 38 años, encargado del MTD)*

Estos jóvenes se sienten especialmente gratificados por la tarea que desempeñan, dado que la misma representa una forma de ayudar a otras personas que necesitan capacitarse o que desean acceder a su primera computadora: “A mí lo que más me gusta de venir acá es armar computadoras y donar, me gusta mucho ayudar” (entrevista a Martín, 19 años, ex alumno y actual profesor del MTD). Indudablemente, en ello repercute la intención de los responsables del movimiento de inculcar valores de solidaridad y educación cooperativa entre

20. “Hace un año más o menos compramos la computadora acá, en el reciclado de La Juanita” (entrevista a Mercedes, alumna del MTD); “Desde hace dos meses que tengo computadora, me la gané acá trabajando y me la dieron” (entrevista a Vanina, alumna del MTD).

los jóvenes. En este sentido, los jóvenes que muestran un mayor compromiso con estas actividades suelen acercarse ya con intereses definidos a las TIC y poseen la expectativa de insertarse laboralmente en este ámbito. En otros casos, el paso por los cursos de informática del movimiento ha permitido que algunos alumnos generen contactos laborales con pequeñas empresas, comercios y fundaciones en los que pueden conseguir un trabajo o bien continuar capacitándose. Se trata de jóvenes que en su mayoría no estudiaban ni trabajaban —aquellos definidos como NiNi—, y gracias a la participación en el espacio pudieron encontrar una salida laboral o un incentivo para retomar los estudios.

Un día me llama un conocido y me dice: “Vos que capacitás pibes, necesito a alguien para laburar, yo le enseño toda la parte de Internet”. Entonces le dije: “Tengo un pibe así y así”, lo llevamos, le tomó una semana de prueba y hace como tres meses que está laburando con él. (*Entrevista a Mónica, 40 años, encargada del MTD*)

Quizás sea la historia de vida de Freddy la que ilustre mejor la contribución del MTD en la transformación de la vida de un usuario, no solo en la esfera laboral.

Freddy es boliviano. Cursó en su país sus estudios secundarios completos y comenzó una carrera universitaria que debió interrumpir al fallecer su padre. En 2005 decide emigrar a la Argentina buscando mejorar su situación económica. Atraído por un ofrecimiento de trabajo en un taller de costura clandestino, se ve inmerso en una situación de trabajo obligatorio, insalubre y sobre explotado, sufriendo amenazas continuas de sus empleadores de entregarlo a la policía. Gracias a un cartel del MTD, se acerca a sus integrantes, quienes lo ayudaron a alejarse de la situación de explotación. Comienza a trabajar en la cooperativa como costurero y allí se entera de que este espacio ofrece la posibilidad de estudiar computación en forma gratuita. Toma entonces varios cursos ahí, en los cuales aprende a operar, reparar y reciclar computadoras. En forma paralela, comienza a acudir a cibercafé para practicar, y allí aprende a navegar en Internet.

va...

...viene

Luego de un tiempo, el coordinador del taller de computación de La Juanita lo ayuda a obtener una beca en la Fundación Equidad para realizar un curso avanzado de computación, bajo la condición de que luego retornase a la cooperadora a transmitir sus conocimientos. Desde entonces, Freddy dicta varios cursos de computación en La Juanita, a modo de retribución de la formación y apoyo que él obtuviera allí en forma gratuita. Se preocupa especialmente por difundir los cursos entre sus compatriotas bolivianos, para ayudarlos a conseguir mejores trabajos y darles herramientas para que no sean explotados. Actualmente, gracias a la formación recibida en el MTD, Freddy tiene un trabajo estable en un comercio de venta de accesorios de computación que le brinda un sueldo digno (alrededor de 800 dólares), que él complementa dictando clases en varios institutos y realizando “changas” en servicios de mantenimiento y reparación de computadoras. Tiene computadora y banda ancha en su hogar, lo cual le permite, entre otros usos, descargar programas que son sus herramientas de trabajo y comunicarse con sus familiares en Bolivia. También ha utilizado Internet para realizar cursos *online* y capacitarse en el uso de diversos programas informáticos.

En definitiva, la intermediación del MTD permite ampliar el capital social de los jóvenes, ofreciéndoles una red de contactos, con lo cual tienden a cerrar un círculo virtuoso que incluye la capacitación, el acceso a la PC e Internet y la posibilidad de obtener un empleo.

En cuanto al centro estatal (CEA), las expectativas de quienes asisten a los cursos están completamente vinculadas al trabajo. Varios de nuestros entrevistados entienden que adquirir conocimientos informáticos significa construir un camino hacia un primer empleo o conseguir uno más cualificado: “Creo que estudiar me puede servir para el trabajo, porque ahora para todo tenés que tener estudio de computación” (*entrevista a Ileana, 18 años, alumna del CEA*).

Con relación al cibercafé, el peso de la cuestión laboral es menor debido a varias razones. En primer lugar, estos espacios no brindan capacitación y no tienen la misión de crear una posibilidad de empleo para sus usuarios. Por otra parte, el público del cibercafé está compuesto por jóvenes que en muchos casos todavía no buscan trabajo porque están en edad escolar. Entre los usuarios algo mayores y que ya trabajan, notamos que no tienen contacto con la computadora en el espacio laboral. Esto probablemente se deba a que el sector social

que hemos abordado accede habitualmente a trabajos informales y de baja calificación. De todas maneras, y a pesar de que no constituya para ellos parte de su práctica laboral habitual, los usuarios del cibercafé creen en la utilidad, rapidez y el ahorro de tiempo que conlleva el uso de la computadora en los ámbitos de trabajo.

Los usuarios del cibercafé comparten con el resto de los entrevistados el imaginario acerca de que los conocimientos de computación e Internet son indispensables para desempeñarse en el actual mundo laboral. No obstante, los usuarios de los tres tipos de espacios afirman que, a pesar de importancia de la relación entre las TIC y el trabajo, no realizan búsquedas laborales a través de Internet. Ello se debe en parte a que desconfían de poner sus datos en Internet²¹ y tienen miedo de ser engañados,²² y en parte también a que consideran más probable conseguir un empleo por los medios tradicionales.

En resumen, de manera similar a lo señalado por diversa literatura (González-Rodrigo y Saíz-González 2008; Granovetter 2005; Khun y Skuterud 2004), sobre la base de nuestra investigación también se puede concluir que, mientras que la búsqueda de empleo por Internet no parece resultar efectiva, la obtención de un empleo depende fundamentalmente de poseer contactos influyentes. Esta experiencia, compartida por todas las clases sociales, tiene un fuerte anclaje entre los sectores populares. Por todo ello, no se observan prácticas masivas educativas y dirigidas a conseguir empleo en el cibercafé ni, consecuentemente, los encuestados dan cuenta de un impacto trascendente de su acceso a las TIC en función del empleo.

En definitiva, las TIC no producen mayor impacto allí donde la realidad cotidiana no genera una necesidad, es decir, donde no se vuelven socialmente significativas. Por lo tanto, más que manifestarse en un impacto directo en la consecución de empleo o mejoramiento de los ingresos, la contribución del

-
21. “Ni loca busco trabajo por Internet, me da miedo, no me gusta. Inclusive en los correos no tengo mis datos tampoco, tengo mis nombres, pero no mi apellido” (*entrevista a Nélica, usuaria del cibercafé*).
 22. “A mi amiga le pasó, buscaba trabajo por Internet, supuestamente era para camarera, pero era de cualquier cosa menos eso. Prefiero ir al lugar donde me dicen mis amigas, que estaban trabajando en San Justo y me avisaron que necesitaban chicas, fui y me presenté” (*entrevista a Ileana, alumna del CEA*).

cibercafé se orienta a generar “contactos significativos” (*significantties*) (Boase *et al.* 2006), que si bien constituyen lazos débiles, son percibidos por los usuarios como posiblemente beneficiosos en el futuro en cuanto al empleo. Es, en cambio, en el MTD —y en menor medida, por ahora, en el CEA—, donde imaginarios, expectativas y realidad parecen conjugarse con mayor efectividad. El taller de reparación y reciclado de PC del MTD, junto con la capacitación brindada, logran interceptar los anhelos y ansiedades de los usuarios, brindando un espacio concreto para su procesamiento y consecución. Es allí donde se manifiestan resultados palpables relacionados con el empleo, por cuanto se potencian las expectativas y capacidades de los jóvenes, se les brinda una salida laboral inmediata y se construye un incremento de la confianza para buscar trabajos futuros y reforzar el interés en la educación.

Participación ciudadana

En cuanto a la participación ciudadana, en la literatura académica predomina una concepción que la reduce a la intervención en asuntos públicos a través de los canales institucionales de una sociedad. La participación, si bien no excluye tal definición, en el caso de los jóvenes de sectores populares se desarrolla en marcos más informales, vinculándose estrechamente con su sociabilidad. Por consiguiente, pensar la participación atada a la noción de ciudadanía institucional, excluye múltiples formas de participación no reconocidas como tales, inclusive por los propios sujetos que las protagonizan. En este sentido, el ámbito de la comunidad de pertenencia y los lazos sociales que la constituyen, son factores fundamentales en la definición de los marcos de participación de las juventudes de los sectores populares urbanos (Batallán *et al.* 2009; Krauskopf 2008; Krotz y Winocur 2007).

Especialmente en los PASC comunitarios (MTD y CEA), la participación de los jóvenes se relaciona con las múltiples actividades que allí se ofrecen. En ambos casos, la reciprocidad establece vínculos estructurados sobre la base de obligaciones y expectativas mutuas, donde se promueven y circulan recursos ligados a la capacitación, la salud, el trabajo y la recreación, con el objetivo de lograr una mayor integración y contención social de los jóvenes. En el caso del MTD, la encargada cuenta cómo surgió el proyecto con una intención de contener a los jóvenes:

Este proyecto lo pensamos por la utilidad para la comunidad. La verdad que estos pibes en general terminan en la esquina fumándose un porro, sin perspectivas de vida. Acá no solo enseñan un oficio, sino que hacen un fuertísimo trabajo de contención. La idea es que puedan aprender un oficio y tratar de acompañarlos hasta donde podemos. (*Entrevista a Mónica, 40 años, encargada del MTD*)

En el caso del CEA, también se propone generar un espacio para los jóvenes y promover su participación en él:

Si lo que está peleando Cirujas es un cambio de sociedad, la vemos no solamente a través nuestro, sino a través de los jóvenes. El diagnóstico nuestro fue: en los barrios los chicos no tienen un lugar donde ir, sentarse y hablar de la problemática. Un espacio como Cirujas, para jóvenes, no hay; los pibes no se pueden juntar o están en la esquina, o tomando una cerveza. (*Entrevista a Karina, 42 años, encargada del CEA*)

En este sentido, los vínculos de reciprocidad sirven como un vehículo de los principios solidarios y cooperativos que las organizaciones comunitarias tratan de inculcar en los jóvenes. La transmisión de estos principios no se restringe al ámbito de las organizaciones, también se extiende hacia la comunidad de pertenencia. A partir de estas prácticas, encontramos relatos de jóvenes que valoran positivamente su participación en estas acciones. Los jóvenes que se comprometen con ellas narran su experiencia destacando las posibilidades que han generado para otros que, en situaciones similares a las suyas, pudieron progresar o mejorar personalmente. En general, esto redundó en un mayor compromiso con las actividades de la organización con relación a sus pares, amigos o vecinos.

Estoy como educadora de un grupo de pibes con conflictos con la ley y con otras problemáticas. Estamos dándoles talleres. Es un acompañamiento al pibe, si tiene problemas con la madre, si no fue a la escuela, poder lograr que el pibe vuelva a la escuela, que participe de las actividades de la sede, mirar en el barrio cómo anda. Un seguimiento constante, de todos los días. (*Entrevista a Ana, 22 años, coordinadora del CEA*)

Otro aspecto de la participación de los jóvenes en estos espacios comunitarios, pero también en el cibercafé, es el rol facilitador que cumplen en la realización de distintos trámites para adultos mayores que no tienen acceso o

bien no poseen el conocimiento necesario para usar una computadora o Internet. En este sentido, los jóvenes colaboran con los vecinos y con sus propios familiares en el uso de Internet para la tramitación de certificados y subsidios de la seguridad social, la gestión de documentos de identidad, etc. Este es el aspecto de la participación de los jóvenes más próximo a ámbitos formales o institucionales. En tal sentido, la mayoría considera que Internet es un medio útil y cómodo para este tipo de gestiones: “Internet es útil porque el trámite que quiero hacer, sea en el banco, sea en el jardín del nene, todo lo puedo hacer por Internet” (*entrevista a Agustina, 27 años, alumna del CEA*).

Asimismo, en los tres casos estudiados encontramos un acuerdo sobre el valor de Internet para difundir y comunicar actividades ligadas a los intereses de las personas y para acceder a información general. Sin embargo, en cuanto a la búsqueda efectiva de información sobre política o sobre el barrio, los jóvenes manifiestan poca o ninguna inclinación, y no suelen evidenciar una actitud proactiva con relación a estas cuestiones. Como señalamos al comienzo, el sentido de su participación se circunscribe y se arraiga principalmente en la cotidianidad de su hábitat inmediato. Cuando recurren a Internet como medio informativo, lo hacen principalmente con relación a sus gustos, pasatiempos o necesidades escolares.

En resumen, las únicas actividades relacionadas que hemos detectado se restringen a la búsqueda de información general (no así la de gobierno o específicamente política) y a la realización de trámites *online*. Son prácticamente nulos los casos de contacto con partidos políticos, sindicatos u órganos gubernamentales a través de Internet. Ahora bien, esto pone en evidencia no solo que el acceso a las nuevas tecnologías no redunde en un interés en la política, sino que al menos hasta ahora las estructuras políticas tradicionales no son atractivas, relevantes o interesantes para los jóvenes de estas características. En el caso de las iniciativas de índole comunitaria, pero con sustento ideológico, político o partidario, como las que analizamos en nuestra investigación, la participación juvenil parece asumir preferentemente formas arraigadas en la sociabilidad cotidiana, y no así en la presencia de participación motivada por convicciones militantes. Esto destrona algunos de los argumentos más optimistas para la participación ciudadana a través de las TIC, como el que sostiene Rheingold (1993), pero al mismo tiempo también aquellos menos idealizados

sobre el rol de Internet, como el de Etta *et al.* (2003). Sin embargo, estos hallazgos también son consistentes con los encontrados por un informe del *Pew Internet and American Life Project* (Smith *et al.* 2009), en el que se resalta la correlación entre la participación ciudadana a través de Internet y los niveles de ingreso y educación (Turner-Lee 2010). Esto daría lugar a considerar que se estaría asistiendo a otra dimensión de brecha y pobreza digital al examinar este apartado. El interés de los jóvenes en las instituciones político representativas tradicionales parece resquebrajado y en crisis. Frente a ello, la amplificación de las vías de comunicación que habilitan las TIC no alcanza para subsanar esta situación. Es decir, las posibilidades de comunicación y vías de participación podrían llegar a ser, a lo sumo, causa formal, pero no causa final del interés y la movilización. Nuevamente debemos decir: aquellas potencialidades habilitadas por las TIC que no resultan socialmente necesarias quedan evidentemente fuera de la apropiación selectiva que de ellas hacen los sujetos. Por lo menos en lo que respecta al contexto argentino, la tecnología, por sí sola, por más abierta y horizontal que resulte su estructura técnica, no es condición suficiente para garantizar la participación ciudadana y la democratización de las comunicaciones.

Género

Si bien en Europa y Estados Unidos la brecha digital en el ámbito del género ha tendido a disminuir en los últimos años, en América Latina, y en particular en la Argentina, constituye un problema persistente.²³ Es decir que existen dificultades para las mujeres en materia de frecuencia y tiempo de acceso a la computadora e Internet, así como de capacidades de usos y apropiación de esta tecnología.

23. En Latinoamérica, el Informe BRIDGE sobre Género y Desarrollo (2004), el Programa de Apoyo a Redes de Mujeres (PARM) de la Asociación para el Progreso de las Comunicaciones (APC), o iniciativas como Gender IT. org y GEM, muestran cómo el impacto de la brecha digital de primer orden, pero también de segundo orden, está aún presente, precisamente porque se encuentra relacionado con otras variables en materia de desigualdad, como los niveles educativo y socioeconómico.

De los tres PASC estudiados, el cibercafé se presenta como un espacio predominantemente masculino, tanto por el perfil de los usuarios como por las prácticas y actividades preponderantes. Por el contrario, en el CEA es mayoritaria la presencia femenina, mientras que el perfil de género aparece equilibrado en el MTD. La participación femenina en los PASC comunitarios obedece a la fuerte presencia de mujeres en las organizaciones territoriales. Especialmente en épocas de alta desocupación, son las mujeres de sectores populares quienes se encargan de garantizar la reproducción material de las familias al asumir tareas “tradicionalmente femeninas”, como la gestión de labores comunitarias vinculadas con el consumo cotidiano (comedores, guarderías), pero también “masculinas”, como la reproducción y la administración de los ingresos. Mientras tanto, los varones se refugian en el espacio privado, avergonzados por la falta de empleo y dislocados ante la desestructuración de su rol acostumbrado de proveedor principal (Svampa y Pereyra 2004: 163-164).

A los hombres les cuesta mucho tener esta cosa, que como en la mujer es medio natural cuando empieza a tener necesidades, al ver que a los hijos les falta algo, se lanza, no solamente por lo económico, sino como una lucha más integral. Hay muchas compañeras que están casadas y a muchos maridos les cuesta entender, les dicen: “Para qué perdés el tiempo”. (*Entrevista a Karina, 42 años, encargada del CEA*)

En este contexto, frente al clima desalentador e intimidatorio para la presencia femenina registrado en el cibercafé estudiado, los PASC comunitarios ofrecen un ámbito de confianza para que las mujeres desarrollen sus habilidades informáticas. Varias entrevistadas entienden que acceder a una posibilidad de formación significa construir un camino hacia un primer trabajo o hacia uno más cualificado. Sin embargo, no solo es considerado un espacio funcional para la capacitación en destrezas técnicas. Recurrentemente, en las entrevistas se advierte una significación del espacio como un momento y lugar para la realización personal.

Yo más quiero para trabajar, en casa el sueldo de mi marido no alcanza, alcanza para lo básico digamos, pero para poder hacer otras cosas, agrandar la casa, poder hacer una pieza para la nena. (*Entrevista a Isabel, 31 años, usuaria del CEA*)

Ahora bien, puestos a desentrañar el sentido de estas motivaciones en la vida cotidiana, observamos que las mujeres jóvenes y adultas encuentran en estos cursos una oportunidad para comenzar a independizarse de sus maridos y de su rol de madres. La adquisición de competencias tecnológicas es experimentada como un escalón imprescindible para comenzar a transitar por otros senderos, distintos a las tareas domésticas. De allí que muchas de ellas vivencien su actividad en los cursos como un “espacio y tiempo para mí”, es decir, un ámbito de autonomía donde ellas, como mujeres y no como madres o esposas, son las protagonistas y destinatarias de los potenciales beneficios.

Depende de mi tiempo, si las nenas se van con su papá, no hago lo de madre seria y hago otras cosas, ahí sí salgo, me voy a recitales y eso. Estoy con la música y la tecnología, teléfono y computadora. No sé, viene tal artista ahora, ayer por ejemplo, me fui al ciber a buscar, salieron entradas para Bon Jovi. (*Entrevista a Laura, 27 años, usuaria del MTD*)

El significado profundo asociado a la experiencia con la tecnología emerge como un espacio de autorrealización, de compartir y de crecimiento personal, que no se encuentra tan presente entre los usuarios masculinos de estos lugares, a pesar de que tampoco está ausente la dimensión afectiva ni los lazos de solidaridad en ellos, incluido el cibercafé. Dadas las características de los casos estudiados, no resulta llamativo que el cibercafé sea un lugar de paso para el empleo de tecnologías por parte de las mujeres, donde realizan usos específicos que les representan poco tiempo y compromiso con el entorno, mientras que sí adquieren visibilidad y protagonismo en el espacio comunitario y en el comunitario / estatal.

Lo que resulta característico, y diferencial, de la forma de apropiación de la mujer de estos espacios es que los utilizan como puente para otras instancias: para acceder al mercado de trabajo (algo compartido con los hombres), pero además, y aquí radica la principal diferencia, para alcanzar un diálogo enriquecido con sus hijos y familia. En la medida en que sus hijos saben de computación y ellas no, sienten que quedan afuera de poder conocer el mundo de sus hijos y esto resulta un factor de motivación clave. Los relatos de las entrevistadas evidencian un mundo simbólico y cultural único, al que se adscriben las mujeres en su relación con la tecnología y con el espacio público más general.

Tabla 1.3
Síntesis de la comparación entre los distintos PASC

	Comunitario (MTD La Matanza)	Estatal / Comunitario (CEA – Mi PC)	PAV privado (cibercafé)
Perfil de usuarios	Acuden jóvenes y adultos de ambos sexos. Los hombres llevan cursos de reparación y las mujeres de operador de PC.	Acuden mayormente mujeres (jóvenes y adultas), para realizar cursos de iniciación a la computación.	Mayoría de adolescentes varones que realizan un uso expansivo y prolongado. Las mujeres acuden con menor frecuencia, permanecen un tiempo breve y realizan usos concisos y concretos.
Motivación	Aprender a usar la computadora, Internet y reparación (oficio).	Aprender a usar la computadora.	Reunirse con amigos, jugar <i>online</i> , acceder a Internet.
Capacitación	Es el aspecto central, se dan diferentes cursos con salida laboral y orientación práctica.	Es el aspecto central, se dan cursos formales de computación.	No ofrece capacitación, pero es un espacio de práctica y un primer contacto con las TIC.
Trabajo	Cursos con salida laboral en el MTD y fuera de él. Genera contactos laborales. Mejora la confianza en la empleabilidad.	Los cursos mejoran las capacidades laborales de los usuarios. Aumenta la confianza en la empleabilidad.	No es la dimensión central, pero los usuarios, al familiarizarse con la computadora, aumentan su confianza en obtener un empleo.

Sociabilidad	Crea lazos sociales y permite usos comunicativos de Internet.	No es una dimensión significativa, aunque es uno de los motivos de los alumnos: aprender a usar la computadora para comunicarse.	Es la dimensión central de este espacio: los jóvenes generan lazos de amistad en el ciber y con otros jóvenes a través de Internet.
Participación	Se genera un compromiso con la organización.	Se percibe a las TIC como un espacio de expresión.	El espacio se utiliza ocasionalmente para realizar trámites.
Género	Si bien el perfil de usuarios es heterogéneo, el espacio resulta amigable y de confianza para las mujeres.	La composición de la organización y los horarios de los cursos contribuyen a generar un espacio predominantemente femenino valorado como un ambiente de confianza por las mujeres.	Las características y orientación lo convierten en un espacio predominantemente masculino que atenta contra la integración igualitaria de las mujeres.

Elaboración propia.

Conclusiones y recomendaciones

Los espacios públicos constituyen la principal vía de acceso a las TIC para las y los jóvenes de sectores populares urbanos, en un contexto donde la situación de pobreza se ve reforzada por falencias en la oferta y demanda de acceso a esas tecnologías. Como señala la literatura, las brechas y pobrezas digitales se derivan de brechas y pobrezas sociales, económicas y culturales propiciadas por profundos procesos de desigualdad.

Los espacios de apoyo al acceso público a las TIC son apropiados por las y los jóvenes en respuesta a esas falencias. Mientras los cibercafés constituyen la principal vía de acceso a Internet y permiten a estos actores superar la brecha

digital de primer orden, los espacios comunitarios (como el MTD y el CEA) permiten suplir las carencias existentes en cuanto a habilidades tecnológicas; es decir, están orientados a la superación de la brecha digital de segundo orden.

Los espacios públicos de acceso a las TIC (los PASC) son apropiados de manera diferencial por las juventudes de sectores populares y arrojan diversos resultados en función de sociabilidad, expectativas laborales y educativas, incremento de la estima y confianza personal, deseos de autonomía e independencia. Cada cual a su modo y con dispar eficacia, los distintos PASC operan, a partir de la apropiación que los actores sociales hacen de ellos, como dispositivos de inclusión social de las y los jóvenes de sectores populares urbanos. Estos jóvenes no son nativos digitales, sino migrantes que realizan el proceso de aprendizaje del uso de las tecnologías a través de los espacios de apoyo al acceso público, condicionados por un contexto de pobreza digital con carencias de todo tipo: falta de oferta de servicios, recursos económicos insuficientes y ausencia de habilidades cognitivas.

El tipo de espacio condiciona el espectro de usuarios que se acercan en forma regular para acceder allí a las TIC, en particular en cuanto a edad y género. El ciber es un espacio netamente de varones jóvenes (en particular entre 17 y 25 años), confirmando lo que indica la literatura, mientras que el CEA es un espacio de mujeres jóvenes y adultas (entre 15 y 40 años). El público del MTD es el más heterogéneo en cuanto a la edad y el género, incluidos hombres y mujeres, y jóvenes y adultos, entre sus asistentes. Allí lo que se verifica es una distribución específica por género y edad según el tipo de curso del que se trate: los hombres prefieren los cursos de reparación y reciclado de PC (*hardware*), mientras que las mujeres los cursos de operador o de Internet (*software*), manteniendo así en la esfera de la informática una suerte de división de roles que acompaña a la organización del trabajo por géneros de la era *fordista*. Los usuarios de ciber suelen tener, en promedio, mayores habilidades informáticas y mayor antigüedad en el uso de la computadora e Internet que quienes acuden al MTD o al CEA, que en general están realizando sus primeros contactos con la informática. En cuanto al impacto, la acción de los espacios estatal y comunitario es restringida territorialmente, y si bien sus resultados son cualitativamente relevantes, la misma afecta a una cantidad limitada de usuarios y por ello no produce un efecto significativo en términos cuantitativos.

El mayor contraste que se produce entre los tres centros de apoyo al acceso público es el que separa, por un lado, los espacios comunitario y estatal (MTD y CEA), en tanto lugares cuyo objetivo central es brindar capacitación informática a los usuarios, y por el otro, el ciber, que con fines comerciales brinda acceso a máquinas de última generación especialmente preparadas para usos comunicativos y lúdicos. En correlación con estos rasgos diferenciales, observamos que los motivos de los usuarios de uno y otro espacio también se separan: se acude al ciber para jugar o comunicarse con amigos, mientras que la asistencia a los espacios estatal y comunitario responde al objetivo de adquirir habilidades informáticas. Retomando las discusiones sobre pobreza digital (Barrantes 2007), podríamos concluir que los ciber lidian con el problema de la oferta de conexión, mientras que los espacios estatal y comunitario se enfrentan al problema de la demanda, es decir, la falta de habilidades y capitales informáticos. En estos últimos, se observa que acuden personas que nunca han tenido contacto con la computadora y que en principio no tienen razones inmediatas para incorporarla a sus vidas. La diferencia entre los objetivos pedagógicos de los espacios estatal y comunitario, y los usos múltiples que permite el ciber, tiene un correlato en el tipo de actividades que desarrollan allí los asistentes.

A partir de los resultados de nuestra investigación, proponemos las siguientes recomendaciones a tener en cuenta por los formadores de políticas públicas, en pos de mejorar el alcance y la eficacia de cada uno de estos espacios.

Cibercafés

Dado el rol central de los cibercafés en el acceso a Internet para los sectores populares, se debe prestar especial atención al decrecimiento verificado de estos espacios en barrios periféricos, en consonancia con la tendencia nacional (Clarín 2010; D'Alessio IROL 2010). Mientras el acceso a las TIC no esté garantizado en todos los hogares, con la desaparición de los cibercafés el número de jóvenes no usuarios por falta de acceso aumentará. Como vimos, los cibercafés cumplen una función social como espacio de encuentro y contención de los jóvenes varones quienes, frente a la desaparición de estos lugares, pasarían la mayor parte de su tiempo en la calle, donde los riesgos y la vulnerabilidad son mayores. Asimismo, el capital social de los jóvenes usuarios del cibercafé se

vería disminuido, ya que muchos de sus contactos por fuera del territorio físico circundante se perderían. No obstante, es necesaria una mayor regulación estatal en estos espacios, sobre todo en el control de los contenidos accesibles para el público infantil, ya que actualmente la aplicación de filtros parece quedar librada a la voluntad de los propietarios. Dado que el cibercafé se presenta como un espacio eminentemente masculino, sería conveniente promover la participación femenina. Algunas medidas realmente auspiciosas podrían ser fomentar la presencia de encargadas mujeres, brindar cursos de operador de PC al público femenino y bregar por ambientaciones no intimidatorias para las mujeres (por ejemplo, asegurando la visibilidad desde afuera). Finalmente, creemos muy importante difundir el conocimiento de las actividades y sentidos que los jóvenes construyen en estos espacios en pos de mejorar el vínculo con el ámbito escolar. En esta línea, sugerimos que los datos surgidos de nuestra investigación y otras similares sean utilizados como insumo en la formación de docentes que están siendo preparados para modalidades de enseñanza “1 a 1” en las escuelas. De este modo, la comprensión de lo que las y los jóvenes hacen en los cibercafé permitirá dejar de lado prejuicios y articular de manera más efectiva ambos espacios.

Espacios comunitarios: autogestionados o con impulso estatal

Sobre la base de nuestra investigación, debemos resaltar los resultados alcanzados en los espacios de acceso a las TIC de carácter comunitario, gestionados por organizaciones territoriales de base. Como vimos, lugares como el MTD y el CEA brindan respuesta a una demanda insatisfecha de una importante población de sectores populares que deposita vitales expectativas en la adquisición de habilidades tecnológicas. Si espacios como estos se vieran reproducidos por centenas, se lograría un alto impacto en cuanto a capacitación, tanto en jóvenes varones y mujeres marginados del sistema educativo y el mercado laboral como en adultos que jamás han tenido contacto con las TIC. Se trata de sitios gestionados por organizaciones orientadas a satisfacer las necesidades cotidianas de su gente y que logran imprimirle un sentido social al acceso a las TIC. Construidos sobre relaciones de confianza y ayuda mutua, los PASC comunitarios se erigen como instancias que permiten superar los temores y

ansiedades generados por los imperativos sociales de manejar la computadora y estar conectado. Tanto el MTD como el CEA logran potenciar las expectativas educativas y laborales de los usuarios, quienes de acuerdo con la etapa del ciclo de vida que estén atravesando, perciben en el acceso a las TIC una oportunidad para ganar autonomía e independencia, ya sea respecto de sus padres, en el caso de los más jóvenes, o de la vida doméstica y el rol de madre y esposa, en el caso de las mujeres jóvenes-adultas.

Debido a estos resultados, recomendamos realizar nuevas investigaciones que permitan evaluar numéricamente el impacto de la capacitación en los usuarios y determinar cómo reproducir la experiencia del CEA de la Asociación Civil Cirujas, y la aún más particular y sui géneris del MTD, tanto en La Matanza como en todo el país o en otras naciones. Entendemos que ello permitirá apuntalar el fomento de estas iniciativas por parte del Estado, brindando, como es claro en el programa Mi PC, el equipamiento y los fondos necesarios para la instalación de los centros, pero sin que ello signifique que la gestión recaiga completamente en la esfera estatal. Está comprobado que a mayor participación y responsabilidad de la organización de base, mayor es el compromiso y la apropiación que sus miembros hacen del espacio. Adicionalmente, sugerimos instalar estos espacios en las zonas más marginadas de los territorios, donde los datos recabados evidencian las tasas más altas de desconexión. Cabe mencionar que esta recomendación está siendo de alguna manera tenida en cuenta tanto por el equipo de evaluación del programa Mi PC como por los diseñadores del Plan Argentina Conectada, dependiente del Ministerio de Planificación Federal, que prevé la instalación de los llamados núcleos de acceso al conocimiento (NAC) en las zonas de menor penetración de las TIC.

En cuanto a las falencias que deben superarse, es preciso que estos espacios cuenten con un lugar físico adecuado y exclusivo para el acceso a las TIC. Asimismo, debería ampliarse el tiempo habilitado para el acceso libre a Internet, más allá de los cursos de capacitación. En este sentido, resulta imperioso que el Estado garantice la conectividad necesaria para estas organizaciones, supliendo la falta de oferta de los prestadores privados.

En cuanto a las particularidades de cada uno de estos espacios, recomendamos reproducir en el CEA la experiencia del MTD respecto de la instalación

de cursos y un taller de reciclado y reparación de PC. Hemos visto cómo esta iniciativa logra interceptar los deseos de los jóvenes, que encuentran en ella una salida laboral inmediata, una cuestión que podría tener aun mayor impacto si se incentiva la participación de mujeres jóvenes en estas instancias. Asimismo, sugerimos a ambos espacios orientar la pedagogía y los contenidos de los cursos, por lo general estrictamente técnicos e instrumentales, sobre la base de las actividades cotidianas de los usuarios, ya que, al poder encontrarle un sentido en sus vidas, la apropiación del conocimiento por parte de los usuarios resulta más eficaz y entusiasta.

En definitiva, en tiempos en los que el acceso público a las TIC se ve amenazado por el avance masivo de la conectividad hogareña y la telefonía móvil, creemos necesario no perder de vista la función social que los distintos espacios de apoyo al acceso público (PASC) cumplen en la vida de los sectores populares, en general, y de sus juventudes en particular. No todos los jóvenes del mundo son “nativos digitales”, porque no todos incorporan con la misma naturalidad las TIC en sus vidas cotidianas. Contextos diferentes, antecedentes y biografías distintos, perfiles socioculturales diversos y distribución desigual de capitales condicionan los procesos de apropiación de las TIC. Mientras que entre los jóvenes de sectores altos y medios la incorporación de esas tecnologías se desenvuelve con naturalidad y de manera individual en el hogar, la escuela, la universidad y el trabajo, el procesamiento de los temores y ansiedades que las TIC generan entre los sectores populares recae mayoritariamente en espacios/tiempos colectivos que son apropiados por las y los jóvenes como una instancia estratégica para la inclusión social.

Bibliografía

- BARRANTES, R.
 2007 “Analysis of ICT Demand: What is Digital Poverty and How to Measure It?”. En *Digital Poverty: Latin American and Caribbean Perspectives*. Lima: DIRSI / IDRC.
- BATALLÁN, G., S. CAMPANINI, E. PRUDANT, E. IARA y S. CASTRO
 2009 “La participación política de jóvenes adolescentes en el contexto urbano argentino. Puntos para el debate”. En *Revista Última Década* 30, CIDPA – Centro de Estudios Sociales, Chile.
- BEST, M. L.
 2010 “Connecting in Real Space: How People Share Knowledge and Technologies in Cybercafés”. Presentado en la 19th AMIC Annual Conference, Singapur.
- BOASE, J., J. HERRIGAN, B. WELLMAN y L. RAINIE
 2006 “The Strength of Internet Ties”. En *Pew / Internet & American Life Project*. Disponible en: <<http://pewinternet.org>>.
- BOUILLE, J.
 2008 “Cibercafés o la nueva esquina. Usos y apropiaciones de Internet en jóvenes de sectores populares urbanos”. En Urresti, M., *Ciberculturas juveniles. Los jóvenes, sus prácticas y representaciones en la era de Internet*. Buenos Aires: La Crujía.
- CAMACHO K.
 2005 “La brecha digital”. En Ambrosi, A., V. Peugeot y D. Pimienta, *Palabras en juego. Enfoques multiculturales sobre las sociedades de la información*. París: C. & F. Éditions.
- CLARÍN
 2010 “El ciber pasó de moda y hoy sobrevive con el mail ‘al paso’”, 18 de diciembre.
- D’ALESSIO, IROL
 2010 “Internet en la Argentina. Resumen de investigación”. Disponible en: <http://www.dalessio.com.ar/xpublico/archivos/1346_I_13_Libro_Internet_sintesis.pdf>.

- DALTON, R. J., P. A. BECK y R. HUCKFELDT
1998 “Partisan Cues and the Media: Information Flows in the 1992 Presidential Election”. En *The American Political Science Review* 92 (1), pp. 111-126.
- DEEPHOUSE, D. y P. HEUGENS
2009 “Linking Social Issues to Organizational Impact: The Role of Infomediaries and the Infomediary Process”. En *Journal of Business Ethics* 86 (4), pp. 541-553.
- ETTA, F. E. y S. PARWYN-WAMAHIU (eds.)
2003 *Information and Communication Technologies for Development in Africa. The Experience with Community Telecenters*. Vol. II. Ottawa: CODESRIA / IDRC.
- FINQUELIEVICH, S. y A. PRINCE
2007 *El (involuntario) rol social de los cibercafés*. Buenos Aires: Dunken.
- GÓMEZ, R.
2009 *Measuring Global Public Access to ICT: Landscape Summary Reports from 25 Countries around the World*. TASCHA Working Paper. Seattle: Technology & Social Change Group (anteriormente Center for Information & Society), University of Washington Information School.
- GONZÁLES-RODRIGO, E. y J. SAÍZ-GONZÁLES
2008 “¿Quién busca trabajo en Internet? Dossier TIC y trabajo: hacia nuevos sistemas organizativos, nuevas estructuras ocupacionales y salariales, y nuevos mecanismos de intermediación”. En *UOC Papers, Revista sobre la Sociedad del Conocimiento*. Disponible en: <http://www.uoc.edu/uocpapers/6/dt/esp/gonzalez_sainz.pdf>.
- GRANOVETTER, M.
1973 “The Strength of Weak Ties”. En *The American Journal of Sociology*, vol. 78, núm. 6, mayo, pp. 1360-1380.
- 2005 “The Impact of Social Structure on Economic Outcomes”. En *Journal of Economic Perspectives*, vol. 19, núm. 1, invierno, pp. 33-50.
- GURUMURTHY, A.
2004 “Gender and ICTs: An Overview Report, BRIDGE (Gender and Development)”. Institute for Development Studies, UK. Disponible en: <<http://www.bridge.ids.ac.uk/reports/CEP-ICTs-OR.pdf>>.

- KRAUSKOPF, D.
2008 “Dimensiones de la participación en las juventudes contemporáneas latinoamericanas”. En *Revista Pensamiento Iberoamericano* 3, segunda edición.
- KROTZ, E. y R. WINOCUR
2007 “Democracia, participación y cultura ciudadana: discursos normativos homogéneos versus prácticas y representaciones heterogéneas”. En *Estudios Sociológicos* 001, XXV, enero-abril.
- KUHN, P. y M. SKUTERUD
2004 “Internet Job Search and Unemployment Durations”. En *American Economic Review* 94 (1), pp. 218-232.
- RAMÍREZ, J.
2007 “Aunque sea tan lejos nos vemos todos los días’: migración transnacional y uso de nuevas tecnologías de comunicación”. En Albornoz, C., V. Cabrera, K. Palacios, J. Ramírez y D. Villafuerte, *Los usos de Internet: comunicación y sociedad*. Canadá: FLACSO, IDRC.
- RAMÍREZ, R.
2007 “Appreciating the Contribution of Broadband ICT with Rural and Remote Communities: Stepping Stones toward an Alternative Paradigm”. En *The Information Society* 23 (2), pp. 85-94.
- RHEINGOLD, H.
1993 *The Virtual Community: Homesteading on the Electronic Frontier*. Disponible en: <<http://www.well.com/~hrl/vcbook/>>.
- SEY, A. y M. FELLOWS
2009 “Literature Review on the Impact of Public Access to Information and Communication Technologies”. En *CIS Working Paper* 6. Seattle: University of Washington Center for Information & Society.
- SISTEMA DE INFORMACIÓN CULTURAL DE LA ARGENTINA (SINCA)
2008 “Internet. Total accesos residenciales por zonas geográficas. Argentina. Años 2002-2006”. En *Nuestra Cultura*. Disponible en: <<http://sinca.cultura.gov.ar/sic/estadisticas/recdatos/results.php?idCategoria=20>>.

- SISTEMA NACIONAL DE CONSUMOS CULTURALES (SNCC)
2008 *Informe núm. 4*. Buenos Aires: SNCC.
- SMITH, A., K. LEHMAN SCHLOZMAN, S. VERBA y H. BRADY
2009 “The Internet and Civic Engagement”. En *Pew Internet and American Life Project*. Disponible en: <<http://www.pewinternet.org/~media/Files/Reports/2009/The%20Internet%20and%20Civic%20Engagement.pdf>>.
- SVAMPA, M. y S. PEREYRA
2004 *Entre la ruta y el barrio*. Buenos Aires: Biblos.
- THOMPSON, J.
1998 *Los media y la modernidad*. Barcelona: Paidós.
- TURNER-LEE, N.
2010 “The Challenge of Increasing Civic Engagement in the Digital Age”. En *Federal Communications Law Journal*, diciembre, p. 63.
- UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA MATANZA (UNLM)
2006 “Seguimiento de la situación social en el Municipio de La Matanza”. Disponible en: <<http://observatoriosocial.unlam.edu.ar/download/seguimiento.pdf>> (consulta: 7 de abril 2010).
- WARSCHAUER, Mark
2003 “Social Capital and Access”. En *Universal Access in the Information Society* 2 (4), pp. 15-31.
2006 *Technology and Social Inclusion: Rethinking the Digital Divide*. Massachusetts: MIT Press.
- WINOCUR, R.
2007 “La apropiación de la computadora e Internet en los sectores populares urbanos”. En *Revista Versión* 19, Méjico.
- YELLOWLEES, P. y S. MARKS
2005 “Problematic Internet use or Internet Addiction?”. En *Computers in Human Behavior* 23, pp. 1447-1453.

Anexo. Lista de abreviaturas

AMBA	Área Metropolitana de Buenos Aires (incluye la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y los partidos del Conurbano Bonaerense)
ICT	Information and Communication Technologies
MTD	Movimiento de Trabajadores Desocupados
CEA	Centro de enseñanza y acceso informático
PAV	Public Access Venues
PASC	Public Access Support Center
PC	Personal Computer
SNCC	Sistema Nacional de Consumos Culturales
SINCA	Sistema de Información Cultural de la Argentina
INDEC	Instituto Nacional de Estadísticas y Censo



IMPACTO DEL ACCESO PÚBLICO EN DOS TELECENTROS: APROPIACIÓN SOCIAL DE LAS TIC POR PARTE DE MUJERES CHILENAS

Alejandra Phillippi y Patricia Peña

Resumen

Este artículo da cuenta de un estudio en Chile que examinó el impacto del acceso público a las computadoras e Internet en mujeres, a través de la Red de Telecentros Quiero Mi Barrio. Se toman en cuenta las dimensiones de género y cultura como variables que definen las formas de consumo práctico (el para qué) y simbólico (el qué significa) de un espacio público comunitario como el telecentro, y de Internet como medio de comunicación e información. Se destaca también la importancia que tienen los telecentros para las mujeres, en contraste con las limitaciones que se presentan para ellas en los cibercafés. El análisis da lugar a las siguientes recomendaciones: el Estado debe potenciar los telecentros como espacios de atención a las necesidades y demandas de las mujeres, promover una mayor participación de las mujeres en el acceso y uso provechoso de la tecnología y alentar nuevos modelos que auspicien el desarrollo de competencias digitales en las mujeres, orientado a satisfacer sus aspiraciones y necesidades cotidianas.

...

Este trabajo se llevó a cabo con la ayuda de fondos concedidos a la Universidad Diego Portales por el Programa de Becas de Investigación Amy Mahan para evaluar el impacto del acceso público a las TIC, auspiciado por el Centro Internacional de Investigación para el Desarrollo (CIID) de Ottawa, Canadá, con apoyo administrativo de la Universidad Pompeu Fabra (UPF), Barcelona, España, y apoyo técnico de la doctora Roxana Barrantes (Perú) y del profesor Steven Pace (Australia).

Introducción¹

¿Qué hacen las mujeres chilenas de barrios urbanos pobres en los telecentros de acceso público a Internet de la red Quiero Mi Barrio? ¿Qué diferencias hay entre mujeres y hombres en el uso y apropiación de las tecnologías de información y comunicación (TIC)? ¿Qué beneficios perciben y qué significado le dan las mujeres chilenas al uso de las computadoras e Internet?

El presente capítulo muestra una parte del análisis y de las conclusiones de la investigación realizada en Chile sobre el impacto social del programa de conectividad digital de la Red de Telecentros Quiero Mi Barrio en un grupo de mujeres usuarias y no usuarias de los telecentros, que viven en sectores caracterizados por la vulnerabilidad social y económica. El trabajo se centra en dos telecentros: uno instalado en una comuna (distrito) de la capital chilena (región Metropolitana), y otro en una ciudad de provincia, en la comuna San Fernando (región de O'Higgins), una zona predominantemente agrícola a casi 140 km al sur de la capital.

El programa Quiero Mi Barrio (QMB) fue implementado entre el 2006 y 2009, durante el gobierno de la presidenta Michelle Bachelet, por el Ministerio de la Vivienda y Urbanismo (MINVU), a través de diversas acciones de intervención social para mejorar la infraestructura y calidad de vida de más de 200 barrios vulnerables en Chile. La adición de telecentros al programa fue apoyada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones (SUBTEL) en una última etapa del proyecto. Su implementación comenzó a fines del 2009 y continuó durante el 2010, bajo el nuevo gobierno del presidente Sebastián Piñera y marcada por las consecuencias del terremoto del 27 de febrero, con varios retrasos en el cronograma de desarrollo y funcionamiento. En la práctica, se ha atendido 150 de la totalidad de los barrios pertenecientes al programa.

El programa QMB supone un trabajo en sectores vulnerables de la población. El contexto en el que habitan las mujeres chilenas de este estudio corresponde a barrios de sectores populares de la ciudad, alejados del centro

1. Las autoras agradecen las facilidades otorgadas por el responsable a cargo de la SUBTEL, por los asesores de las universidades responsables de la implementación, y por los dirigentes y encargados de los telecentros estudiados.

cívico-comercial. En las regiones Metropolitana y de O'Higgins, el nivel socioeconómico de las poblaciones corresponde a estratos medio-bajo y bajo. Esto significa que sus habitantes tienen salarios mínimos, niveles de educación básicos y condiciones laborales precarias. Es usual encontrar hacinamiento en estos barrios, que se agrava al habitar sus vecinos en bloques de departamentos provistos por el Estado a través de subsidios —como una solución al problema de vivienda—, que han sido construidos en pequeños espacios cuyas divisiones no aíslan el ruido de los departamentos vecinos, mermando en muchos casos la intimidad y tranquilidad de las familias que viven en ellos. En los relatos de mujeres y hombres entrevistados en ambos barrios, se señala que la droga, el alcoholismo y la delincuencia son las principales dificultades que tiene la población. Sus habitantes han sido erradicados, en ocasiones, de otros sectores de la ciudad. Las formas de socialización se basan en relaciones de desconfianza, con la idea de que el espacio público es “peligroso” y de que en él se aprenden “malas conductas”.

Los telecentros de Quiero Mi Barrio

El objetivo de la Red de Telecentros Quiero Mi Barrio (RQMB) es:

[...] lograr la apropiación social de las TIC de las personas que habitan en los barrios, a través del “uso con sentido de las tecnologías disponibles”, siendo un objetivo de los lineamientos estratégicos desde los ejes temáticos de apropiación “velar porque los telecentros habilitados en el país se integren a las dinámicas particulares de orden social, económico y cultural propias de cada barrio”. (CIISOC 2009: 4)

Los telecentros son administrados por los consejos de desarrollo vecinal, instancias de dirigencia vecinal de carácter voluntario. Son apoyados por un equipo de profesionales de varias universidades, que tienen a su cargo, hasta la fecha, las coordinaciones zonales de la red. En las regiones del sur del país, la coordinación del proyecto ha sido encargada al Centro de Investigación de la Inclusión Digital y Sociedad del Conocimiento de la Universidad de La Frontera; en las regiones centrales, a la Universidad Central y a la Asociación de Telecentros Activos de Chile (ATACH); y en las regiones del norte, a la Universidad Arturo Prat. Estas instancias de coordinación se ocupan de seleccionar a los

operadores y operadoras, para que ellos se encarguen de gestionar el trabajo diario y los servicios que se ofrecen en los telecentros. Utilizan computadoras con el sistema operativo Ubuntu, basado en un *software* libre. Su estrategia de sustentabilidad económica aún no está definida. En general, estos centros no cobran por los servicios de conectividad y capacitación, pero en algunos se solicita un aporte voluntario o se cobra un precio menor que el del mercado.

Uno de los dos telecentros estudiados se ubica en la Villa San Francisco de Asís, un barrio de la región Metropolitana de Santiago de Chile; el otro, en la Villa San Hernán, en la comuna San Fernando, región de O'Higgins. Ambos barrios son relativamente pequeños (1.400 habitantes en el caso de San Francisco y 3.600 en el de San Hernán) y tienen poca historia: San Francisco fue construido en 1980, San Hernán en 1991. Surgieron como soluciones habitacionales ofrecidas por el Estado y denominadas polígonos de viviendas sociales tipo "block", cuya asignación de departamentos corresponde a familias erradicadas de otras comunas o es fruto de la postulación a subsidios de vivienda. San Hernán, sin embargo, se encuentra en una región predominantemente agrícola y tiene indicadores de desarrollo inferiores a los de la capital. Los telecentros estudiados fueron seleccionados porque comenzaron a operar más o menos en la misma época. A continuación se presentan dos tablas en las que se entrega un detalle comparativo de algunas de sus características de funcionamiento (tabla 2.1) y observaciones a partir de los usuarios (tabla 2.2).

Género, apropiación cultural y alfabetización digital

Nuestro estudio considera la perspectiva de género y su relación con las TIC en un sentido mutuamente constitutivo; es decir, como un continuo proceso de relaciones dinámicas, en el que estas evolucionan en forma conjunta y se van redefiniendo de manera dialéctica (Rodríguez 2009). Toma en consideración los aportes y la reflexión acumulados en la tradición de estudios de comunicación, educación y cultura, lo que implica preguntarse *cuáles son los usos y apropiaciones* que las personas hacen de los medios y de sus contenidos. Esto requiere considerar la dimensión simbólica, las significaciones y reasignaciones de significados que hacen las personas con su consumo mediático (Sunkel 2002, citando a García Canclini 1999). En este caso, las tecnologías y

Tabla 2.1
Aspectos generales de funcionamiento y entrega de servicios

	Telecentro de San Francisco	Telecentro de San Hernán
Inicio	Enero 2010	Febrero 2010
Computadoras	Nueve, todas con Internet	Ocho, seis de ellas con Internet
Horarios	Lunes a viernes de 9 a 20 hrs. (horario continuado). Sábados solo talleres y capacitaciones.	Lunes a viernes de 10 a 12 hrs. y de 14 a 20 hrs. Sábados de 15 a 20 hrs. solo talleres y capacitaciones.
Usuarios por semana	200 (35 a 40 diarios)	150 (30 diarios)
Conectividad	Fibra óptica dedicada (calidad y velocidad de conexión variable)	
Financiamiento	Recursos del programa QMB – MINVU y SUBTEL (hasta 2012)	
Rol de los encargados	Administración y gestión del telecentro. Labores de apertura y cierre del lugar, limpieza y mantenimiento. Supervisión de funcionamiento y uso de computadoras e Internet. Apoyo a los usuarios que necesitan o solicitan ayuda. Realización de cursos y talleres de capacitación para los vecinos y usuarios del telecentro.	
Servicios	Computadoras con Internet gratuito (una alcancía para aporte voluntario)	Computadoras con Internet, 300 pesos la hora
	Impresiones y fotocopias (pagadas). Cursos gratuitos de computación e Internet.	
Reglas de uso	Hay reglas básicas de respeto y convivencia entre los usuarios (especialmente con los niños). Se bloquean los sitios de pornografía.	
	Hay límite al tiempo de uso, especialmente cuando hay alta demanda: 30 minutos. Cuando los niños realizan tareas, el uso termina cuando las finalizan.	No hay límite al tiempo de uso

vd...

...viene

Difusión	Por redes de los miembros de la organización y de la operadora. También por el boca a boca entre los vecinos y mediante carteles en diarios murales.	Hay un letrero afuera del lugar. También por redes de la organización y de la operadora y por el boca a boca entre los vecinos.
Otras actividades	Funciona en un centro comunitario donde se realizan actividades para recaudar fondos para el mejoramiento de la sede y del telecentro. Por ejemplo, existe un horno para hacer pan que luego se vende y se arrienda la sede para fiestas y bingos.	La organización realiza varias actividades para recaudar fondos.

Elaboración propia.

Tabla 2.2
Motivaciones, valoraciones y género

	Telecentro de San Francisco	Telecentro de San Hernán
Perfil de usuarios	Acuden mayoritariamente niños y niñas a realizar sus tareas. También jóvenes y adultos de ambos sexos. Asisten más mujeres que hombres adultos.	Acuden mayormente niños y niñas a realizar sus tareas. Asisten más mujeres que hombres adultos.
Motivación	En el caso de los menores, el telecentro es un lugar donde hacer tareas y entretenerse. Los adultos lo frecuentan principalmente para revisar el correo electrónico y publicar en Facebook. Se valora la gratuidad del servicio. Es un lugar tranquilo.	En el caso de los menores, el telecentro es un lugar donde hacer tareas y entretenerse. Es usual que algunos padres dejen a sus hijos en este lugar por tratarse de un sitio seguro; lo usan como "guardería". Los adultos lo frecuentan principalmente para revisar el correo electrónico y publicar en Facebook. Los adultos valoran el que se cobre una tarifa que pueden pagar y la cercanía a su casa o lugar de trabajo.

<p>Capacitación</p>	<p>Se ofrece capacitación gratuita utilizando el modelo INTEL – Aprende, que corresponde a una alfabetización básica del usuario en el uso de <i>software</i> de aplicaciones de texto, presentaciones, navegación y manejo de cuenta de correo. Se evalúa con la presentación de un proyecto de desarrollo a partir de alguna necesidad que implique el uso de la tecnología.</p>	<p>Se ofrece capacitación gratuita, que corresponde a una alfabetización básica en el uso de <i>software</i> de aplicaciones de texto, presentaciones, navegación y manejo de cuenta de correo. Se ha realizado un taller de periodismo ciudadano con adultos, para elaborar un blog noticioso de la población.</p>
<p>Trabajo</p>	<p>El trabajo aparece asociado al acceso al telecentro o Internet, solo en casos excepcionales de personas desempleadas que vienen a enviar su currículo o a consultar portales de empleo.</p>	
<p>Sociabilidad</p>	<p>Para algunos adultos, el telecentro es un lugar donde se puede socializar y encontrarse con vecinos.</p>	<p>Se observa un trato más impersonal en este telecentro que en el de San Francisco, y existen menos instancias de intercambio o interacción entre usuarios.</p>
<p>Género</p>	<p>Entre los niños no hay grandes diferencias de uso referidas a género. En cambio, entre los adultos la tendencia es que asistan más mujeres que hombres al telecentro. La mayoría de las mujeres acuden a revisar su correo electrónico y a buscar información para las tareas escolares de sus hijos. Los hombres asisten al telecentro al finalizar la jornada laboral, salvo los desempleados. Asimismo, declaran entre sus prácticas, descargar música, ver videos <i>online</i> o bajar películas.</p>	

Elaboración propia.

los telecentros son medios y espacios que se incorporan de diferentes formas en la vida de mujeres y hombres.

La visión de género del estudio considera que este “determina lo que puede esperarse, lo que es permitido y valorado en una mujer o un hombre en un contexto dado” (PNUD Chile 2010). Asimismo, el concepto de apropiación empleado se basa en el “aprender mediante el hacer” y “aprender mediante el uso”, y reconoce que las personas conectan sus modos de consumo de tecnología en distintas fases, incluidas, por ejemplo, la adopción, la aplicación y la reconfiguración (Bar, Pisani y Weber 2007).

El presente capítulo desarrolla seguidamente una descripción del trabajo metodológico, para luego dar cuenta de las valoraciones (positivas y negativas) del impacto del acceso público a Internet de hombres y mujeres usuarios y no usuarios. A continuación se pone el foco en las mujeres, analizando la incidencia que tiene el telecentro en sus vidas, y se esboza la construcción del rol de mujer para comprender esta influencia en su forma de acceder a las TIC. El documento culmina con recomendaciones para la discusión sobre políticas públicas en esta área.

La metodología: construyendo las categorías desde la cotidianidad de los barrios

Comprender de qué manera cambia o no la vida diaria de estas mujeres el tener acceso público a las TIC, gracias a la implementación de un telecentro, implica dar cuenta del contexto sociocultural de este grupo y de las variables que definen sus formas de apropiación, tanto del espacio que implica el telecentro, como del acceso y conexión a Internet.

El estudio desarrolla una metodología de investigación que integra técnicas de estudios cuantitativos y cualitativos, si bien se adscribe al paradigma de la llamada *Grounded Theory* (Glaser & Strauss 1967; Strauss 1987; Strauss & Corbin 1990), una teoría que se desarrolla inductivamente a partir de datos que son codificados, analizados comparativamente y puestos en relación. Los estudios que utilizan esta perspectiva ponen énfasis en buscar información relevante en las distintas situaciones en que se manifiesta lo estudiado, con una permanente revisión de las semejanzas y diferencias a partir del análisis de

cada una de las unidades de muestreo consideradas importantes para el objetivo de la investigación. Por ello, todo se realiza sobre la base de los conceptos emergentes en el desarrollo del estudio; en este caso, la información y los datos que se consignan en el espacio territorial y social al que se está accediendo.

Así, se buscó obtener información que fuera importante para identificar los procesos y situaciones que se producen a partir de la implementación de los telecentros en ambos barrios. De manera complementaria, la perspectiva de género adoptada en el estudio se focalizó en las mujeres usuarias y no usuarias de los centros de acceso público señalados, pero también se incorporó a los hombres como instancia comparativa.

El proceso metodológico fue el siguiente: se aplicaron 295 encuestas a hombres y mujeres de 18 años y más de ambos barrios, que fueran y no usuarios o usuarias del telecentro, y fueran y no usuarios o usuarias de computadoras e Internet desde otros sitios distintos al telecentro en estudio (véanse detalles en la primera tabla del anexo 2). Se trata de una encuesta presencial realizada —cara a cara, en punto y en hogares— por dos ayudantes de investigación que solicitaban de manera voluntaria a mujeres y hombres de la población su participación en el estudio, tanto durante días hábiles como los fines de semana. El temario de preguntas incluyó dimensiones sociodemográficas, como el perfil del entrevistado o entrevistada, acceso y uso de Internet en general, imágenes y valoraciones asociadas a Internet, acceso y uso del telecentro, y apreciaciones sobre este último lugar.

Una vez revisados los primeros resultados, se construyeron y validaron los perfiles de las personas usuarias y no usuarias de los telecentros. Asimismo, con estos primeros datos se crearon las primeras familias de categorías de dichos perfiles, que representaban dos grandes temas: las veces en que se asistió al telecentro y los usos de Internet. Estas categorías se utilizaron para designar a los usuarios y usuarias según los siguientes criterios:

- Full-avanzado: usa cotidianamente el telecentro, ha tenido un proceso de alfabetización digital anteriormente, maneja *software* y sabe navegar en Internet sin ayuda.
- Full-novel: usa cotidianamente el telecentro, está iniciando su proceso de alfabetización digital, maneja *software* y navega en Internet con ayuda.

- **Esporádico-avanzado:** usa en pocas ocasiones el telecentro, pero domina el uso de *software* y sabe navegar en Internet sin ayuda.
- **Esporádico-novel:** usa en pocas ocasiones el telecentro y está iniciándose en el uso de *software* y de Internet en general.

Estas clasificaciones permitieron desarrollar las entrevistas hasta lograr la saturación teórica. Con esta, el investigador decide cesar el muestreo de los distintos grupos pertenecientes a cada una de las categorías, ya que se agota su posible aporte (Trinidad, Carrero, Soriano 2006). Simultáneamente, el trabajo analítico a partir de la encuesta se fue enriqueciendo con otras técnicas.

A la par de la encuesta, se realizaron entrevistas a operadores de los telecentros, dirigentes de los consejos de desarrollo vecinal, y asesores de la SUBTEL y MINVU. El cuestionario utilizado se centró en temas relacionados con la implementación de los telecentros, la evaluación del proceso general en el poco tiempo que lleva ejecutándose el programa, la percepción y análisis sobre el impacto de los telecentros en los barrios, y la opinión sobre la existencia de una perspectiva de género en este proceso.

Las personas encuestadas fueron invitadas a participar en cinco sesiones de conversación grupal entre mujeres y hombres de ambos barrios (véase la segunda tabla del anexo 2), para contrastar resultados y poder acercarse al perfil de aquellos que debían posteriormente ser entrevistados con profundidad.

En los grupos focales realizados en el telecentro de San Francisco participaron 14 mujeres usuarias, 6 mujeres no usuarias y 5 hombres usuarios del telecentro. En el grupo focal efectuado en el telecentro de San Hernán participaron 5 mujeres no usuarias del telecentro. Estos grupos focales se llevaron a cabo en días hábiles y fines de semana, preferentemente en las tardes, en sedes vecinales facilitadas previamente por las organizaciones a cargo. Cada sesión tuvo grupos de cinco a ocho participantes en promedio y duró aproximadamente unos 50 minutos.

El temario de las conversaciones buscó indagar sobre el contexto del barrio, las rutinas cotidianas, las prácticas sociales, las experiencias y rutinas de comunicación, los hábitos y usos de la computadora e Internet (en general), y la percepción y valoraciones sobre la instalación del telecentro y sobre el uso de Internet.

Como paso final, se entrevistó a profundidad a 21 personas (véase la tercera tabla del anexo 2). Estas conversaciones se realizaron en sus hogares o en el telecentro, previo acuerdo con ellas, y duraron en promedio una hora y quince minutos.

El temario de las conversaciones fue semejante al de los grupos focales, pero se aprovechó el intercambio personal para ahondar más en los temas.

Los aportes que se detallan a continuación se han obtenido del análisis de esta información. La valoración elaborada sobre el telecentro se trabajó con los datos estadísticos arrojados por el cuestionario con el que se contrastaron las afirmaciones obtenidas en los grupos focales, para luego rastrear en las entrevistas en profundidad. En las siguientes partes del artículo se da cuenta del resultado de este proceso.

El impacto de dos telecentros en la vida de mujeres chilenas

Disponer de un centro de acceso público a las TIC implica, para una buena parte de los habitantes de los barrios atendidos por la RQMB, la oportunidad de “acercarse” a algo que no ha estado a su alcance antes, principalmente por sus condiciones socioeconómicas, pero también por desconocimiento de los beneficios potenciales de la tecnología. Supone acortar la distancia que tienen con la tecnología digital, en la medida en que el acceso público a Internet pone en la cotidianidad aquello que inicialmente estaba “fuera de mí”.

También implica que los que acceden a estos centros disponen de una tecnología que en ocasiones no está a su alcance, pues no hay dinero suficiente para pensar en comprar una computadora o en pagar un servicio de suscripción mensual a Internet. El telecentro se constituye en una forma de acceso más, que agrega algún valor a las otras formas de consumo mediático con las que se cuenta.

Valoraciones del impacto por parte de usuarios y usuarias

Las personas, sean usuarias o no, parten de un cierto conocimiento de Internet y tienen en su imaginario la idea de una herramienta que comúnmente es entendida como un “abrir puertas”. Pero aunque Internet resulta cercano en

el imaginario, requiere el desarrollo de ciertas habilidades para su aprovechamiento, así como de un espacio que esté al alcance del usuario o usuaria y que forme parte de su cotidianidad.

En el diagrama 1 se esbozan las principales valoraciones que surgen del trabajo con hombres y mujeres, donde se refleja cómo es percibido el acceso y la posibilidad de conectividad y el impacto del telecentro. Para la construcción de este diagrama se han considerado las convergencias surgidas de los entrevistados tanto en el telecentro de San Francisco como en el de San Hernán; no existen mayores diferencias en las valoraciones que hacen. Se ha puesto énfasis en aquello en lo que coinciden, que ha sido considerado como una tendencia.

Las valoraciones han sido consignadas en dos dimensiones. La primera alude al *impacto positivo* o *negativo*, según como perciben los individuos el hecho de disponer de un centro de acceso público a Internet en su barrio. La segunda dimensión se refiere a dos grandes familias de valoraciones: aquellas que son *esperadas* porque responden al diseño y la concepción del programa; y las *no esperadas*, que se observan como percepciones simbólicas construidas por usuarios y no usuarios, tanto hombres como mujeres.

Impacto positivo, valoraciones esperadas

¿Cómo se percibe el aporte que representa tener un espacio de acceso público a Internet en el barrio? Por consenso, los 21 entrevistados lo considera positivo. Quince hablaron de beneficios concretos: que este aporte debe ser considerado como un derecho que les corresponde.

Entrevistadora: ¿Qué efecto ha tenido para la comunidad el telecentro?

M: Que hay más información para la gente.

(Entrevista a mujer usuaria 5, usuaria full-novel del telecentro de San Francisco)

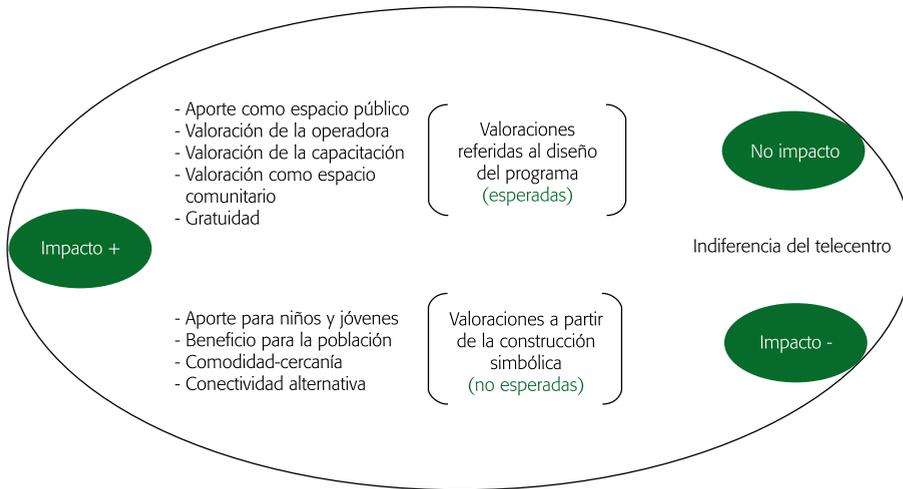
M: Sí, primero pensé que iba a ser para el colegio, pero después explicaron que no, que era para todos, pero que fueran de la población.

Entrevistadora: ¿Qué valor tiene?

M: Un valor grande porque la gente tiene donde ir hacer sus cosas, para que las mujeres dejen de hacer sus cosas y puedan ir a conectarse.

(Entrevista a mujer no usuaria 2, telecentro de San Hernán)

Diagrama 1
Valoraciones que surgen del análisis de los entrevistados



Me parece buenísimo que todas las personas, que todo tipo de personas, tenga la posibilidad de ir, meterse y aprender, porque uno no tiene nunca un límite de aprender, siempre hay derecho de aprender y es un beneficio porque es gratuito. (*Entrevista a hombre usuario 1, usuario esporádico-novel del telecentro de San Francisco*)

Las otras seis personas entrevistadas también refieren valoraciones positivas que se distribuyen en las tendencias que se describen en los siguientes párrafos.

Aunque no fue un requisito para seleccionarlos, en ambos telecentros estudiados la operadora es una mujer. Es una persona encargada de ayudar y facilitar el proceso de uso de los equipos para que los usuarios noveles salten la “barrera de la vergüenza”. Su importancia radica en su función como agente mediadora de los procesos, ante la necesidad de asistencia de usuarios y usuarias. La apreciación de la operadora respecto del centro se percibe en el siguiente diálogo, escogido entre otros similares emitidos por once de los entrevistados:

Entevistadora: ¿Cómo crees que ha cambiado la vida comunitaria con el telecentro?

M: Sí, igual ha cambiado hartito, porque yo dije una vez que no todos tienen Internet y no siempre hay plata para pagar el Internet, porque te piden una plata en un lado y no todos cuentan con los medios.

Entevistadora: ¿Eso es importante?

M: Sí, es que ahí puedes aprender y si uno no tiene computadora y te da vergüenza, ahí puedes aprender. Es que una vez había una señora que estaba aprendiendo y la Karen [la operadora] le decía que hiciera tal o cual cosa... y yo vine a aprender ahí.

(Entrevista a mujer usuaria 2, esporádica-novel del telecentro de San Francisco)

Al menos nueve de las personas entrevistadas manifestaron su aprecio por la alfabetización digital impartida por el telecentro.

Sola sí, ahí chateaba. El dominio del correo electrónico lo aprendí en el segundo curso, adjuntar un archivo. Las redes sociales y mi correo lo uso todos los días. Si no voy al telecentro, voy al ciber, y sino mi celular. *(Entrevista a mujer usuaria 10, esporádica-novel del telecentro de San Hernán)*

El acceso en forma gratuita o bajo costo a computadoras conectadas a Internet es considerado un aporte importante. Las siguientes afirmaciones reflejan el sentir de ocho de las personas entrevistadas con profundidad:

Entevistadora: Si no estuviera el telecentro, ¿qué pasaría?

H: Habría que ir a otro lado... a un ciber normal... y habría que gastar más monedas y eso es algo importante acá porque vale mucho más barato que un ciber la hora de navegación.

(Entrevista a hombre usuario 5, full-novel del telecentro de San Hernán)

Bien, es que el beneficio ahora las mamás no van al centro. Es que antes sí tenía que darle 500 pesos para el pasaje, entonces ahora el niño hace este trabajo aquí y con los 500 pesos que le di para ir y volver, va a hacer un trabajo más y me quedó plata para la colación. Es que el tema de la plata es importante en la población y es que lo he observado con la gente, es que es esa la respuesta y yo lo veo que mi hijo está acá y el más chico lo dejo aquí y después lo vengo a buscar. *(Entrevista a mujer no usuaria 3, telecentro de San Hernán)*

En los grupos focales de mujeres usuarias se valoró de manera positiva el telecentro como un espacio comunitario en el que se encuentran con vecinos y familiares. En cambio, ese aspecto no fue mencionado por ninguna de las personas entrevistadas individualmente.

Impacto positivo, valoraciones no esperadas

La valoración no esperada, ponderada por la mayoría de los entrevistados (16 de 21), es que los beneficiarios más directos del telecentro son los niños y los jóvenes del barrio. A continuación, algunos ejemplos.

Entrevistadora: ¿Cómo siente que ha cambiado la villa este telecentro?

M: Para mí, de muchos aspectos ha cambiado esto, porque los niños están aprendiendo cada vez más y es bueno para ellos, están más motivados, se portan mejor y que se puedan ingresar acá...

(Entrevista a mujer usuaria 4, usuaria esporádica-novel del telecentro de San Francisco)

Entrevistadora: ¿Qué te pasó cuando viste el telecentro abierto con computadoras?

M: Me sentí como dueña de eso, es que como que algo llegó a mi casa, no sé si será media complicado explicarlo, es que es alegría, alegría porque los niños iban a tener como hacer la tarea, porque mi hijo cuando estaba en el liceo tenía que ir al otro lado de la ciudad a hacer su tarea en computación y llegaba a las dos de la mañana, esperando en la puerta, y es que antes era menos peligroso...

(Entrevista a mujer usuaria 11, esporádica-novel del telecentro de San Hernán)

Los niños ahora son parte de un ambiente que antes no había. Les da acceso gratis y tienen más facilidades para hacer las tareas.

(Entrevista a hombre usuario 3, esporádico-avanzado del telecentro de San Francisco)

H: [Es] muy importante.

Entrevistadora: ¿Para quién?

H: Para la población, para la autoestima, para el eco de la población y lo más interesante para los niños, porque ellos nacen junto a su computador y aprovecharon muy bien la marcha blanca porque no pagaron nada.

(Entrevista a hombre usuario 4, full-novel del telecentro San Hernán)

Otra de las valoraciones más destacadas es el reconocimiento del telecentro como un espacio positivo para todos en la población, por estar asociado al “mejoramiento” del barrio y ser considerado muchas veces como un motivo de “orgullo”. Así lo manifiestan, de una forma u otra, 14 de las personas entrevistadas en profundidad. El telecentro se percibe como una iniciativa que destaca por sobre las otras villas y que agrega un “valor” a la calidad de vida.

Yo creo que el programa Quiero Mi Barrio, más que los juegos y cambiar, la mejor idea fue haber puesto un telecentro, porque la gente puede aspirar a otras cosas. Por ejemplo, si tengo que hacer un “preu”² y no tengo plata, lo puedo hacer por Internet. *(Entrevista a mujer usuaria 6, full-avanzada del telecentro de San Francisco)*

Entrevistadora: ¿Es importante que siga funcionando [el telecentro]?

M: Es imprescindible, es que punto número uno, genera recursos para el barrio; segundo, es un lugar de acceso para la cultura, entonces no cualquier barrio tiene un telecentro.

(Entrevista a mujer usuaria 10, esporádica-novel del telecentro de San Hernán)

El telecentro es un lugar de conexión que no implica un gasto de dinero y que en muchos casos es percibido como más cómodo y más cercano que otros lugares, lo que significa no perder tiempo para desplazarse hacia él. Por otro lado, según cinco de las personas entrevistadas sus equipos son mejores que los que suelen tener los ciber o los hogares. A continuación, un par de ejemplos.

Entrevistadora: ¿Tu vida cambió con el telecentro?

H: Sí, mucho, porque antes tenía que estar buscando otros lados. Por aquí, por el sector, no hay ciber, el más cercano está en dos poblaciones y yo sé que acá vengo y en una hora más puedo volver, y entonces son cosas que no podía hacer y tenía que esperar una hora o dos para tener un computador.

(Entrevista a hombre usuario 2, full-avanzado del telecentro de San Francisco)

Es que a mí me gustaría llevarme uno de estos [computadores] para la casa, porque tengo uno en la casa sin conexión y a mí me parece más fácil estos que el de mi casa. Es que la diferencia es la banda ancha y el que está acá es un LCD y, no sé, quizás esa

2. Se refiere a un preuniversitario, instancia de preparación para rendir la prueba de selección universitaria.

sea la diferencia y el teclado es más cómodo, me gustan más los de acá. (*Entrevista a mujer usuaria 3, esporádica-novel del telecentro de San Francisco*)

El telecentro también aparece como una forma de conexión a Internet alternativa a la que se usa en casa (cuando se tiene acceso), o como una manera de conectarse cuando no se cuenta con ese servicio en el hogar. Muchos entrevistados mencionan una *conectividad alternativa* para referirse a que algunos de sus vecinos ofrecen una señal WI FI compartida por un cobro mensual. Este acto es ilegal, pero aceptado por la comunidad.

Tres de las cuatro personas usuarias entrevistadas que contaban con conexión a Internet en su hogar, hicieron esta comparación entre ambas opciones. Por ejemplo:

M: Aquí hay un chiquillo que da Internet por WI FI.

Entrevistadora: ¿El tiempo de conexión no es siempre fijo o siempre tienes?

M: Es Internet pagado y es Internet dado, y es que le pagamos y él está en Telefónica y tiene puesta la antena y ahí reparte.

Entrevistadora: ¿Y cuando no tienes?

M: Voy al telecentro.

(*Entrevista a mujer usuaria 2, esporádica-novel del telecentro de San Francisco*)

Impacto negativo o no-impacto

Cuatro de los entrevistados —dos usuarios y dos no usuarios, de ambos sexos en cada caso— se sienten indiferentes respecto del telecentro. Lo perciben como un espacio que no aporta nada a sus vidas, que no representa un cambio significativo para el barrio o al que no pueden acceder. Esto puede ser entendido como el no-cumplimiento de la meta del programa y queda expresado en los siguientes testimonios:

Entrevistadora: ¿Por qué dices mala?

M: Mala, fome, porque no hay nada, no hay cosas bonitas, ahora que está el telecentro, que hacen cosas para las mamás, se quedan ahí acostados [los jóvenes], carretean hasta la madrugada.

(*Entrevista a mujer usuaria 1, esporádica-avanzada del telecentro de San Francisco*)

Claro, es que quedé fuera, quedamos fuera, sí, estoy fuera del telecentro, también porque, imagínate, en la noche también está todo cerrado y el portón no se puede entrar. (Entrevista a hombre no usuario 1, telecentro de San Francisco)

Diferencias en el acceso según el género

No obstante la valoración positiva del telecentro, tanto de parte de mujeres como de hombres, los resultados del cuestionario dan cuenta de un impacto diferenciado por género. Por ejemplo, el porcentaje de mujeres usuarias que se conectó por primera vez a Internet en el telecentro es de un 14% *versus* un 2% en los hombres. También es mayor el número de hombres que se conecta en otros lugares; por lo tanto, el telecentro es una opción más de conexión para ellos. Al preguntar por otros puntos de conexión, además del telecentro, 83% de los hombres declara conocer y haberse conectado desde otros sitios, mientras que un 63% de las mujeres afirma lo mismo.

El porcentaje de mujeres que han visitado los cibercafés es alto, probablemente un reflejo de la importancia que las mujeres que tienen un conocimiento mínimo de la tecnología asignan a poder usar Internet. Sin embargo, en las entrevistas en profundidad, y de manera excepcional, solo algunas mujeres del telecentro de San Hernán manifestaron haber estado al menos una vez en un ciber para apoyar las tareas de sus hijos, pero indicaron que no seguían asistiendo a él. Dos de ellas afirmaron que se trata de un lugar poco acogedor, que genera “sospecha” y cuyo trato es impersonal, lo que podemos graficar en las siguientes citas:

Entevidadora: ¿Tú has ido a un ciber?

M: Sí, los he visto, una vez fui a uno que está allá afuera a sacar una tarea del colegio, porque estaba cerrado este y fue la única vez.

Entevidadora: ¿Es distinto al telecentro?

M: Sí, es que [...] acá es más como allegado a uno o estará más cerca de donde uno vive [...] uno ya como que se toma más confianza a la persona que está acá.

(Entrevista a mujer usuaria 9, esporádica-novel del telecentro de San Hernán)

[...] es que un telecentro es un centro de estudio y no para esconderse y descargar lo que se quiera, hay mucha diferencia entre un ciber y un telecentro, no es lo mismo. (Entrevista a mujer usuaria 10, esporádica-novel del telecentro de San Hernán)

Entevidadora: ¿Vas a otros ciber?

M: No, porque están sucios, oscuros y fríos y llegan niños haciendo ruido y es imposible concentrarse.

(Entrevista a mujer usuaria 8, full- avanzada del telecentro de San Hernán)

La mujer como desplazamiento hacia los “otros”

Las observaciones de las personas entrevistadas dan cuenta de dos procesos importantes. En primer lugar, de la construcción del género como un *ideario colectivo* que hace pesar la idea de lo que los demás “esperan o piensan de mí”; en segundo lugar, de la *construcción propia*, en la que cada sujeto plantea una postura personal. Estas construcciones están siempre ligadas a la idea de rol y constituyen el “imaginario” de lo que es ser mujer u hombre.

Si bien la construcción la hacen tanto los hombres como las mujeres, solo en el caso de ellas aparecen relatos que hablan de limitaciones y que ponen al hombre en una *relación de poder* respecto de sí, ya sea en su condición de pareja o de padre. Al menos 7 de las 13 mujeres mencionaron esto en las entrevistas.

Sí, yo creo que sí, las mujeres se limitan más, son más limitadas al qué dirían, que si te metiste en una página y si tu marido te vio y cerraste la página, puede ser porque tiene esa mentalidad o un marido machista. (Entrevista a mujer usuaria 5, full-novel del telecentro de San Francisco)

Mis estudios sí, pero no fue normal, después que tuve a mi hijo porque mi otra pareja era muy dominante y no me dejaba terminar, es que eso me ayudó a tener muchos problemas porque él quería hacerlo todo. [...] Es que yo desde pequeña nunca tuve sueños... Es que tenía un papá bien estricto que nunca dijo cosas buenas para mí y [...] como que siempre decidió por mí y nunca me dijo nada, me cortaba el pelo más corto que el suyo, como militar, y le gustaba cortar el pelo y me lo cortó. (Entrevista a mujer usuaria 2, esporádica-novel del telecentro de San Francisco)

Una de las preguntas abiertas del cuestionario aplicado en los dos barrios fue acerca de los sueños o metas que las personas tenían y en específico cómo Internet incidía en su logro. Las mujeres entrevistadas dan cuenta de metas o sueños relacionados con sus expectativas de lograr el bienestar de personas cercanas. Un 44% señala que cuando piensan en el futuro, su objetivo son los “estudios de los hijos o que los hijos tengan mejor vida”. En cambio, solo el 23% de los hombres menciona algo semejante como primera opción. Esto refleja que los intereses de las mujeres se vuelcan más hacia los otros.

A su vez, al detallar el empleo cotidiano de su tiempo, así como el sentido que le otorgan al espacio que habitan, es posible constatar en 13 de las mujeres entrevistadas (dos de las cuales trabajan) que ambas dimensiones están mediadas principalmente por las tareas domésticas que llevan a cabo, que comienzan por la mañana, despertando a la familia, y continúan con la preparación del desayuno, dejar a sus hijos en la escuela, y luego dedicarse al aseo del hogar y a preparar el almuerzo. Solo una vez concluidas estas actividades, las mujeres reconocen un tiempo de ocio dedicado a tomar una siesta, para luego reanudar sus labores domésticas, entre ellas, recoger a los niños de la escuela. Son pocas las distinciones que se hacen con relación al fin de semana, que en el “folclor” mediático debería ser distinto al resto de días o con menos actividades rutinarias. Solo una de las mujeres entrevistadas no responde a este patrón: se trata de una persona que vive sola.

En contraste, los hombres hablan de extensas jornadas laborales y de horarios que en ocasiones se extienden a los fines de semana. Solo uno de ellos, que vive con su madre, tiene jornadas menos extenuantes. Es el más joven y realiza trabajos esporádicos.

Para la mayoría de las personas entrevistadas a profundidad (16 de 21, tanto hombres como mujeres), el tiempo de descanso es muy escaso. El domingo es el día familiar: los días hábiles nunca se consideran así. Tres personas, sin embargo, lo juzgan como un día más de trabajo. Igualmente, parte de la jornada se ocupará en continuar con las tareas de aseo y cocina y en “prepararse” para la semana. Solo la mujer que vive sola, y que además cuenta con una pensión de viudez, menciona momentos de esparcimiento, jornadas más relajadas y actividades compartidas con familiares y amistades de la iglesia, lugar que frecuenta en días distintos al domingo.

Las mujeres condicionan su percepción del mundo a las condiciones físicas del barrio. La ciudad donde habitan es poco considerada en sus percepciones. Su construcción simbólica del entorno queda supeditada al perímetro de su hogar; su relación con el mundo se desarrolla desde ese espacio. De las 14 entrevistadas, solo dos de ellas, vinculadas al telecentro de San Francisco, hacen referencia a actividades fuera del barrio. En contraste, las mujeres de San Hernán reconocen tener una mayor cercanía con los espacios y servicios que ofrece la ciudad en general. Si bien ambos barrios son periféricos, y las rutinas de sus habitantes giran principalmente en torno al espacio físico que ocupan, al parecer en un caso incide más la distancia que hay entre el barrio y el centro urbano. En el caso de la región Metropolitana, la marginalidad es más radical debido al tamaño de la ciudad y a la falta de recursos para acercarse a otros lugares que no pertenezcan al barrio.

Los hombres entrevistados, especialmente en el telecentro de San Francisco, suelen haberse conectado más a Internet en otros espacios distintos al telecentro que las mujeres. Sus relatos dan cuenta de recorridos más amplios dentro de la ciudad, por razones de trabajo, entre otras, lo que les permite encontrar muchas veces otras maneras de acceder a Internet. Así, a diferencia de las mujeres, los hombres se mueven en un espacio físico que va más allá del hogar y el barrio.

En fin, las dimensiones de tiempo y espacio inciden en hombres y mujeres en forma distinta, pues determinan los momentos en que pueden llegar a tener acceso a Internet, así como cuán “lejos” pueden llegar en su aprovechamiento. El telecentro tiene un impacto positivo en las mujeres al poner a su alcance algo que está distante.

Si bien, en función del espacio real, los hombres y las mujeres están a la misma distancia del acceso, las mujeres son las principales beneficiarias, ya que se les ha acercado algo que para ellas estaba más fuera de su alcance.

Entre “alfabetizadas³ full-avanzadas” y “no-alfabetizadas”

A continuación se esboza una tipificación de las mujeres usuarias, a fin de comprender las causas y los contextos que condicionan la cercanía o lejanía

3. En Chile es común referirse a niveles de alfabetización de las personas para describir sus formas de uso y apropiación de la tecnología. Esto se debe principalmente a que parte de

al telecentro y a Internet en el ideario de la mujer. Se detectan tres etapas en los idearios de las mujeres entrevistadas: i) las alfabetizadas digitales, usuarias full-avanzadas, que en su ideario están próximas al telecentro y a Internet; ii) las mujeres en proceso de acercamiento al telecentro y la tecnología, o sea usuarias full-novel, que se encuentran en un primer paso en el proceso de alfabetización digital; y iii) las no usuarias, las que no tienen habilidades para el uso de la tecnología —y que, por tanto, denominamos “no alfabetizadas digitales”—, cuyos imaginarios aún las mantiene distantes al telecentro y a la tecnología digital. Las usuarias esporádico-avanzadas y esporádico-noveles no fueron consideradas por tratarse de mujeres que escapan del estudio, pues en el primer caso son usuarias ocasionales del telecentro y sus procesos de acercamiento a la tecnología no están relacionados con este, y en el segundo —las usuarias esporádico-noveles—, se trata de personas que, si bien han manifestado una intención de acercarse a la computación o Internet, no han consolidado el proceso de ninguna forma verificable y colindan con el perfil de las mujeres no usuarias.

Alfabetizadas digitales usuarias full-avanzadas del telecentro

De las diez mujeres usuarias entrevistadas en profundidad, cinco están en esta categoría.

Dos mujeres (una en cada centro) son usuarias intensivas del telecentro y tienen un conocimiento de Internet bastante avanzado. Ambas escapan del promedio y sus relatos dan cuenta de procesos de alfabetización previos a la llegada al telecentro, por lo que el impacto de este no puede considerarse directo. Constituyen una referencia de lo que puede ser esperado por usuarias más noveles.

En el caso de las otras tres mujeres consignadas en esta categoría, Internet tiene una presencia muy importante en su vida y rutina, gracias a la conexión que les da el telecentro o cualquier otro lugar al que pueden acceder. La oportunidad para acercarse a la tecnología se la dio una persona cercana que las

las políticas públicas implementadas para fomentar el uso de la tecnología han sido denominadas “procesos de alfabetización digital”.

introdujo en su uso o que les provee acceso desde su hogar. En uno de los casos, decidió comprar un computador para que los hijos e hijas hagan sus tareas en el hogar. Sin embargo, la conectividad es frecuentemente inestable. Una de ellas tiene una señal WI FI “ilegal” que les “comparte” (vende) un vecino; otra no paga siempre el servicio y la tercera se conecta en casa de familiares. En estos casos, la llegada del telecentro es una alternativa de conectividad que logra materializar su fuerte deseo de estar conectadas.

Esas tres mujeres afirman que su propósito al usar Internet tiene que ver con la comunicación y sociabilidad *online* (redes de contacto con amigos, familiares y conocidos), especialmente a través de Facebook, chat o Messenger, y que en menor medida comienzan a desarrollar rutinas de búsqueda de sitios web específicos o favoritos, de acuerdo con sus motivaciones—incluso por razones de ocio—, y a pasar el tiempo navegando o escuchando música. Esto se refleja en la siguiente cita:

Es muy relevante, porque Internet me cambió la vida y me permite contactarme con mis familiares que viven fuera del país; con ellos uso Facebook, Messenger, Skype, y también ocupo las cámaras. En la casa, no he podido incluir tanto a mi familia porque la mayoría trabaja y no están en el día. [...] En mi caso, yo estoy en Internet por temas sociales, individuales y familiares. En el tema de lo individual, lo relaciono con que ahí puedo aprender muchas cosas. Por ejemplo, yo tengo mala ortografía pero es Internet lo que me ha ayudado a mejorarla, viendo métodos para poder mejorarla. (*Entrevista a mujer usuaria 6, telecentro de San Francisco*)

El valor de la comunicación a través del telecentro es central para ellas, e inclusive se comienzan a percibir procesos de apropiación más estratégicos o complejos, por ejemplo, para potenciar o renovar sus pequeños emprendimientos (un almacén, venta de ropa o de cosméticos, etc.). En una de las usuarias es posible observar este proceso de apropiación de los distintos servicios y recursos que ofrece la web, que le sirve para su pequeño almacén de barrio. Esto no significa, sin embargo, que haya alcanzado un total nivel en el uso de Internet, pues aún no lo utiliza para emprender acciones como solicitar productos en línea o realizar pagos a un banco:

Entrevistadora: ¿Qué tan relevante es Internet para tu vida diaria?

M: Yo creo que el mismo hecho de cotizar productos, por ejemplo, por el asunto de mi negocio. Eso más que nada, porque los amigos los llamas bien a lo lejos, cuando tení tiempo te conectai. Pero eso más que nada, de repente buscar direcciones o teléfonos o qué no sé po, ir a tal lado, ponte tú el banco que está más cerca, está al lado. Eso más que nada. Y para las tareas de mi hija.

(Entrevista a mujer usuaria 7, telecentro de San Francisco)

Las mujeres dan cuenta de que sus procesos de “alfabetización digital” han sido guiados o mediados por alguien cercano, como un familiar o un amigo, lo que tiende a condicionar el tipo de uso que se le da a Internet (Google, Facebook, chat o Messenger), cómo es que se lo usa (para contactar a ex compañeras o compañeros de colegio, a un familiar que está lejos, a un conocido o incluso para aceptar nuevos contactos) y para qué (descarga de música, búsqueda de algún tipo de información, navegar por sitios web relativamente conocidos o populares). Se trata de un proceso bastante espontáneo, que muchas veces queda inconcluso o continúa en forma independiente a través del autoaprendizaje con ensayo y error. Una de estas mujeres también alude a lo aprendido gracias a la operadora o a un taller realizado en el telecentro.

Es la posibilidad que tengo de comunicarme con ellos, tengo Facebook, tengo Twitter que no lo uso mucho porque lo encuentro muy impersonal, que es como el Messenger. En cambio, en el Facebook te enteras de lo que está pasando la otra vez, porque puedes ver fotos y videos, y mi Hotmail, que no me separo, y es curioso, porque la gente que me contacta en Santiago que me dejé de ver hace dos años y sí se sigue guardando esa relación respetuosa. *(Entrevista a mujer usuaria 8, telecentro de San Hernán)*

Estas cinco usuarias full-avanzadas dan cuenta de situaciones y procesos personales que les han permitido “salir” de la rutina del hogar y de su rol exclusivo de “madres”. Ya sea porque trabajan fuera de la casa, por situaciones personales que las hicieron realizar “cambios” en sus vidas, o porque son “esforzadas” y tienen por objetivo sacar a su familia adelante, están experimentando procesos de aprendizaje y búsqueda de otras oportunidades. En general, todas son mujeres muy “motivadas”.

Usuaris full-novel del telecentro, primer paso de alfabetización

En este grupo de usuarias ubicamos a cinco mujeres entrevistadas en las dos poblaciones que se reconocen como amas de casa o con alguna otra actividad. Su relato evidencia un proceso de acercamiento y relación con las tecnologías que ha sido más lento o que ha consistido apenas en algunas oportunidades para ver de “qué se trata” Internet, cómo funciona y qué tanto les puede servir.

Pueden haber tenido un primer contacto con una computadora o con Internet, ya sea porque asisten ocasionalmente al telecentro o por acceso desde la casa de familiares o amigos. Están comenzando a “descubrirlos”. Su uso se limita básicamente a activar una cuenta de correo, recurrir a Facebook o realizar búsquedas asistidas por alguien más, ya sea la operadora del telecentro o algún familiar o amigo.

En este grupo, la “alfabetización digital” también es guiada o mediada por alguien cercano, lo que determina el “qué”, “cómo” y “para qué” se usa Internet. A diferencia de las otras usuarias del telecentro, ellas esgrimen más razones específicas para asistir frecuentemente al telecentro.

Entrevistadora: Empezaste a usar Internet por tu hijo, porque venías a hacer las tareas, ¿cada cuánto iban al telecentro?

M: Cada tres semanas le daban las tareas y después ya fue más seguido y este año también, y ahí venía a sacarle fotocopias o bajarle información de algo, y entonces ahí yo le decía a la que estaba encargada que me bajara [información].

(Entrevista a mujer usuaria 9, telecentro de San Hernán)

De manera complementaria, estas mujeres dan cuenta de que este proceso ha sido apoyado o reforzado por el telecentro, por una operadora o por algún taller de capacitación. Los dos casos tuvieron acceso a talleres de capacitación en computación, ya sea cuando cursaban la enseñanza secundaria, cuando seguían algún programa o cuando tomaban un curso específico fuera del barrio. En esas ocasiones, muchas veces pierden la práctica o no se actualizan. Esta situación puede ser considerada uno de los obstáculos que se presentan para acercarse al ideal de ser usuaria full-avanzada. Las expectativas con relación a un mayor “uso-con-sentido” y a una apropiación de la tecnología están

asociadas a continuar aprendiendo o a mejorar la actividad que están realizando actualmente.

No usuarias del telecentro, no alfabetizadas

En este grupo, encontramos a cuatro mujeres que están alejadas tanto del telecentro como de las tecnologías por una variedad de razones que van desde lo personal-familiar a situaciones que tienen que ver con procesos de “exclusión”, vinculados a la forma en que opera el telecentro en el barrio o a cómo ellas no se sienten parte de proyectos o espacios públicos comunitarios.

Sus valoraciones están asociadas más bien a “expectativas” o “imaginarios” de usos que tienen que ver con lo que han oído y visto sobre lo que es y lo que se puede hacer en Internet, o bien con lo que “me encantaría poder hacer”.

M: [...] es que uno a veces conversando con otras personas que tienen computador, por ejemplo, esta pareja que tenía mi hija antes era profesor y siempre me ha dicho que me podía enseñar, que no era difícil. Es que igual decía yo que no es llegar y meterse, y es que tengo tantas cosas en la cabeza, y es que podría ser otra preocupación más, y es que a lo mejor no porque sería otra ayuda; y es que, por ejemplo, con las cosas del inventario podría ir al computador y ver.

Entrevistadora: ¿Qué te impide que al final no te metes?

M: Es que no me he dado el tiempo, es que uno tiene que estar en el tiempo y concentrarse, es que es un curso que uno va a tomar, es que Jorge me dice que con una hora que te ayude tú te vas a meter solita y te puedes meter en un computador, y ahí empiezas a meterte en el computador y va a ser más fácil para ti y que tú te lo hagas.

(Entrevista a mujer no usuaria 5, telecentro de San Hernán)

Las construcciones que hacen las mujeres están arraigadas en las particulares formas culturales que adoptan sus vidas y que, en términos generales, se expresan en visiones enraizadas en roles que las colocan como responsables por el cuidado de los hijos y los quehaceres del hogar. Internet está presente en sus relatos, pero cuesta establecer el vínculo que tiene con su vida cotidiana. Es más fácil comprenderlo como algo que sirve para otros u otras, principalmente para los hijos e hijas.

Sin embargo, el teléfono celular es común en todas ellas y aluden a él como un medio y una tecnología que han logrado incorporar en buena parte de sus rutinas de comunicación. Este dispositivo tecnológico permite comprender un primer momento de alfabetización, que en algunos casos debiera ser considerado como práctica e iniciación a la tecnología digital. El celular es una tecnología de la que todas son full usuarias. Para llegar a ser avanzadas en su uso, se encuentran con las mismas limitantes que para llegar a serlo en el uso de Internet. Sin embargo, han superado la brecha del acceso, pues el celular ya es parte de sus rutinas cotidianas. ¿Qué es lo que hay que hacer para que el telecentro también lo sea?

La mayor cercanía a las TIC se observa entre las usuarias que perciben Internet como un dispositivo más de comunicación. Son escasas las usuarias intensivas. Estos casos excepcionales, en los que se puede acceder a un buen ancho de banda de conexión y se tiene la posibilidad de hacer un uso frecuente de la tecnología, defienden la idea de que Internet “abre las puertas al mundo”, llevándolas un poco más allá del barrio, aunque también reconocen que no están aprovechando totalmente su potencial.

El telecentro según el rol de la mujer y la mediación del contexto cultural

En el afán de profundizar el *impacto positivo*, se abren las categorías, dejando que los mismos beneficiarios y beneficiarias hablen a partir de sus propias valoraciones y percepciones. En este intento surge una marcada diferencia entre aquellas formas de impacto que retratan metas “esperadas”, desde el mismo diseño e implementación del programa, y aquellas formas de impacto “no esperadas”, relacionadas con la construcción simbólica que hacen las personas, conforme se genera la significación de acceso y uso del telecentro. En esto cobran efectivo valor aquellas que finalmente retratan significaciones situadas en la vida cotidiana y la comodidad y cercanía, cuando se espera que el telecentro se instale en el espacio que las personas recorren habitualmente, no las saque a un lugar distinto y que resuelva sus formas “alternativas” de conexión, que no son del todo eficientes al depender del pago o no del servicio y de cuánta gente comparte la señal. Asimismo, percibir este beneficio preferentemente para los

niños corresponde a una distancia etaria que los usuarios construyen simbólicamente; es más cercano para ellos, y lo valoran como un elemento que les ayuda a darle algo mejor a sus hijos.

Si bien no es posible constatar un *impacto negativo* como tal, una de las significaciones que emergió es la indiferencia de personas que, pudiendo ser usuarias, no reportan valoraciones significativas respecto de la presencia del telecentro en el barrio. Se plantea la indiferencia como expresión de un no-impacto, ante las limitaciones que surgen en percepciones de exclusión, a partir de construcciones simbólicas que pueden llegar a establecer los sujetos y que no han sido contempladas al momento de diseñar el proyecto de implementación.

Surgen también matices que diferencian el impacto a partir de la construcción de género que hacen los sujetos. Los hombres y las mujeres construyen en forma distinta la posibilidad de acercarse a un centro de acceso público y de usar los medios digitales.

Esto queda expresado en que las demandas y necesidades concretas, vinculadas al rol de mujer como madre o ama de casa, dan forma al acceso a información o servicios en un lugar público como el telecentro. Las motivaciones de uso y las formas de búsqueda de contenido están generalmente vinculadas a las “tareas” de sus hijos e hijas o a recursos que les son útiles en lo doméstico y cotidiano (como la búsqueda de recetas), y en menor medida, al autocuidado (generalmente asociado a problemas de salud y cuidado estético). Escasamente están asociadas a experiencias de uso y apropiación, en tanto resignificación como espacio y medio que facilita la búsqueda de información asociada a microemprendimientos o a gustos e intereses personales (como artesanía, moda y religión).

Las dimensiones de “género” y “cultura” definen las formas de consumo práctico (el para qué) y simbólico (el qué significa) de un espacio público comunitario como el telecentro, y de Internet como red y medio de comunicación e información.

Las categorías propuestas, desde “mujer usuaria full-avanzada” a “no usuaria del telecentro”, “alfabetizadas” y “no alfabetizadas”, tienen que ver con la distancia territorial, pero también simbólica, como significación, con que el telecentro se perciba y se reconozca como un espacio propio que le permite a la mujer común y corriente de estos barrios hacer un “uso-con-sentido” de los servicios y oportunidades que ofrecen las computadoras conectadas a Internet.

Solo en la medida en que el telecentro se incorpora en la propia rutina de estas mujeres —a mitad de camino entre los quehaceres de la casa y las compras en la feria—, es que cobra un sentido y significado dirigidos hacia lo que pretende finalmente la apropiación social de las TIC, especialmente en lo que tiene que ver con sus sueños, metas y objetivos de vida para ellas y sus familias.

El impacto social del acceso público a las TIC según la mirada del consumo, está asociado a la dimensión de la conectividad (cercana, cómoda y gratuita), principalmente a un uso como dispositivo comunicacional (el Facebook es también un teléfono) y preferentemente individual, más que comunitario-colectivo. Este es otro desafío.

La promesa de la tecnología y la imagen de Internet como una ventana al mundo y del telecentro como “una puerta que abre oportunidades”, adquieren más importancia cuando la mujer —aun en un contexto de vulnerabilidad social, económica y cultural— tiene un sueño propio, unas metas concretas para su vida y la de su familia, o una visión más autónoma de sí, como alguien con motivaciones propias. De lo contrario, quedan supeditadas a un uso que posibilita solo “el sueño que es de otro u otra”.

Así, el rol de las TIC en la inclusión social de las mujeres tiene sentido en el consumo de esa tecnología y del espacio que la facilita, como el telecentro, conforme al valor simbólico que adopta un medio (no solo una herramienta) que se acerca desde un espacio (lugar) valorizado en cuanto tiene la cotidianidad en que se teje la trama de su propio género. En los relatos de hombres y mujeres se evidencia una relación entre el mundo simbólico que tienen las personas y las formas en que lo llevan a la práctica, a través de un “abre puertas” que posibilita la tecnología y de un espacio como el telecentro. Mientras más elaborado sea ese mundo simbólico, más variadas son las prácticas que reportan.

Recomendaciones

El impacto positivo de un telecentro y de los programas de alfabetización digital en las mujeres y sus familias puede ser mucho mayor que en los hombres por el papel tan importante que desempeñan las mujeres en el entorno familiar, pero también porque ellas parten de una situación de mucha mayor distancia respecto de la tecnología y de los centros de acceso público a computadoras e Internet. Por ese motivo, se esbozan las siguientes recomendaciones generales.

1. Aunque en principio las mujeres pueden acceder a los cibercafés en igualdad de condición que los hombres, en la práctica eso no sucede. Por un lado, el ambiente social en los cibercafés puede ser hostil para una mujer. Por otro, las mujeres, sobre todo aquellas que viven en condición de pobreza, tienen necesidades de atención y asistencia muy particulares, que van más allá del mero acceso físico a la tecnología. De ahí la importancia de que el Estado auspicie programas especiales de acceso dirigidos a comunidades pobres que atiendan las necesidades específicas de las mujeres.
2. El programa Quiero Mi Barrio y los programas semejantes de apoyo a centros de acceso público, deben dedicar especial atención y recursos a las mujeres, para acercarlas en una mayor proporción a los servicios y recursos de estos telecentros. Las operadoras de los telecentros estudiados han jugado un papel importante en ese sentido, ayudando a que las mujeres que se acercan al centro aprovechen la tecnología y se apropien de ella. El rol de las operadoras podría ser fortalecido, e inclusive ampliado, a través de estrategias que tomen en cuenta la dinámica de los roles sociales de las mujeres y las necesidades de su vida cotidiana.
3. Los programas de alfabetización digital deben avanzar hacia nuevos modelos o paradigmas que tomen en cuenta las necesidades de desarrollo de competencias y habilidades digitales, orientadas a lo que requieren las mujeres, a sus expectativas y cotidianidad en sus distintos roles. Por ejemplo, ayudándolas a apoyar las tareas de los hijos, atendiendo asuntos específicos que les preocupan y, por sobre todo, acompañándolas a realizar sus propios sueños, más allá de los quehaceres del hogar.

Bibliografía

BAR, F., F. PISANI y M. WEBER

- 2007 “Mobile Technology Appropriation in a Distant Mirror: Baroque Infiltration, Creolization and Cannibalism”. Artículo preparado para el Seminario sobre Desarrollo Económico, Desarrollo Social y Comunicaciones Móviles en América Latina, Fundación Telefónica, Buenos Aires, 20 y 21 de abril 2007. Disponible en: <http://arnic.info/Papers/Bar_Pisani_Weber_appropriation-April07.pdf>.

CENTRO DE INVESTIGACIONES DE LA INCLUSIÓN DIGITAL Y SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO (CIISOC), UNIVERSIDAD DE LA FRONTERA, SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES (SUBTEL), GOBIERNO DE CHILE

- 2009 “MASTIC – Modelo de apropiación social de las tecnologías de información y comunicación para telecentros del programa Quiero Mi Barrio”. Documento interno.

GLASER, B. y A. STRAUSS

- 1967 *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Nueva York: Aldinepublishing.

PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO (PNUD) – Chile

- 2010 *Informe de desarrollo humano en Chile 2010, género: los desafíos de la igualdad*. Santiago de Chile: PNUD. Disponible en: <http://www.desarrollohumano.cl/informe-2010/PNUD_LIBRO.pdf>.

RODRÍGUEZ, A.

- 2009 “Género y TIC. Hacia un nuevo modelo más equilibrado o la sociedad de la información a dos velocidades”. En *Portal de la Comunicación del Instituto de Comunicación de la Universidad Autónoma de Barcelona*. Disponible en: <http://www.portalcomunicacio.cat/esp/n_aab_lec_1.asp?id_llico=52>.

STRAUSS, A. L.

- 1987 *Qualitative Analysis for Social Scientists*. Cambridge: University Press.

STRAUSS, A. L. y J. CORBIN

- 1990 *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*. Londres: Sage.

SUNKEL, G.

2002 “Una mirada otra. La cultura desde el consumo”. En Mato, D., comp., *Estudios y otras prácticas intelectuales latinoamericanas en cultura y poder*. Caracas: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales (CLACSO). Disponible en: <<http://bibliotecavirtual.clacso.org.ar/ar/libros/cultura/sunkel.doc>>.

TRINIDAD, A., V. CARRERO y R. M. SORIANO

2006 “Teoría fundamentada ‘Grounded Theory’. La construcción de la teoría a través del análisis interpretacional”. En *Cuadernos Metodológicos 37*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS).

Anexo 1. Lista de abreviaturas

ATACH	Asociación de Telecentros Activos de Chile
APC	Asociación para el Progreso de las Comunicaciones
CAPT	Centro de Acceso Público a las Tecnologías
ITU	International Telecommunications Union
MINVU	Ministerio de la Vivienda y Urbanismo
QMB	Programa Quiero Mi Barrio
RQMB	Red de Telecentros Quiero Mi Barrio
SUBTEL	Subsecretaría de Telecomunicaciones
TIC	Tecnologías de información y comunicación

Anexo 2. Entrevistas y grupos focales

Encuesta

La muestra de 295 personas no pretende ser representativa en términos estadísticos, pero sí se considera un reflejo adecuado de la población que se halla próxima a los telecentros estudiados. El número total de habitantes en San Francisco de Asís, en la región Metropolitana, es de 1.384 personas, y en San Hernán, en la región de O'Higgins, de 3.579. La encuesta fue aplicada entre el 26 de julio y el 11 de septiembre de 2010 a hombres y mujeres de 18 años y más, residentes en el radio de influencia primario de los telecentros, usuarios y no usuarios de ese lugar.

Número de entrevistados por centro

	San Francisco	San Hernán	Dos Áreas
MUJERES			
Usuarías	51	50	101
No usuarias	17	25	42
Usuarías de Internet, no usuarias del telecentro	26	23	49
Subtotal	94	98	192
HOMBRES			
Usuarios	20	22	42
No usuarios	9	18	27
Usuarios de Internet, no usuarios del telecentro	20	14	34
Subtotal	49	54	103
Total	143	152	295

Elaboración propia.

Grupos focales

Los grupos focales corresponden a perfiles de usuarios y no usuarios. Se realizaron cinco en total. La invitación a las y los participantes de los grupos focales se realizó a partir de una selección —entre quienes respondieron la encuesta y manifestaron disponibilidad para asistir— de personas contactadas a través de redes de contacto que las ayudantes de investigación lograron articular en ambos barrios. La invitación a participar en los grupos focales se realizó previo contacto personal y con una citación-recordatorio del día y lugar de la reunión. Estas conversaciones se desarrollaron entre agosto y septiembre de 2010 y fueron grabadas con el consentimiento de los asistentes.

Número de grupos focales realizados

	San Francisco	San Hernán	2 áreas
MUJERES			
Usuarías	2	0	2
No usuarias	1	1	2
Subtotal	3	1	4
HOMBRES			
Usuarios	1	0	1
No usuarios	0	0	0
Subtotal	1	0	1
Total	4	1	5

Elaboración propia.

Entrevistas aplicadas con profundidad

La selección de las entrevistadas y los entrevistados fue realizada de manera no probabilística, a partir de la invitación individual a algunas de las personas que participaron en los grupos focales y también por contactos específicos con vecinos, que se lograron coordinar gracias a la articulación de redes en ambos

barrios. Estas conversaciones tuvieron lugar en los hogares de las personas (previo acuerdo de ambas partes), en el telecentro o en la sede vecinal, preferentemente los días jueves, viernes y sábado. Las entrevistas fueron el proceso que mayor tiempo tomó, realizándose entre septiembre y diciembre de 2010.

Asimismo, cuatro de las mujeres usuarias contaban con una computadora conectada a Internet en casa. De las mujeres no usuarias, ninguna tenía computadora ni conexión a Internet. En el caso de los hombres usuarios, dos de ellos contaban con computadora conectada, mientras que los no usuarios no contaban ni con computadora ni con conexión.

Número de entrevistados

	San Francisco	San Hernán	Dos áreas
MUJERES			
Usuarías	6	4	10
No usuarias	1	3	4
Subtotal	7	7	14
HOMBRES			
Usuarios	3	2	5
No usuarios	1	1	2
Subtotal	4	3	7
Total	11	10	21

Elaboración propia.



EL PODER DE LAS TIC EN EL FORTALECIMIENTO DE LAS CAPACIDADES: EL CASO DE LAS ORGANIZACIONES SOCIALES DE BASE EN LAS ÁREAS RURALES DE LOS ANDES PERUANOS

Jorge Bossio, Juan Fernando Bossio y Laura León,
con la colaboración de María Alejandra Campos y Gabriela Perona

Resumen

La presente investigación analiza los impactos en las capacidades organizacionales de nueve organizaciones sociales de base (OSB) de un distrito rural en los Andes peruanos: Daniel Hernández (Tayacaja, Huancavelica, Perú), a partir del uso de computadoras e Internet desde puntos de acceso público (denominados PAV por sus siglas en inglés Public Access Venue), que en Perú son mayormente telecentros y cabinas públicas.

Los PAV constituyen medios utilizados por las organizaciones para cumplir con sus objetivos, y su uso contribuye a hacer más efectivo el proceso de comunicación y facilita las reuniones y las coordinaciones, sobre todo con agentes externos. Los PAV tienen mayor impacto cuando están vinculados con los objetivos y metas de la organización, y cuando los actores que facilitan los flujos de información con el exterior utilizan Internet para buscar oportunidades de financiamiento. Pueden también convertirse en espacios públicos de encuentro, reunión, coordinación o referencia de los miembros de las OSB.

Los PAV pueden contribuir al fortalecimiento de las OSB, pero su alcance tiene particularidades que deben ser tomadas en cuenta por las iniciativas de despliegue de Tecnologías de la información y comunicación (TIC) en áreas rurales. En concreto, algunas capacidades organizacionales tienen mayor posibilidad de ser impactadas por las TIC (por ejemplo, aquellas relacionadas con vínculos, liderazgo, infraestructura y comunicación externa) que otras (como el seguimiento, supervisión y evaluación del cumplimiento de planes).

Del estudio surgen recomendaciones dirigidas a entidades públicas o privadas que quieran fomentar un uso más provechoso de la tecnología entre las OSB. Primero, sus programas

deben incluir componentes de desarrollo de aquellas capacidades donde el impacto se da con mayor frecuencia, como es el caso del liderazgo, los vínculos y la gestión financiera. Segundo, una mayor participación juvenil en las organizaciones de base puede ser muy efectiva, dado que los jóvenes se apropian de las TIC con facilidad. Tercero, la promoción de los PAV debe considerar la inclusión de las OSB como parte del objetivo de acceso universal y no plantearse solamente la provisión de acceso individual a Internet. Complementariamente, los proyectos de apoyo a las OSB deben promover su acercamiento a los PAV como herramienta de gestión. Finalmente, los organismos públicos deben velar por que los PAV sean incluyentes, y disuadir todo tipo de discriminación.

...

Este trabajo se llevó a cabo por un equipo de investigadores del Instituto de Estudios Peruanos, el Centro Peruano de Estudios Sociales y la Red Científica Peruana con la ayuda de fondos concedidos por el Programa de Becas de Investigación Amy Mahan para evaluar el impacto del acceso público a las TIC, auspiciado por el Centro Internacional de Investigación para el desarrollo (CIID) de Ottawa, Canadá, y con apoyo administrativo de la Universidad Pompeu Fabra (UPF), Barcelona, España.

Introducción

Las organizaciones sociales de base (OSB) son la parte más importante del capital social de los pobres en el mundo (Schildermann 2002). Las OSB se forman alrededor de intereses comunes, generalmente para satisfacer necesidades básicas (Serna 2005).

Recientemente, debido a la emergencia de la *social media* y la convergencia de la telefonía móvil e Internet, se ha observado un importante proceso de apropiación de estas tecnologías por parte de las OSB; fenómenos como los *flashmobs* y las convocatorias ciudadanas han llegado a ser considerados como “revoluciones tuiteadas” (Castells 2011; Shirky 2011; Voida 2011). Sin embargo, el impacto de las TIC en las OSB ubicadas en áreas rurales es un tema que ha sido poco estudiado. Sey y Fellows (2009) señalan que, por lo general, en la literatura se aborda el efecto producido en las organizaciones que implementan telecentros y que este estaría más relacionado con la imagen de modernidad

que obtienen estas entidades (Amariles, Paz, Russell y Johnson 2006; Brainard y Brinkerhoff 2004; Volda 2011). Este capítulo contribuye a llenar ese vacío, examinando la evidencia del impacto del acceso compartido a las computadoras e Internet en un conjunto de capacidades organizacionales, tomadas del marco analítico desarrollado por Lusthaus *et al.* (2002) y adaptadas a la realidad de las OSB en el medio rural peruano.

Este capítulo presenta los resultados de una investigación realizada a fines del año 2010 en nueve OSB que operan en un distrito de la sierra peruana. El estudio evaluó la percepción de cambio en las capacidades organizacionales a partir de la disponibilidad de puntos de acceso público a Internet.

El análisis de la evidencia recogida es guiado por la concepción de la tecnología como una herramienta amplificadora (Toyama 2011), considerando que son las capacidades, tanto individuales como organizacionales, las que se potencian a través del uso de los puntos de acceso público a Internet.

Contexto

El Perú tiene una década de crecimiento económico continuo, pero la distribución desigual de este crecimiento ha ido aumentando las brechas entre ricos y pobres, especialmente entre la población rural y la urbana. La pobreza ha retrocedido en todo el país, pero en menor medida en las áreas rurales. El distrito de Daniel Hernández, seleccionado para el trabajo de campo de este estudio, se encuentra en el departamento de Huancavelica, específicamente en la provincia de Tayacaja. Se trata de un distrito rural de la sierra peruana que presenta altos índices de pobreza y cuya población ha sido, en su historia reciente, víctima de la violencia de parte de grupos armados (INEI 2008).

El distrito presenta evidencias de un resurgimiento de las OSB en los últimos años. En estos años también ha habido un importante incremento en la penetración de las tecnologías de la información, principalmente telefonía móvil e Internet, en la zona urbana del distrito. En el 2003, con el apoyo de la cooperación de Nueva Zelanda, se instaló el primer punto de acceso público a Internet en este lugar.

Las organizaciones sociales de base en el Perú

Las OSB son muy importantes en las zonas rurales, entre otras razones, por su rol de intermediación entre la población rural y los agentes externos (Diez 1997; Trivelli *et al.* 2009). Estas asociaciones complementan el trabajo de las familias en el campo, dado que algunas actividades requieren de la acción colectiva, como por ejemplo, la coordinación con agentes externos y autoridades, la comercialización, la asistencia técnica o el microcrédito (Diez 2000).

Serna (2005) clasifica a las OSB peruanas en tres generaciones. La primera comprende las fundadas en la década de 1960, que buscaban satisfacer necesidades básicas como la instalación de servicios de saneamiento. La segunda surge en la década de 1990 como respuesta a la crisis económica, como una estrategia de sobrevivencia para satisfacer necesidades alimenticias; se trata fundamentalmente de organizaciones femeninas, como son los comedores populares o los clubes de madres del Vaso de Leche. La tercera generación se orienta a la producción con una visión empresarial, buscando acceso a ciertos recursos, como crédito o asistencia técnica. Los tres tipos de organizaciones actúan hoy en día en el Perú en distintas dimensiones y alcances.

El área de estudio

Huancavelica es un departamento ubicado en la sierra central del Perú, en la vertiente occidental de la cordillera de los Andes, entre los 3.660 y 5.328 msnm. La ubicación geográfica nos sitúa en un terreno sumamente accidentado, con quebradas profundas, valles interandinos y altas montañas. Según el censo nacional del 2007, la tasa de crecimiento poblacional del departamento es de 1,2 por año y su población actual es de 471.720 personas. Tayacaja es la segunda provincia con mayor densidad poblacional de las siete del departamento y cuenta con 107.470 habitantes, de los cuales 10.060 habitan en Daniel Hernández (INEI 2010).

Mariscal Castilla (3.280 msnm) es la zona urbana del distrito, que cuenta además con dos centros poblados: Mashuayllo y Marcopata, y con las comunidades campesinas de Atoc y San Cristóbal de Huaylacucho. El distrito tiene una extensión de 106 kilómetros cuadrados.

Daniel Hernández se ubica en el quintil más pobre de los 1.836 distritos del Perú. Su población es mayoritariamente rural (60%) y pobre (79%), la esperanza de vida al nacer es de 71,13 años, y el porcentaje de alfabetismo es de 79,8% (INEI 2010; PNUD 2010). El distrito de Daniel Hernández colinda con el de Pampas, capital de la provincia, habiéndose generado un proceso de integración de las áreas urbanas de ambos distritos.

La historia reciente de este distrito ha estado marcada por la violencia. Durante las décadas de 1980 y 1990 se desarrolló en el Perú el conflicto interno más violento que ha enfrentado el país desde el inicio de la República. Los focos de violencia se concentraron en las zonas más vulnerables del interior del país, acentuando los niveles de pobreza y exclusión. La Comisión de la Verdad y Reconciliación ha reportado que Huancavelica es el cuarto departamento con mayor número de muertos y desaparecidos como consecuencia del conflicto. El departamento más afectado durante el conflicto interno fue Ayacucho, representando la mayor cifra de muertos y desaparecidos: 40% de las 70 mil víctimas estimadas por la Comisión de la Verdad y Reconciliación (CVR 2003). Daniel Hernández se convirtió en un refugio para las familias e individuos desplazados por la violencia interna en aquellos años.

Acceso a las TIC

El acceso a las tecnologías de la información y comunicación (TIC) e Internet en el Perú se da mayormente a través de puntos de acceso público a Internet (PAV); según INEI (2011), el 62,7% de los usuarios de Internet en el Perú accede principalmente a través de esos puntos. En las áreas rurales, el acceso domiciliario o institucional (escuela y centro laboral) es casi nulo; por ello, hacia fines de la década de 1990, se iniciaron proyectos de instalación de telecentros dirigidos por organismos de desarrollo o por el Estado (Bossio y Sotomayor 2010), tal como sucedió en Daniel Hernández.

Gracias a los proyectos implementados por el Estado y las organizaciones de la sociedad civil, el acceso a las TIC en las zonas rurales peruanas ha aumentado en los últimos años, llegando a identificarse que el 9,9% de los hogares rurales tiene por lo menos un miembro que accede a Internet (INEI 2011), cifra que es aún muy lejana a la penetración nacional de Internet en los hogares (35%).

Según las últimas cifras oficiales (MTC 2011), la densidad de conexiones de banda ancha en el departamento de Huancavelica es de 0,28 conexiones por cada 100 habitantes. Existen en la zona telecentros, cabinas públicas y municipales, producto de programas de desarrollo implementados en la zona. Entre los años 2002 y 2006, el Instituto Nacional de Capacitación en Telecomunicaciones (INICTEL) llevó a cabo en diez distritos de las provincias de Huancavelica y Tayacaja el proyecto piloto Establecimientos Rurales de Tecnologías de la Información y Comunicación (ERTIC). Gracias a esta iniciativa, cada distrito cuenta actualmente con un telecentro, el cual es administrado —en todos los casos— por su respectiva municipalidad (Alvarado, Burneo y Bustamante 2009).

En el caso específico del distrito de Daniel Hernández, en el año 2003 se llevó a cabo un proyecto de la Universidad UNITEC (Nueva Zelanda) para la implementación de un telecentro administrado por la municipalidad; para ello se capacitó a distintos pobladores del distrito en el uso de Internet. Este telecentro ha sido asumido orgánicamente por la Municipalidad Distrital de Daniel Hernández. Ha sido durante muchos años el único punto de acceso público a Internet en el distrito; sin embargo, es preciso indicar que en Pampas —a solo 2 km de Daniel Hernández— podemos encontrar entre 15 y 20 cabinas públicas, que son entes privados comerciales.

El telecentro de Daniel Hernández brindó servicio público desde sus inicios; sin embargo, al ser el único punto de acceso a Internet en el distrito, el servicio se ha concentrado en atender los cursos de informática del colegio Mariscal Cáceres, ubicado a solo 500 metros. De esta forma, durante horas de asistencia escolar (desde las 8 a. m. hasta las 4 p. m.), el telecentro es usado casi exclusivamente por profesores y alumnos de ese colegio. Esta situación podría cambiar a partir de la próxima implementación de un laboratorio de cómputo en el colegio Mariscal Cáceres, dado que sus alumnos y profesores ya no se trasladarían hacia el telecentro, pues preferirían utilizar el laboratorio. Ante la dificultad para usar el telecentro de Daniel Hernández, las OSB optaron por utilizar las cabinas públicas ubicadas en Pampas. La preferencia es hacia aquellos PAV que pertenecen o son gestionados por miembros de la asociación dado que, según señalaron, solo así obtienen el apoyo necesario para el uso de las computadoras y los servicios de manera eficiente. En el caso de dos OSB estudiadas (la Cooperativa Salqui y la Asociación de Hierbas Aromáticas), un PAV

ha sido instalado en el mismo lugar donde se realizan las reuniones, lo cual facilita la apropiación del espacio y de sus servicios.

Las computadoras no son el medio de comunicación que ha tenido más alcance en la zona. Las empresas de telefonía celular han encontrado un nicho de mercado en el ámbito rural y con ello han comenzado a invertir en la infraestructura necesaria para atenderlo. Actualmente, Huancavelica cuenta con más de 125 mil líneas móviles, lo que representa 26% de penetración del servicio, siendo el departamento peruano con menor densidad de telefonía móvil (MTC 2011). Daniel Hernández (junto con Pampas, Pazos y Acraquia) fue uno de los primeros distritos de la provincia en contar con este tipo de telefonía, la misma que está disponible desde el año 2006 (OSIPTEL 2011). Sin embargo, la cobertura se limita a los principales centros poblados del distrito, especialmente a aquellos que se encuentran en el valle y cerca de la ciudad de Pampas.

Organizaciones estudiadas

En el distrito de Daniel Hernández hemos identificado un total de 13 OSB, divididas en cuatro categorías, según la actividad que desempeñan: apoyo a desplazados por la violencia; supervivencia; producción y comercialización; y educación. Para los fines de la investigación se ha trabajado con nueve de ellas. La tabla 3.1 presenta las características centrales de las organizaciones estudiadas.

Organizaciones de apoyo a desplazados por la violencia

Dos organizaciones de apoyo a desplazados por la violencia fueron incluidas en el estudio. Ambas son las más antiguas de las organizaciones estudiadas y se formaron como respuesta al proceso de reconocimiento de víctimas iniciado por el Estado peruano.

En ambos casos, los miembros son extremadamente pobres, pues provienen de las áreas más deprimidas de los departamentos de Huancavelica y de Ayacucho. Al no tener hogar, propiedades ni familia que les puedan ayudar, constituyen la población más pobre del distrito. Las organizaciones apoyan el proceso de registro y reconocimiento de cada persona que califica como afectada, según lo previsto por el Consejo Nacional de Reparaciones.

Tabla 3.1
Resumen de características de las organizaciones sociales de base (OSB) estudiadas

Organización	Tipo / Objetivo	Fundación	Número de miembros	Principales PAV usados	Frecuencia y tipo de uso de PAV	Apoyos recibidos para desarrollo de competencias y uso de PAV
ADESNORTAY (ADES)	Apoyo a desplazados	2003	90	Telecentro del Municipio de Daniel Hernández	Eventual. Fines institucionales: revisión del estado de trámite de registro de víctimas, etc.	Capacitación telecentro de DH
ADAMIP	Apoyo a desplazados	2002	200	No usa	Nulo	Nulo
Sarita Colonia (SC)	Supervivencia	2008	25	No usa	Nulo	Nulo
Club de Madres del Vaso de Leche (VL)	Supervivencia	2005	44 comités, 1.700 beneficiarios	No usa	Nulo	Nulo
APAFA	Educación	2005	400	No usa	Nulo	Nulo

Consejo de Estudiantes Huancavelica (CE)	Educación	2006	Cinco de la mesa directiva y 160 alumnos en la escuela	Desde que se instaló, hace dos años, usa Internet de la universidad. Antes accedía a través del telecentro de DH	Correos electrónicos	Son capacitados por la escuela como parte de su formación en sistemas
Asociación de Productores de Hierbas Aromáticas (HA)	Productivo	2003	30	Opera un PAV en la casa de la secretaria	Procura de fondos para proyectos y contactos con empresas comerciales	Presidente y secretaria capacitados por INICTEL en el 2002
APROLEDH (APL)	Productivo	2004	60	No usa	Nulo	Nulo
Cooperativa Salqui (CS)	Productivo	2006	150	Gerente de Salqui es propietaria de un PAV	Ex gerente usa Internet regularmente para buscar financiamiento de proyectos	Tanto la actual gerente como el anterior aprendieron a usar Internet mientras cursaban estudios superiores

Elaboración propia.

Nota: las abreviaturas que aquí aparecen entre paréntesis no son usadas por las organizaciones. Se incluyen aquí para facilitar su identificación en los anexos 1 y 2.

La Asociación de Desplazados del Nor-Oriente de Tayacaja (ADESNORTAY) es una organización de desplazados que se crea en el 2003, año en que se implementa el telecentro de Daniel Hernández. La agrupación usó este centro desde que este empezó a funcionar y contó con el apoyo de su operador y del proyecto de la Universidad UNITEC de Nueva Zelanda, recibiendo capacitación en el uso de las computadoras. Sin embargo, el gobierno local instalado en 2007 cambió la política hacia esta organización, negándole el apoyo que antes recibía. El telecentro dejó de atender en horario nocturno, lo cual afectó sensiblemente a esta asociación, dado que, al ser todos trabajadores, solo podían usar el telecentro en dichas horas. En la actualidad, los miembros de la organización utilizan las cabinas públicas de la ciudad de Pampas.

La Asociación de Desplazados y Víctimas de la Violencia Política (ADAVIP) es una organización creada por los mismos motivos que ADESNORTAY. Está formada solamente por desplazados provenientes de Ayacucho. Cuando se formó en 2002 contaba con 230 miembros, pero este número se ha ido reduciendo debido a la migración y a la desilusión por la falta de resultados. A diferencia de ADESNORTAY, esta organización no ha tenido éxito en la realización de proyectos. Su uso de las TIC es prácticamente nulo.

Organizaciones de supervivencia

Las organizaciones de supervivencia agrupan a personas que se encuentran en situación de extrema pobreza. Estas agrupaciones concentran sus objetivos en la consecución de alimentos y la seguridad de sus miembros.

En Daniel Hernández existen 44 comités del Vaso de Leche. Este programa fue creado en el año 2005 en la provincia de Tayacaja. Estos comités, conformados casi exclusivamente por mujeres de muy bajos recursos, constituyen un núcleo social muy importante. Los niveles de alfabetismo entre los miembros son muy bajos. Algunas de las dirigentes saben leer y escribir, y son precisamente ellas quienes mantienen una relación con la administración del programa (a cargo de la municipalidad) y con los proveedores de los alimentos.

Otra organización de subsistencia es la organización de mujeres Sarita Colonia. Se trata de una entidad vecinal cuya finalidad es la búsqueda de financiamiento de fondos de cooperación y apoyo, provenientes de la Municipalidad

Provincial de Tayacaja o canalizados por ella. Es una entidad recientemente formada, que se encuentra ejecutando un primer proyecto relacionado con violencia doméstica. El uso de las TIC es nuevo y muy limitado en esta organización, principalmente debido a la falta de capacidades para su utilización y aprovechamiento, y al analfabetismo y la discriminación de la que son víctimas las mujeres. Para la implementación del proyecto ha hecho uso de los teléfonos móviles, desde los que se reportan hechos de violencia familiar.

En ambos casos, las organizaciones cuentan con la ayuda de un representante del gobierno municipal para la generación de reportes y la búsqueda de información.

Organizaciones relacionadas con la educación

Donde exista un establecimiento educativo en el Perú, habrá también una organización que tenga como objetivo velar porque los estudiantes reciban una buena educación. Cuando los alumnos son menores de edad, esta organización es la asociación de padres de familia (APAFA); cuando son mayores, es el centro, consejo o federación de estudiantes. Ambas entidades existen en Daniel Hernández y fueron incluidas en el estudio.

La APAFA del Centro Educativo Estatal Mariscal Cáceres fue creada en cumplimiento de una ley promulgada en el año 2006. Es considerada una asociación exitosa por haber sabido impulsar algunos proyectos, como la construcción colectiva de un aula para los alumnos de educación secundaria y la de un “fito-toldo” (invernadero) que ayudará a la formación técnico-agropecuaria de los estudiantes. La asociación también ha impulsado la compra de computadoras para un laboratorio de cómputo en el colegio. Sin embargo, no se evidenció ningún uso de las TIC para los fines que persigue la organización, esto a pesar de que algunos de los miembros de la directiva saben utilizar Internet.

El Consejo de Estudiantes de la Facultad de Ingeniería de Sistemas es también una organización de interés para el análisis. Su función, como órgano de la universidad, es colaborar con aspectos de gobernanza de la institución a través de su participación en los consejos de facultad y consejos universitarios. Es en estos espacios donde se adoptan las decisiones más importantes para la gestión de toda universidad en el Perú. Para participar en estas decisiones,

el consejo requiere con frecuencia exponer ante los alumnos los problemas que se debaten con las autoridades. Uno de los principales que enfrenta es la dificultad para establecer enlaces con estudiantes que viven en zonas alejadas, pues no cuentan con cobertura móvil ni acceso a Internet.

Las comunicaciones entre los directivos son principalmente personales y las coordinaciones se realizan por teléfono celular los días de semana (mientras están todos en Daniel Hernández, pues los fines de semana retornan a sus localidades). También se comunican por chat y correo electrónico, principalmente a través de cuentas Hotmail. Varios alumnos poseen laptops y la mayoría aprendió a usar Internet en el PAV municipal de Daniel Hernández.

Asociaciones de productores

Las asociaciones de productores corresponden a un reciente proceso de asociatividad impulsado por los gobiernos local y provincial, con la finalidad de aprovechar los recursos económicos disponibles gracias al proceso de descentralización política y administrativa. De las entrevistas realizadas, se obtuvo información de un importante número de asociaciones productivas creadas en los últimos cinco años en Daniel Hernández; sin embargo, pocas han sobrevivido. Entre las más antiguas se identificó a tres que se encuentran en la actualidad en proceso de crecimiento y consolidación.

La Asociación de Productores de Hierbas Aromáticas tiene aproximadamente siete años de formación y cuenta con más de 30 socios distribuidos en toda la provincia de Tayacaja. Esta organización busca reunir el producto del trabajo de los socios, procesarlo y venderlo de manera colectiva. Por muchos años, se dedicó a acopiar los productos y a venderlos a pequeñas casas comerciales de Huancayo. Sin embargo, gracias al incremento del acceso a comunicaciones, y en particular a Internet, la organización ha podido establecer alianzas estratégicas con instituciones del gobierno local y organizaciones no gubernamentales de desarrollo. A través de estos contactos, ha comenzado a desarrollar proyectos de capacitación en producción y la preparación de una planta de procesamiento, que inaugurará en el año 2011. Actualmente, la organización ha aumentado sus ventas, teniendo como principales socios comerciales a Sazón Lopesa y Agroindustrias Libia, ambas empresas con sede en Huancayo.

Otra organización de productores que cuenta con una larga historia es la Asociación de Productores de Leche de Daniel Hernández (APROLEDH). Esta entidad tiene cerca de siete años de haberse fundado. Nace como una iniciativa colectiva alentada por el municipio de Daniel Hernández y por Logan Müller, promotor del telecentro por parte de la Cooperación Neozelandesa. Aun cuando algunos de sus miembros saben usar Internet, la organización como tal no lo usa como una herramienta de trabajo. Sin embargo, sí utiliza los teléfonos móviles para concertar reuniones. Esta asociación se ha fortalecido en los últimos años y ha crecido hasta fusionarse con una naciente Asociación de Productores de Leche de la Provincia de Tayacaja (APROLET), que reúne a cerca de 150 productores y tiene como plan de mediano plazo asumir la gestión de una nueva planta de procesamiento de productos lácteos, que se está construyendo en el distrito de Acraquia con fondos del gobierno provincial.

La organización de productores más joven es la Cooperativa Salqui. Esta entidad reúne a agricultores de diversas comunidades de Tayacaja con el objetivo de mejorar las ganancias de sus socios mediante la comercialización directa de los productos. Salqui se formó en el año 2006, originalmente para responder a una convocatoria del Fondo de Cooperación para el Desarrollo Social (FONCODES) sobre producción de menestras. Cuando terminó este proyecto, el ex gerente de la cooperativa se dedicó a buscar nuevos concursos a los cuales postular. Parte de la búsqueda de financiamiento fue realizada utilizando Google o buscando directamente en las páginas del Fondo de las Américas y el Fondo Ítalo-Peruano. Actualmente cuenta con financiamiento de la municipalidad para la construcción de una planta de procesamiento. Al concluir el proyecto de FONCODES, se dieron bajas en el número de socios de la cooperativa (de 400 a 150), pero se anticipa que la construcción de la planta generará incentivos y la recuperación de miembros.

La Cooperativa Salqui es la única organización estudiada que cuenta con personal contratado. Su gerente es una profesional que se vinculó con la cooperativa a través del proyecto de producción de menestras. Luego de concluido este, fue contratada por Salqui. La gerente presta un espacio de su vivienda para usarlo como local de la cooperativa. En este lugar funciona también un PAV, que brinda servicio al público en general y a los miembros de la organización. La disponibilidad de este servicio, desde las 9 hrs. hasta las 19 hrs.

durante los días laborales, permite que ese espacio haya sido apropiado por la asociación como si fuera una sede institucional. Los miembros de la asociación pueden hacer uso gratuito y asistido del servicio, mientras que el público en general paga por él la misma tarifa que se cobra en los demás PAV de la zona.

Metodología

Para realizar el análisis del impacto de los PAV en las capacidades organizacionales, hemos utilizado el marco analítico de estas capacidades de Lusthaus *et al.* (2002). Este marco distingue las siguientes ocho áreas de capacidades organizacionales.

Tabla 3.2
Capacidades organizacionales

Área	Descripción
Liderazgo estratégico	Liderazgo, planificación estratégica, gestión de nichos
Estructura organizacional	Estructura de gobernabilidad, estructura operativa
Recursos humanos	Planificación, dotación de personal, desarrollo, evaluación y recompensas, mantenimiento de relaciones humanas efectivas
Gestión financiera	Planificación financiera, responsabilidad financiera, estados y sistemas financieros
Infraestructura	Administración de instalaciones, gestión de tecnología
Gestión de programas y servicios	Planificación, ejecución y supervisión de programas y proyectos
Gestión de procesos	Resolución de problemas, toma de decisiones, comunicaciones, seguimiento y evaluación
Vínculo entre organizaciones	Planificación, ejecución y supervisión de redes y alianzas

Fuente: Lusthaus *et al.* (2002)
Elaboración propia.

De acuerdo con este enfoque, las sociedades cuentan con una combinación de capacidades que influyen en las actividades que las personas y organizaciones realizan (Lusthaus *et al.* 2002). Estas capacidades tienen que ver con la infraestructura, con los recursos y la tecnología disponibles, y son las que permiten alcanzar distintos niveles de rendimiento.

Dado que las OSB son instituciones pequeñas y muchas veces limitadas en su quehacer y mandato, estudiamos su funcionamiento a través de un conjunto de capacidades específicas que se relacionan con las áreas planteadas por Lusthaus *et al.* (2002). De esta forma, se ha evaluado la presencia o no de capacidades específicas, extraídas del marco analítico en cada una de las organizaciones. Posteriormente se observó la existencia de un uso directo o indirecto de las tecnologías de la información en aquellas capacidades existentes en las organizaciones.

Acceso público y fortalecimiento de las capacidades de las OSB

Impacto del acceso público sobre las capacidades de las OSB

El acceso público a computadoras e Internet impacta de distinta forma sobre diferentes tipos de capacidades. En los anexos 1 y 2 se presenta el listado completo de capacidades analizadas en la presente investigación. En el anexo 1 se señalan con el símbolo “●” aquellos casos en los que se percibió un impacto notable, que puede ser razonablemente atribuido al uso de los PAV. Aquellas capacidades que se observan entre las OSB estudiadas, pero sobre las cuales los PAV no han tenido impacto, han sido marcadas con el símbolo “○”. En el anexo 2 se enumeran aquellas capacidades organizacionales que hemos podido observar entre las organizaciones estudiadas, pero sobre las cuales no hay evidencia alguna de impacto de los PAV, y de nuevo las hemos señalado con el símbolo “○”.

Cabe señalar que hay también un conjunto de capacidades, según el modelo de Lusthaus, que no fueron detectadas en ninguna de las organizaciones estudiadas y que por tanto no fueron incluidas en el análisis.

El impacto es más notorio en algunos aspectos, como en los casos de “Vínculos entre organizaciones”, “Infraestructura”, “Gestión financiera” y “Liderazgo estratégico”, y menor en otros, como “Estructura organizacional” y “Gestión

Tabla 3.3
Nivel de impacto en las distintas capacidades organizacionales

Área	Número de capacidades			Núm. de OSB fortalecidas en una o más capacidades **
	Consideradas*	Fortalecidas en al menos una OSB**		
		#	%	
Liderazgo estratégico (L)	24	12	50	5
Estructura organizacional (E)	13	5	38	3
Recursos humanos (RH)	9	4	44	4
Gestión financiera (F)	8	5	63	5
Infraestructura (I)	6	4	67	5
Gestión de programas y servicios (S)	10	4	40	4
Gestión de procesos (P)	14	6	43	5
Vínculo entre organizaciones (V)	10	7	70	5

Elaboración propia.

* Total de capacidades consideradas (anexos 1 y 2). ** Véase anexo 1.

de programas y servicios”. Salvo por el caso de “Gestión financiera”, el impacto de los PAV tiende a ser más evidente en aquellas capacidades que relacionan a la organización con su entorno.

A pesar de contar con ciertas capacidades, algunas organizaciones no han logrado el desarrollo de las mismas a partir del uso de las TIC y los PAV, mientras que eso sí ha sucedido en otras. Por ejemplo, la “Capacidad de búsqueda de nuevas oportunidades” (L1, anexo 1) está presente en todas las organizaciones estudiadas; sin embargo, solamente en cuatro de ellas se ha evidenciado un impacto de las TIC en esa capacidad específica. En este caso podría pensarse que existe el potencial para que las organizaciones se apropien de las TIC para esta competencia particular.

Otro ejemplo interesante es el de la “Capacidad para distinguir prejuicios de evidencia” (P4, anexo 1), que solo fue identificada en la Cooperativa Salqui. Observamos, en este caso, que ha sido una capacidad desarrollada en la

organización gracias a la apropiación de las TIC y a la posibilidad de utilizarlas para obtener información confiable, y usar esta información para desarrollar alianzas con socios comerciales honestos y responsables. Al no haberse identificado esta capacidad específica en el resto de organizaciones, no se podría esperar que las TIC impacten de tal forma en las organizaciones, como para que estas desarrollen capacidades con las que actualmente no cuentan.

Aprovechamiento de las TIC para el fortalecimiento de las capacidades de las OSB

De acuerdo con Toyama (2011), las TIC amplifican el rendimiento de las capacidades individuales y organizacionales. De esta manera, el impacto de las TIC depende de la existencia y desarrollo de una capacidad específica en un individuo u organización, siendo más profundo en aquellas organizaciones que cuentan con un mayor nivel de desarrollo de capacidades.

Encontramos, por ejemplo, que ADESNORTAY, la Cooperativa Salqui y la Asociación de Productores de Hierbas Aromáticas son las organizaciones que presentan evidencias de contar con un mayor número de capacidades, mientras que ADAVIP, APAFA y el Club de Madres del Vaso de Leche serían las que exhiben un menor número de capacidades dentro del conjunto evaluado, de manera que existiría menos probabilidad de encontrar un impacto en estas organizaciones.

Cuando analizamos la información del anexo 1, que muestra aquellas capacidades que se han visto facilitadas o favorecidas por el uso de las TIC y los PAV, observamos que lo planteado en el párrafo anterior se cumple a cabalidad: aquellas organizaciones que mostraron evidencia de contar con un mayor número de capacidades desarrolladas, son precisamente aquellas en las cuales se observa evidencias de impacto de las TIC y los PAV en mayor medida. En cambio, en aquellas organizaciones con menor desarrollo de capacidades no se ha logrado evidenciar impacto alguno de los PAV.

Por otro lado, en el anexo 2, que muestra aquellas capacidades existentes en las organizaciones en las que no se observa impacto de las TIC y los PAV, podemos ver que algunas capacidades están presentes en todas o casi todas las organizaciones estudiadas. Este es el caso de las capacidades necesarias para

cohesionar a la organización en torno a la visión y el plan de trabajo, que no tendrían ninguna vinculación ni se verían amplificadas por el uso de las TIC y los PAV, dado que tendrían una relación más directa con la credibilidad del líder. Algunas capacidades identificadas podrían ser potencialmente impactadas en un futuro, dependiendo del desarrollo de otras, como es el caso de las capacidades de supervisión. Al no haber una gestión operativa basada en las TIC, la supervisión tampoco sería impactada por las mismas; es decir, el impacto de las TIC sobre esta capacidad se daría luego de que se produzca un impacto en la primera. Finalmente, hay capacidades que difícilmente serán impactadas por el uso de las TIC y los PAV en el mediano plazo, pues responden a comportamientos sociales y comunitarios, como es el caso de la capacidad de ayudar y de ser solidario con los miembros de la organización. Cabe señalar que el trabajo comunitario en las poblaciones andinas es una institución conocida como *minka* y es practicado por las comunidades desde épocas del Imperio incaico.

A continuación, analizamos los principales hallazgos del análisis transversal hecho respecto del impacto observado en las distintas áreas del modelo analítico de Lusthaus.

PAV como espacios de encuentro

Los PAV, además de facilitar el acceso individual a tecnologías, son también establecimientos físicos y públicos en los que grupos sociales pueden reunirse o usarlos como lugar de referencia. Hemos constatado que los PAV en Tayacaja han servido a algunas organizaciones como punto de reunión y de referencia institucional, es decir, un sitio al que se acude para intercambiar información sobre la organización o sobre la participación de un miembro en ella. ADESNORTAY utilizó el telecentro de Daniel Hernández como espacio físico para realizar sus reuniones y como punto de referencia, hasta que cambió la administración del gobierno local y esta tomó decisiones que impidieron la continuidad de este uso; entre ellas, el recorte del horario nocturno, que era aprovechado por los miembros de ADESNORTAY luego de la jornada laboral.

En los casos de la Asociación de Productores de Hierbas Aromáticas y de la Cooperativa Salqui, la secretaria de Hierbas Aromáticas y la gerente de Salqui reciben a los miembros de sus organizaciones en los PAV: los hermanos

de la secretaria de Hierbas Aromáticas son dueños de un PAV instalado en su domicilio; lo mismo ocurre en el domicilio de la gerente de Salqui. Estos PAV se han convertido en puntos de referencia de ambas organizaciones y estarían facilitando el acercamiento de los miembros de las organizaciones a Internet.

El impacto de los PAV en las OSB se ve amplificado cuando se produce una relación directa y una estrecha integración del PAV con la organización, sus objetivos y metas. Ese es el caso de Salqui y Hierbas Aromáticas, pero también de ADESNORTAY, que tuvo inicialmente una alianza con el PAV de la municipalidad. Aun cuando en todos los casos los PAV atienden al público en general, la disponibilidad y proximidad del servicio a la organización la fortalecen.

Esta relación entre el PAV y las OSB ha favorecido distintos procesos en estas organizaciones a través de ventajas en el uso y acceso a las TIC. ADESNORTAY, por ejemplo, tenía la facilidad de usar el PAV del municipio en un horario determinado (nocturno); los agricultores de Salqui tienen un descuento y asesoría en el PAV; y en el caso de Hierbas Aromáticas, se brinda asistencia a sus miembros en la búsqueda de información.

Otro elemento observado es que, cuando los operadores del PAV son sensibles a los objetivos de la organización o pertenecen a la misma, colaboran en ampliar las capacidades de uso y acceso a las TIC. Esto se ve en las diferencias que existen en las percepciones de los miembros sobre el trato que reciben en el PAV. En el caso de ADESNORTAY, por ejemplo, ahora que sus miembros no tienen acceso al telecentro, han optado por usar un PAV en particular, dado que el propietario es miembro de la organización y ofrece un mejor trato a los usuarios de esta. En el resto de los PAV se observaría un maltrato originado en la discriminación hacia los migrantes y analfabetos.

Durante la investigación pudo recogerse testimonios sobre la discriminación de la que son víctimas, principalmente, las mujeres migrantes y quechua hablantes en las cabinas públicas del poblado de Pampas. Las representantes de Sarita Colonia y de ADESNORTAY coincidieron en decir que los PAV eran incómodos, costosos y que en ellos no recibían asesoría para el uso de las computadoras. La incomodidad se refiere al espacio, que es muy reducido e impide que las mujeres asistan acompañadas y trabajen juntas frente a la computadora. También manifestaron haber sido víctimas de discriminación, ya que al no hablar o escribir bien en español, son rechazadas por el personal. En el caso de

Sarita Colonia, el maltrato fue tal que decidieron no regresar a ir a esa cabina pública.

Estructura organizativa descentralizada

Cuando las organizaciones cuentan con capacidades individuales o grupales relacionadas con el acceso a información y el reconocimiento de las necesidades de acceso o uso de las TIC, y el liderazgo es de tipo distribuido, las capacidades observadas parecen ser amplificadas por el PAV en mayor medida que en aquellas organizaciones con liderazgo centralizado.

Este ha sido el caso de ADESNORTAY, organización que se caracteriza por su horizontalidad en la toma de decisiones. En las reuniones que realiza, el líder se conduce más como un facilitador que como un director. Lo mismo se observó, en menor medida, en las organizaciones de productores Salqui y Hierbas Aromáticas. En estas tres entidades se ha notado que el impacto de los PAV está presente en un grupo importante de las capacidades analizadas en prácticamente todas las áreas.

En cambio, en el caso de la Asociación de Productores de Lácteos (APL), que resulta tener un estilo de liderazgo centralizado, el impacto en las diferentes capacidades es menor, aun teniendo acceso y habilidades en TIC, al reducirse el espacio colectivo para las decisiones. Esta organización enfrentaría, sin embargo, un importante reto a partir del año 2011, luego de la transferencia de la gestión de la planta procesadora de lácteos. Ese evento podría ayudar a conformar o renovar los espacios colectivos dentro de la organización.

Por otro lado, organizaciones con un estilo de liderazgo distribuido, como la APAFA y el Vaso de Leche, que no tienen necesidad de desarrollar capacidades individuales de liderazgo, no encuentran —a pesar de contar con las capacidades necesarias— la utilidad de las TIC para sus procesos internos. Cabe señalar que estas entidades mantienen una relación de dependencia con su principal contraparte: la dirección del colegio en el primer caso y el municipio en el segundo. Este vínculo implica un nivel de asistencia técnica que hace innecesario que los líderes desarrollen capacidades que ayuden a su gestión, incluidas las relacionadas con el uso de los PAV.

Planificación

Aun cuando varias organizaciones cuentan con la capacidad de planificar, el PAV no tiene impacto en su planificación o estructura porque varios de estos procesos son solo formales, llevados a cabo para cumplir con requisitos establecidos por las fuentes de financiamiento. En estos casos, la información utilizada para la formulación del plan estratégico es fundamentalmente local.

Toda organización que desee ser reconocida como candidata para recibir financiamiento externo necesita estar formalizada. Para ello debe realizar un trámite en Registros Públicos, establecer su estructura jerárquica y presentar sus estatutos. Ninguna de las organizaciones estudiadas ha ido más allá de los requisitos oficiales, solo se han ceñido al formato oficial. Los documentos de planificación estratégica son, por ello, una mera formalidad en todas las organizaciones analizadas.

En cuanto al planeamiento estratégico, hemos podido observar que las organizaciones que tienen en su naturaleza la función de lidiar con problemas inmediatos, como es el caso del consejo de estudiantes o la APAFA, son capaces de reconocerlos y solucionarlos de manera eficiente, implementando estrategias de corto plazo. La información utilizada para solucionar dichas dificultades es obtenida de forma directa, de la observación del contexto y del contacto con sus miembros o beneficiarios. Así, el PAV no tiene mayor impacto para obtener información relevante para la planificación estratégica.

El resto de organizaciones cumple con la formalidad de tener un plan de trabajo, pero, como se señaló anteriormente, no son planes que se consideran al momento de tomar decisiones. Tal es el caso de la Cooperativa Salqui, donde las listas que se presentan a las elecciones de la dirigencia muestran planes, que luego no parecen ser determinantes durante su mandato.

Vínculos con el entorno

En aquellas organizaciones que tienen necesidad de vincularse con una mayor variedad de instituciones o actores externos, y donde dichos vínculos no tienen su origen en estructuras organizacionales predeterminadas, el impacto de los PAV es más notorio, destacándose las organizaciones productivas.

Las características propias de las organizaciones de productores las llevan a mantener relaciones con su entorno. Estos vínculos son más numerosos y diversos que los observados en las organizaciones con la única excepción de ADESNORTAY.

Hierbas Aromáticas y ADESNORTAY son las organizaciones en las cuales se ha visto un mayor impacto por el uso de los PAV y los teléfonos celulares, y este se ha comprobado precisamente en las capacidades referidas al desarrollo de vínculos con su entorno.

En el caso de Hierbas Aromáticas, la municipalidad provincial ha facilitado el proceso de integración y consolidación de la organización, así como la conexión con otras fuentes de financiamiento, como el Fondo Ítalo-Peruano. Esta organización ha aprovechado ese apoyo, desarrollando su capacidad para fortalecer vínculos con los mercados, específicamente con distribuidores y procesadores establecidos en Huancayo —la ciudad importante más cercana— o incluso en Lima, la capital del Perú y el principal mercado para los productos de la asociación. Estos contactos se mantienen principalmente mediante el uso de teléfonos celulares y, en menor medida, de Internet.

Por otro lado, ADESNORTAY es una organización de migrantes de las zonas altas, que son frecuentemente discriminados y considerados como ignorantes por la población del valle. Los vínculos organizacionales constituyen una defensa importante ante ese rechazo y discriminación. El PAV de Daniel Hernández es reconocido por los líderes de la organización como un elemento clave para el establecimiento de estos vínculos, toda vez que, desde sus inicios, fue un punto de encuentro para las reuniones de la organización, y fue aprovechado para buscar información y establecer contacto con organizaciones de desplazados en el ámbito regional, así como con las autoridades a cargo del registro de víctimas de la violencia y con organizaciones de ayuda y cooperación.

Finalmente, en organizaciones cuyos vínculos externos son limitados, como es el caso de Sarita Colonia y ADAVIP, no se ha observado impacto de la tecnología. Estas entidades se relacionan con su entorno principalmente a través de un intermediario: un funcionario del gobierno provincial en el primer caso, y un abogado en el segundo. Los intermediarios sí hacen uso de Internet y de las TIC, pero fundamentalmente en espacios privados.

Coordinación de viajes y reuniones

Los PAV, y en mayor medida los teléfonos móviles, son de utilidad para coordinar visitas o reuniones a distancia. El uso de los PAV no es tan frecuente como para permitir una coordinación intensiva. Aun cuando algunos miembros de las organizaciones cuenta con correo electrónico, no acceden a este servicio diariamente, por lo que resulta más conveniente realizar coordinaciones vía telefonía móvil. El impacto del uso de Internet en la coordinación organizacional se observa en una mayor efectividad de los viajes que se realizan o de las actividades que se emprenden.

En el caso de ADESNORTAY, las visitas del registrador de desplazados han sido coordinadas con anticipación, a través del correo electrónico, con el presidente de la organización, cuyo hijo revisa el correo electrónico con cierta periodicidad. Sin embargo, cuando las visitas se planifican con poca anticipación o cuando no se logró una coordinación previa, el registrador se comunica con el presidente de la asociación directamente a su teléfono móvil, el día antes de emprender el viaje a Tayacaja.

De una u otra forma, esta coordinación previa ha permitido que el presidente convoque a los miembros que se encuentran en zonas alejadas y que se logre el registro de más víctimas en una sola visita. A diferencia de esta organización, ADAVIP coordina con el abogado solo por medio del teléfono móvil, dado que sus líderes no se han apropiado de los PAV por falta de competencias y de necesidad. Es importante indicar que esta organización decidió delegar la coordinación con las autoridades, y que por ello sus miembros no tendrían la necesidad de aprender a usar las TIC para mejorar estos procesos de coordinación, como se ha visto en el caso de ADESNORTAY.

La coordinación utilizando las TIC también se da en las organizaciones productivas. Un ejemplo es el de la Cooperativa Salqui, donde la gerente coordina las reuniones, desde su oficina en Daniel Hernández, con los miembros de la cooperativa en Salcabamba —distrito rural de la provincia de Tayacaja que se encuentra a cuatro horas de camino en transporte público desde Pampas— por medio del teléfono móvil. Dado que la calidad de la cobertura móvil es deficiente en la parte rural del distrito, esta comunicación solo se puede dar de noche. De esta forma, habiendo coordinado previamente, todos

los miembros se presentan a la reunión con la gerente. Otro ejemplo es el de Hierbas Aromáticas, que organiza los envíos de mercadería con sus clientes en Lima y Huancayo por correo electrónico y telefonía móvil. Según señaló el líder de esta organización, estas coordinaciones previas les ahorran tiempo, pues ya no tienen que llegar y buscar a sus contactos; estos ya los esperan en la fecha pactada.

Necesidad de conseguir fondos

Siendo de carácter rural y pobre, los miembros de las OSB estudiadas no están en condición de hacer grandes contribuciones a su organización. Por consiguiente, una de las principales capacidades para las organizaciones estudiadas, en el área del liderazgo estratégico, es la de buscar y conseguir fondos que les permitan operar y, en algunos casos, realizar inversiones.

Las organizaciones que cuentan con fuentes de financiamiento preestablecidas no tienen la motivación para buscar fuentes alternas. Eso ocurre con aquellas que han sido creadas por el Estado y que tienen fuentes de financiamiento asignadas según ley (APAFA, Vaso de Leche y el consejo de estudiantes). El resto se ve forzado a buscar apoyo por sus propios medios en fuentes externas.

La labor de los infomediarios, en este aspecto de las organizaciones, podría en principio ser clave. Las organizaciones necesitan a una persona con dominio del idioma español y con habilidades para el uso de Internet, que les permita navegar y encontrar potenciales fuentes de financiamiento; capacidades de la que no dispone la mayoría de los miembros.

No hemos hallado impacto de los PAV en este punto, salvo en el caso específico del operador del PAV de Daniel Hernández, quien apoya a ADESNORTAY en la búsqueda de información. En el caso de esta institución, es importante indicar que un miembro de la directiva se comporta también como infomediario. En los demás casos, los infomediarios ocupan cargos en el gobierno local o en algunas ONG, y ahí cuentan con acceso privado a Internet. Eso ocurre con el gerente de Economía de la Municipalidad Provincial de Tayacaja e infomediario principal de la Cooperativa Salqui, que tiene una computadora con acceso a Internet en su oficina, desde donde realiza las búsquedas de financiamiento.

Comunicación interna

En general, los PAV tienen impacto en los procesos de comunicación interna de las organizaciones estudiadas, sean estos formales o informales. Consideramos la comunicación formal como aquella que “se da a través de las fuentes y/o canales oficiales de la organización”, mientras que la informal es “la que utiliza la red no oficial de relaciones interpersonales” (Andrade 2005: 19).

Las comunicaciones formales se realizan en casi todas las organizaciones estudiadas, usando como medio el papel escrito, y requieren que el receptor firme una copia como certificado de recepción. La excepción es el centro de estudiantes, que convoca a reuniones y asambleas realizando anuncios orales de manera presencial durante horarios de clase y publicando afiches en paneles ubicados en los pasillos. La comunicación de los estudiantes se explica tanto por el gran número de ellos como por estar reunidos en un espacio común, por lo que el medio de comunicación utilizado es más efectivo y no es costoso.

El impacto de los PAV en las comunicaciones formales se observa en el hecho de que estas son escritas e impresas allí, y en que algunas veces los operadores de los PAV ayudan a los miembros de las organizaciones a escribirlas. Las comunicaciones formales de las organizaciones suelen ser reforzadas con el uso de otros medios, sobre todo la radio, algo que hicieron ADESNORTAY, ADAVIP y APL por distintas razones durante el tiempo en el que se realizó la investigación.

La comunicación informal en las organizaciones estudiadas se efectúa de manera presencial y oral. Aun cuando los dirigentes y algunos miembros sean usuarios de Internet —la inmensa mayoría poco habituales—, la comunicación entre ellos no es facilitada por medios digitales. La excepción es nuevamente el centro de estudiantes, cuyos miembros usan la mensajería instantánea basada en Internet (MSN Messenger). En definitiva, son los jóvenes quienes más se han apropiado de las herramientas tecnológicas, y este grupo especialmente, pues son estudiantes de ingeniería informática.

Es relevante hacer referencia a la similitud de lo aquí reportado con los resultados de anteriores investigaciones que se aproximaron a la comunicación organizacional en contextos parecidos. Un estudio en Combayo (Cajamarca, sierra norte del Perú) reporta la importancia de la comunicación basada en el

papel y el carácter de oficialidad que esta tiene en una sociedad prácticamente ágrafa (Bossio 2002). La evaluación de un proyecto de sistema de información y telecentros en Huaral (Lima), revela que la introducción de nuevas tecnologías consigue acelerar y hacer más eficiente la comunicación cotidiana e informal de la organización de regantes, mientras que la comunicación oficial sigue requiriendo del papel y de la entrega presencial, porque “el análisis muestra que cuando la variable urgencia es de mayor importancia que la variable formalidad, entonces el uso de nuevas tecnologías se abre paso” (Bossio 2007).

En algunos casos (APL, Salqui y Hierbas Aromáticas) se usan con frecuencia los teléfonos móviles para la comunicación y coordinación entre los miembros. En APL, se reporta que lo que motiva este tipo de comunicación es la urgencia. Cabe notar que de todas las organizaciones observadas, los miembros de APL son los que tienen una relativa mejor situación económica y por lo tanto la telefonía móvil puede ser más asequible para ellos.

Confluencia de medios

Los PAV son uno de los varios medios utilizados por las organizaciones para cumplir con sus objetivos. El PAV interviene en momentos específicos, normalmente al inicio o fin de un proceso comunicativo. Esto se debe a que los procesos de comunicación interna siguen siendo en su mayoría presenciales (reuniones, conversaciones en casas, asambleas, etc.). Los procesos mediados por el PAV generalmente involucran a un agente externo de la organización.

Para ilustrar el flujo de comunicación, tomamos el caso de una reunión de miembros de la organización ADESNORTAY con motivo de la visita del registrador del Consejo Nacional de Reparaciones. Aquí observamos que el uso del PAV se da al inicio y al final del flujo y que, en el medio, la comunicación se caracteriza por ser presencial. El PAV, en este caso, funciona para conectar a la organización con un agente externo. El registrador anuncia su llegada por medio de un correo electrónico al presidente y posteriormente la confirma con una llamada al celular del líder. El correo debe ser leído en el PAV por el hijo del presidente, el cual tiene las habilidades necesarias para poder acceder al servicio de correo electrónico. En ese momento, el presidente debe informar a todos los miembros la llegada del registrador. Es aquí donde intervienen los

medios de comunicación tradicionales en las zonas rurales del Perú: la radio y el “boca a boca” o puerta a puerta. Estos son los medios más eficientes para realizar una convocatoria de urgencia; en otros casos, se hará a través de una comunicación impresa entregada personalmente a cada miembro.

El papel de los jóvenes

Algunas organizaciones de base cuyos miembros no cuentan con las capacidades para el uso de Internet, se valen de los hijos o miembros jóvenes de la organización. Estos, a su vez, aprendieron a utilizar Internet en los PAV.

La utilización de Internet en los PAV se ha incrementado en Pampas en los últimos años. Así, los jóvenes de la localidad se han apropiado del uso de las computadoras e Internet. Es común encontrar las cabinas llenas de niños y adolescentes que asisten a ellas luego del colegio, a jugar o comunicarse con sus amigos usando el chat (Messenger) y las redes sociales.

A pesar del esfuerzo inicial del telecentro de Daniel Hernández para capacitar a los adultos en el uso de las computadoras, la mayoría de estas personas no cuenta con las capacidades necesarias para su aprovechamiento. Por ello, recurren a sus hijos para que los ayuden. Como hemos visto en el caso de ADESNORTAY, el hijo del presidente lo apoya para revisar su cuenta de correo electrónico. A través de este medio se comunica con su infomediario principal —el secretario de la asociación— y con el registrador del Consejo Nacional de Reparaciones. En general, se ha observado que la participación de los jóvenes en las OSB ayuda al aprovechamiento de los PAV como una herramienta para fortalecer las capacidades organizacionales.

Conclusiones y recomendaciones para el diseño de una política pública

Las TIC son solo herramientas que amplifican las capacidades individuales y organizacionales en la dirección del propósito de las personas (sea este positivo o negativo) y, en este caso, en el marco de la organización (Toyama 2011). Esta postura rechaza las ideas que postulan que la tecnología es por sí misma un instrumento de transformación social. Las TIC no pueden sustituir las

capacidades ni la buena intención humana donde estas no se encuentran y, por lo tanto, en un contexto donde existan mayores capacidades y mejores intenciones, la tecnología aportará más y tendrá un mayor valor que en uno de menores capacidades o de intenciones negativas.

Los organismos gubernamentales deben promover una mayor utilidad del uso de Internet para las OSB. Como resultado de nuestra investigación, ofrecemos cuatro recomendaciones principales.

1. Los programas o proyectos de uso de las TIC para el desarrollo deben incluir, entre sus componentes, no solo programas orientados a mejorar las capacidades organizacionales de uso, sino también componentes de desarrollo de capacidades dirigidos a fortalecer a las organizaciones, particularmente en aquellas capacidades donde se evidencia un impacto más frecuente, como por ejemplo: liderazgo, infraestructura, vínculos y gestión financiera.
2. Se debe alentar una mayor participación juvenil en las OSB. La promoción del acceso a Internet y del uso de PAV muchas veces se orienta a niños y jóvenes, dado que estos se apropian de las TIC con mayor facilidad. Como se ha podido observar, la participación de jóvenes —que ya usan TIC— en las OSB trae como consecuencia el fortalecimiento de las capacidades de estas entidades.
Para lograr un mayor impacto de las TIC y los PAV en las OSB, los programas de TIC para el desarrollo deben crear incentivos para que los jóvenes participen en estas organizaciones, de forma tal que contribuyan al proceso inicial de apropiación de la tecnología y, posteriormente, a generar la masa crítica necesaria para la sostenibilidad del programa. Esta acción debe ser sugerida a los distintos actores implicados: las OSB en primer lugar, pero también las ONG y los programas de gobierno.
3. Los PAV tienen más impacto en las OSB cuando están relacionados con ellas o tienen políticas inclusivas hacia sus miembros. Los programas de desarrollo que contemplen PAV, de ONG o de organismos gubernamentales, deben incluir a las OSB como parte del objetivo de acceso universal a Internet y no plantearse solamente la provisión

individual. Complementariamente, los programas y proyectos que trabajan con OSB, también de ONG o de organismos estatales, deben promover que estas se acerquen a los PAV (telecentros o cabinas) como herramientas de gestión.

4. Los organismos públicos que regulan el funcionamiento de los PAV deben desarrollar programas que hagan que estos espacios sean más inclusivos, en particular en aquellos sobre los cuales el gobierno tiene mayor incidencia, como es el caso de los telecentros. Esto implica la prohibición de toda discriminación, pero sobre todo la promoción de la inclusión a través de campañas, concursos y otros medios.

Bibliografía

ALVARADO, M., Z. BURNEO y R. BUSTAMANTE

2009 *Usos efectivos y necesidades de información para el desarrollo de estrategias apropiadas para proyectos TIC en el área rural*. Lima: CEPES.

AMARILES, F., O. PAZ, N. RUSSELL y N. JOHNSON

2006 “The Impacts of Community Telecenters in Rural Colombia”. En *Community Informatics*, vol. 2, núm. 3.

ANDRADE, H.

2005 *Comunicación organizacional interna: procesos, disciplina y técnica*. Madrid: Netbiblo.

BOSSIO, J.

2002 “Flujos de información y comunicación en contextos rurales: punto de partida para intervenciones en tecnologías de información y comunicación”. En *Perú: el problema agrario en debate*. SEPIA IX. Lima.

2007 “Sostenibilidad de proyectos de desarrollo con nuevas tecnologías: el caso de la organización de regantes y su sistema de información en Huaral”. En *Journal of Community Informatics*, vol. 3, núm. 3. Special issue: Community Informatics in Latin America and the Caribbean. Disponible en: <<http://ci-journal.net/index.php/ciej/article/view/394/335>>.

- BOSSIO J. y K. SOTOMAYOR
2010 “Acceso a información pública y TIC en Perú”. En Rozengardt, A. *et al.*, *Puntos de acceso público a Internet en América Latina*. San José, Costa Rica: Sula Batsu.
- BRAINARD, L. A. y J. M. BRINKERHOFF
2004 “Lost in Cyberspace: Shedding light on the Dark Matter of Grass Root Organizations”. En *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly* 33 (3), pp. 32S-52S.
- CASTELLS, M.
2011 “Anatomía de una revolución”. En *La Vanguardia*, 19 de enero. Disponible en: <<http://www.lavanguardia.com/opinion/articulos/20110219/54117604837/anatomia-de-una-revolucion.html>> (última consulta: 27 de mayo 2011).
- COMISIÓN DE LA VERDAD Y RECONCILIACIÓN (CVR)
2003 *Informe final*. Capítulo 3: Rostros y perfiles de la violencia. Lima: CVR.
- DIEZ, A.
1997 “Diversidades, alternativas y ambigüedades: instituciones, comportamientos y mentalidades en la sociedad rural”. En *Perú: el problema agrario en debate*. SEPIA VII. Lima.
- 2000 “Reforma institucional”. En Trivelli, C., M. von Hesse, A. Diez y L. del Castillo, *Desafíos del desarrollo rural en el Perú*. Lima: Consorcio de Investigación Económica y Social.
- HEEKS, R.
2008 “ICT4D 2.0: The Next Phase of Applying ICT for International Development”. En *Computer*, vol. 41, núm. 6, junio, pp. 26-33.
- INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA (INEI)
2008 *Perfil sociodemográfico. Censos nacionales 2007: XI de población y VI de vivienda*. Segunda edición. Lima: INEI.
- 2010 *Mapa de pobreza provincial y distrital 2009: el enfoque de la pobreza monetaria*. Lima: INEI. Disponible en: <http://www.mef.gob.pe/contenidos/pol_econ/documentos/mapa_pobreza_2009.pdf> (última consulta: 25 de mayo 2011).

- 2011 *Las tecnologías de información y comunicación en los hogares*. Lima: INEI.
- INSTITUTO CUÁNTO
- 2009 *Estudio de evaluación de impactos de proyectos del FITEI*. Lima: MTC. Disponible en: <http://www.fitel.gob.pe/documentos.php?ID=PAG-02&tipo=H&pagina=contenidos/prensa_publicaciones/publicaciones/Informe_Final_Eva_Impacto_FITEL.pdf>.
- LUSTHAUS, Ch. *et al.*
- 2002 *Organizational Assessment: A Framework for Improving Performance*. Washington: IDRC / BID.
- MINISTERIO DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES (MTC)
- 2011 *Estadísticas de servicios públicos de telecomunicaciones a nivel nacional*. Lima: MTC. Disponible en: <<http://www.mtc.gob.pe/portal/comunicacion/politicas/estadisticas/Servicios%20P%C3%BAblicos%20de%20Telecom%20%20IV%20Trim.202010.pdf>> (acceso: 27 de mayo 2011).
- ORGANISMO SUPERVISOR DE INVERSIÓN PRIVADA EN TELECOMUNICACIONES (OSIPEL)
- 2011 *Indicadores de servicio móvil: cobertura nacional por operador*. Disponible en: <<http://www.osipel.gob.pe/>> (acceso: 28 de mayo 2011).
- PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO (PNUD)
- 2010 *Informe sobre desarrollo humano Perú 2009: por una densidad del Estado al servicio de la gente*. Lima: PNUD.
- SCHILDERMANN, T.
- 2002 “Strengthening the Knowledge and Information Systems of the Urban Poor”. Trabajo presentado a DFID. Rugby (UK): IDTG. Disponible en: <http://practicalaction.org/?id=kis_research>.
- SERNA, A.
- 2005 *Poder y participación en organizaciones sociales de base*. Lima: Escuela para el Desarrollo.
- SEY, A. y M. FELLOWS
- 2009 *Literature Review on the Impact of Public Access to Information and Communication Technologies*. Seattle: University of Washington, Center for Information & Society (CIS).

- SHIRKY, C.
2011 “The Political Power of Social Media: Technology, the Public Sphere, and Political Change”. En *Foreign Affairs*, vol. 90, núm. 1, enero-febrero, pp. 28-41.
- TOYAMA, K.
2011 “Technology as Amplifier in International Development”, iConference 2011, ISchools (Seattle, Washington), conferencia dictada entre el 8 y 11 de febrero.
- TRIVELLI, C., J. ESCOBAL y B. REVESZ
2009 *Desarrollo rural en la sierra: aportes para el debate*. Lima: CIPCA, GRADE, IEP, CIES.
- VOIDA, A.
2011 “Bridging Between Grassroots Movements and Non-profit Organizations”. Ponencia presentada en la Conference on Human Factors in Computing Systems, Vancouver, en el taller: “HCI, Politics and the City: Engaging Grassroots Movement for Reflection and Action”. Disponible en: <<http://staceyk.org/chil1workshop/submissions/BridgingBetweenGrassrootsMovementsandNonprofitOrganizations.pdf>>.

Anexo 1
 Capacidades existentes en las organizaciones estudiadas e impactadas por el acceso público a Internet*

Liderazgo estratégico	Apoyo a desplazados		Supervivencia		Educación		Productivo		
	ADES	ADAVIP	VL	SC	APAFA	CE	APL	CS	HA
L1 Capacidad de búsqueda de nuevas oportunidades	●	○	○	○	○	○	●	●	●
L2 Capacidad de otros miembros de asumir el liderazgo	●	○	○	○			●		●
L3 Capacidad de articular actores en torno a la organización	●	○	○	○	○			●	●
L4 Capacidad para llevar a cabo proyectos importantes	●	○		○	○	○	○	●	●
L5 Capacidad del líder para facilitar, moderar y fomentar el diálogo	●	○	○			○	○	●	○
L6 Motivación del líder	●	○	○	○	○	○	●	○	○
L7 Capacidad del líder para generar confianza de los miembros en la organización	●	○	○	○	○	○	○	○	●
L8 Capacidad para formular un plan de trabajo	●	○	○	○	○	●	○	○	○
L9 Capacidad de adaptarse al cambio	○	○					●	○	●
L10 Capacidad del líder para organizar, mejorar y establecer vínculos internos	○	○	○		○	○	○	●	○
L11 Capacidad de lograr apoyo de los miembros	○	○	○	○	○	○	○	○	●
L12 Capacidad de la organización para generar confianza en la comunidad	○	○	○	○	○	○	○	●	○

va...

* Nota:

- Capacidad notablemente impactada por el acceso público a Internet.
- Capacidad sobre la cual el acceso público a Internet no ha tenido impacto.

...viene

Estructura organizacional	Apoyo a desplazados		Supervivencia		Educación		Productivo		
	ADES	ADAVIP	VL	SC	APAFA	CE	APL	CS	HA
E1 Capacidad de coordinación interfunciones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
E2 Capacidad de manejo político externo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
E3 Capacidad para diseñar una estructura que permita a la organización alcanzar sus objetivos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
E4 Suficiencia de la dirigencia (comités) para llevar a cabo todas las labores necesarias	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E5 Capacidad de las funciones para ser adaptadas a los cambios	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

Recursos humanos	Apoyo a desplazados		Supervivencia		Educación		Productivo		
	ADES	ADAVIP	VL	SC	APAFA	CE	APL	CS	HA
RH1 Capacidad para alcanzar objetivos individuales	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
RH2 Capacidad para crear un clima interno adecuado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>
RH3 Capacidad para mejorar las aptitudes, conocimientos y actitudes de los miembros			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
RH4 Capacidad para formar nuevos líderes	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Capítulo 3

El poder de las TIC en el fortalecimiento de las capacidades

Gestión financiera	Apoyo a desplazados		Supervivencia		Educación		Productivo		
	ADES	ADAVIP	VL	SC	APAFA	CE	APL	CS	HA
F1 Capacidad para buscar fuentes de financiamiento	●	○		○	○		○	●	●
F2 Capacidad para obtener financiamiento de las fuentes disponibles	●			●	○		○	○	●
F3 Capacidad para registrar información financiera	○			●	○	●		○	
F4 Capacidad para generar reportes financieros y contables	●		○	●	○	●			
F5 Capacidad para supervisar la ejecución y el gasto	○	○	○		○	●		○	○

Infraestructura	Apoyo a desplazados		Supervivencia		Educación		Productivo		
	ADES	ADAVIP	VL	SC	APAFA	CE	APL	CS	HA
I1 Capacidad para acceder a información	●	○	○		○	●	●	●	●
I2 Capacidad para reconocer la necesidad de acceso / uso de TIC	●		○	○		●	●	●	●
I3 Capacidad para comunicarse (acceso a redes de comunicaciones)	●		○	○	○	●		●	●
I4 Capacidad para brindar un espacio adecuado	●						○	●	●

Tecnología y cambio social: el impacto del acceso público a las computadoras e Internet en Argentina, Chile y Perú

Gestión de programas y servicios	Apoyo a desplazados		Supervivencia		Educación		Productivo		
	ADES	ADAVIP	VL	SC	APAFA	CE	APL	CS	HA
S1 Capacidad para planificar proyectos	●	○		●	○	○	○	○	●
S2 Capacidad para generar reportes	●		○	●	○	●	○	○	○
S3 Capacidad para vincular los proyectos con los objetivos de la organización	○	○		○	○	○	○	○	●
S4 Capacidad para cumplir cronogramas	○			○		●	○	○	

Gestión de procesos	Apoyo a desplazados		Supervivencia		Educación		Productivo		
	ADES	ADAVIP	VL	SC	APAFA	CE	APL	CS	HA
P1 Capacidad para buscar información que apoye la decisión	●	○				○	●	●	○
P2 Capacidad para comunicarse internamente	○	○	○	○	○	●	○	●	○
P3 Capacidad para utilizar medios efectivos de comunicación	●	○	○	○	○	○	○	●	○
P4 Capacidad para distinguir prejuicios de evidencia								●	
P5 Capacidad para tomar decisiones en forma oportuna	○					○	○	○	●
P6 Capacidad para acceder a los otros miembros de la organización	○	○		○		○		●	○

Capítulo 3

El poder de las TIC en el fortalecimiento de las capacidades

Vínculo entre organizaciones	Apoyo a desplazados		Supervivencia		Educación		Productivo		
	ADES	ADAVIP	VL	SC	APAFA	CE	APL	CS	HA
V1 Capacidad para buscar oportunidades de alianzas	●	○		○	○	●	○	●	●
V2 Capacidad para utilizar medios electrónicos	●			○	○	●	●	○	●
V3 Capacidad para establecer alianzas con fuentes de financiamiento				○	○		○	●	●
V4 Capacidad para comunicar hacia el exterior sus necesidades y logros				○	○		○	●	●
V5 Capacidad para lograr un apoyo adecuado de los aliados	○	○	○	○	○	○	○	○	●
V6 Capacidad para buscar personas (contactos)	○	○		○	○		●	○	○
V7 Capacidad para mantener una red (registrada) de contactos en el exterior			○				○	●	

Elaboración propia.

Anexo 2
Capacidades existentes en las organizaciones estudiadas pero no impactadas por el acceso público a Internet

Liderazgo estratégico	Apoyo a desplazados		Supervivencia		Educación		Productivo		
	ADES	ADAVIP	VL	SC	APAFA	CE	APL	CS	HA
L13 Capacidad de cohesión en la dirigencia respecto del plan de trabajo	○	○	○	○	○	○	○	○	○
L14 Capacidad del líder para crear la visión, abogar por ella y difundirla	○	○	○		○	○	○	○	○
L15 Capacidad de llevar a cabo el plan de trabajo	○	○	○	○	○	○	○		○
L16 Capacidad de cohesión respecto del plan de trabajo	○	○	○		○	○	○	○	○
L17 Capacidad de reconocimiento	○	○				○	○	○	○
L18 Capacidad para crear un plan que permita evaluación			○	○	○	○	○		
L19 Capacidad para crear liderazgo distribuido	○	○	○			○		○	
L20 Capacidad del líder para proyectar, mejorar y medir resultados			○		○		○	○	
L21 Capacidad para replantear el plan de trabajo			○		○	○	○		
L22 Capacidad para generar sugerencias	○						○	○	
L23 Capacidad de los miembros para sugerir cambios			○				○		
L24 Capacidad para valorar el liderazgo distribuido			○						

Capítulo 3

El poder de las TIC en el fortalecimiento de las capacidades

Estructura organizacional	Apoyo a desplazados		Supervivencia		Educación		Productivo		
	ADES	ADAVIP	VL	SC	APAFA	CE	APL	CS	HA
E6 Capacidad de la dirigencia para evaluar la organización	<input type="radio"/>								
E7 Capacidad para definir las funciones de los miembros	<input type="radio"/>								
E8 Jerarquía clara	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>				
E9 Capacidad de la dirigencia para identificar las fuerzas de la organización	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E10 Capacidad para descentralizar las decisiones	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E11 Capacidad para estructurar en forma clara y adecuada los procesos de trabajo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E12 Capacidad para supervisar a la dirigencia / gerencia			<input type="radio"/>		<input type="radio"/>			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E13 Capacidad de la dirigencia para crear las condiciones que respalden el cambio			<input type="radio"/>				<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	

Tecnología y cambio social: el impacto del acceso público a las computadoras e Internet en Argentina, Chile y Perú

Recursos humanos	Apoyo a desplazados		Supervivencia		Educación		Productivo		
	ADES	ADAVIP	VL	SC	APAFA	CE	APL	CS	HA
RH5 Capacidad para ayudar y ser solidarios con los otros miembros	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>				
RH6 Capacidad para integrar miembros de forma no-discriminatoria	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
RH7 Capacidad para seleccionar personal adecuado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
RH8 Capacidad para introducir a los nuevos miembros a la organización			<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		
RH9 Capacidad para otorgar incentivos					<input type="checkbox"/>				

Gestión financiera	Apoyo a desplazados		Supervivencia		Educación		Productivo		
	ADES	ADAVIP	VL	SC	APAFA	CE	APL	CS	HA
F6 Capacidad para prever gastos operativos				<input type="checkbox"/>					
F7 Capacidad para determinar las necesidades presupuestales del año			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
F8 Capacidad para determinar costos de capital					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

Capítulo 3

El poder de las TIC en el fortalecimiento de las capacidades

Infraestructura	Apoyo a desplazados		Supervivencia		Educación		Productivo		
	ADES	ADAVIP	VL	SC	APAFA	CE	APL	CS	HA
15 Capacidad para trasladarse	<input type="checkbox"/>								
16 Capacidad para mantener la infraestructura					<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Gestión de programas y servicios	Apoyo a desplazados		Supervivencia		Educación		Productivo		
	ADES	ADAVIP	VL	SC	APAFA	CE	APL	CS	HA
S5 Capacidad para evaluar los resultados de proyectos	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>					
S6 Capacidad para utilizar y distribuir recursos	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>					
S7 Capacidad para establecer plazos adecuados a los programas	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S8 Capacidad para conformar equipos	<input type="checkbox"/>			<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	
S9 Capacidad para aprender de los errores							<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
S10 Capacidad para realizar reuniones efectivas							<input type="checkbox"/>		

Tecnología y cambio social: el impacto del acceso público a las computadoras e Internet en Argentina, Chile y Perú

Gestión de procesos	Apoyo a desplazados		Supervivencia		Educación		Productivo		
	ADES	ADAVIP	VL	SC	APAFA	CE	APL	CS	HA
P7 Capacidad para diagnosticar problemas	<input type="radio"/>								
P8 Capacidad para adoptar decisiones en grupo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			<input type="radio"/>				
P9 Capacidad de la dirigencia para comunicar las decisiones a los miembros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P10 Capacidad de la dirigencia para comunicar los avances y resultados a los miembros	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P11 Capacidad para determinar el grado de incertidumbre (riesgo)	<input type="radio"/>					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
P12 Capacidad para evaluar las consecuencias de la decisión	<input type="radio"/>					<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	
P13 Capacidad para estructurar el problema	<input type="radio"/>		<input type="radio"/>	<input type="radio"/>					
P14 Capacidad para evaluar alternativas de solución	<input type="radio"/>			<input type="radio"/>			<input type="radio"/>		

Capítulo 3

El poder de las TIC en el fortalecimiento de las capacidades

Vínculo entre organizaciones	Apoyo a desplazados		Supervivencia		Educación		Productivo		
	ADES	ADAVIP	VL	SC	APAFA	CE	APL	CS	HA
V8 Capacidad para alinear los vínculos institucionales con los objetivos			○		○	○	○	○	○
V9 Capacidad para convocar el trabajo voluntario de no-miembros	○	○		○	○	○			○
V10 Capacidad para gestionar la confidencialidad y privacidad de la información	○	○	○				○		

Elaboración propia.

Anexo 3. Lista de abreviaturas

ADAVIP	Asociación de Apoyo a las Víctimas de la Violencia Interna
ADESNORTAY	Asociación de Desplazados del Nor-Oriente de Tayacaja
APAFA	Asociación de Padres de Familia
APL	Asociación de Productores de Leche
APROLEDH	Asociación de Productores de Leche de Daniel Hernández
APROLET	Asociación de Productores de Leche de Tayacaja
CEP	Centro educativo público
CS	Cooperativa Salqui
CVR	Comisión de la Verdad y Reconciliación
ERTIC	Establecimiento rural de tecnologías de la información y comunicación
FITEL	Fondo de Inversión en Telecomunicaciones
FONCODES	Fondo Nacional de Cooperación para el Desarrollo
FOVIDA	ONG Fomento de la Vida
HA	Asociación de Productores de Hierbas Aromáticas
INEI	Instituto Nacional de Estadística e Informática
ONG	Organización no gubernamental
OSB	Organizaciones sociales de base
PAV	Punto de acceso público (en inglés, Public Access Venue)
PNUD	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
SAIS	Sociedad agrícola de interés social
SC	Asociación Civil Sarita Colonia
TIC	Tecnologías de la información y comunicación
VL	Organización de Madres del Vaso de Leche

SOBRE LOS AUTORES¹

Carolina Aguerre es investigadora y profesora en el Centro de Tecnología y Sociedad de la Universidad de San Andrés, en Buenos Aires, y profesora visitante en la Universidad Católica del Uruguay. Sus estudios de doctorado comprenden investigaciones sobre las políticas nacionales de gobernanza de Internet en Argentina y Brasil. Aguerre ha sido becaria doctoral en el Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET).

Sebastián Benítez Larghi es profesor en el Departamento de Sociología de la Universidad Nacional de La Plata e investigador asistente en el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONICET). Tiene un doctorado en ciencias sociales de la Universidad de Buenos Aires (UBA) y una maestría en sociología de la cultura de la Universidad Nacional de San Martín (UNSAM). Es profesor de teoría social clásica y de sociología de las tecnologías digitales.

Jorge Bossio tiene un MBA y una maestría en ciencias políticas. Actualmente se desempeña como investigador en la Red Científica Peruana y ejerce la docencia en la Pontificia Universidad Católica del Perú. Cuenta con más de 15 años de experiencia en el campo de las telecomunicaciones y las TIC, ocupando puestos de responsabilidad en el OSIPTEL, organismo regulador de telecomunicaciones de Perú, y representando a la institución en diversos foros internacionales, como APEC, la CITELE, UIT y REGULATEL,

1. En orden alfabético.

y en las negociaciones comerciales con los Estados Unidos, la Unión Europea, Chile y Canadá. Ha sido investigador del Instituto de Estudios Peruanos.

Juan Fernando Bossio es investigador y profesor de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) y consultor independiente. Tiene una maestría en análisis, diseño y gestión de sistemas de la información del London School of Economics, y una licenciatura en bibliotecología de la PUCP. Desde 1998 ha trabajado en estrecha colaboración con organizaciones no gubernamentales, funcionarios y agencias internacionales en el uso de las TIC para el desarrollo, con énfasis en el desarrollo rural.

Marina Calamari es ayudante de cátedra e investigación en la Universidad de San Andrés, Argentina. Su principal tema de investigación es el uso de las TIC para el desarrollo y mejoramiento de la efectividad del sector público.

Ariel Fontecoba es politólogo y profesor de economía social en la Universidad de Buenos Aires (UBA). Actualmente cursa estudios de doctorado en ciencias sociales en dicho centro de estudios.

Laura León es investigadora del Instituto de Estudios Peruanos y profesora de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP). Tiene una maestría en uso de las TIC para el desarrollo de la Universidad de Manchester. Su principal tema de investigación es el empleo de las TIC para el desarrollo rural, la educación y el gobierno, y de la tecnología por niños y adolescentes.

Marina Moguillansky es becaria posdoctoral en el Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas (CONICET) y profesora adjunta de sociología en la Universidad Nacional de San Martín (UNSAM). Es la editora de la revista *Repensar el Desarrollo Internacional y la Desigualdad*. Tiene un doctorado en ciencias sociales de la Universidad de Buenos Aires y una maestría en sociología de la cultura de la UNSAM.

Jimena Orchueta tiene una licenciatura en sociología y ha sido profesora en la Universidad Nacional de La Plata. Actualmente cursa su maestría en la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO). Ha trabajado en temas de salud y desarrollo en distintas ONG y agencias gubernamentales.

Patricia Peña Miranda es licenciada en comunicación social por la Universidad Diego Portales, Chile, y MSc en Communication, Information and Society por The London School of Economics and Political Science. Periodista, actualmente es profesora asistente y coordinadora académica del diplomado en periodismo digital del Instituto de Comunicación e Imagen (ICEI) de la Universidad de Chile. Ha sido coordinadora de investigación y consultora en el Centro de Investigaciones sobre la Inclusión Digital y Sociedad del Conocimiento (CIISOC) de la Universidad de la Frontera, Chile, y en la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales (FLACSO) – Chile.

Alejandra Phillippi es licenciada en filosofía por la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso, y magíster en educación y multimedia por la Universidad Autónoma de Barcelona. Se desempeña como profesora de las escuelas de periodismo y publicidad y del magíster en comunicación de la Universidad Diego Portales de Santiago de Chile. Su trabajo de investigación se encuentra en el campo de la comunicación y educación, Internet y la pobreza. Sus actuales estudios de doctorado en la Universidad Autónoma de Barcelona la han llevado a especializarse en las políticas públicas de acceso universal.

Jimena Ponce de León ha trabajado en el campo de la educación en la Universidad de Buenos Aires. Actualmente su principal tema de investigación es el uso de las TIC para el desarrollo. Tiene una licenciatura en antropología y es profesora de la Universidad Nacional de General Sarmiento, Argentina.

Francisco J. Proenza tiene un doctorado en Economía de la Universidad de la Florida. Ha trabajado en unos 40 países preparando proyectos de inversión y realizando estudios para organismos internacionales (FAO, Banco Mundial, Banco Interamericano de Desarrollo, Fondo Internacional para el Desarrollo Agrícola). La reducción de la pobreza y el cambio social ha sido el enfoque central de su esfuerzo profesional, concentrado su trabajo en los últimos años en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación para la reducción de la desigualdad y la pobreza. Actualmente se desempeña como Director del Programa de Becas de Investigación Amy Mahan y enseña TIC y desarrollo en la Universidad Pompeu Fabra.

El acceso compartido a las computadoras y el Internet busca facilitar, a bajo costo, el acceso generalizado a la tecnología, la información y el conocimiento en países en vías de desarrollo. En zonas urbanas los cibercafés son comunes y surgen por iniciativa privada. En comunidades rurales o urbano-marginales, la viabilidad financiera de los cibercafés es difícil, y se instalan los llamados telecentros, con el apoyo de gobiernos, donantes y las ONG. Prácticamente todos los países en desarrollo tienen políticas de acceso público, explícitas o no. Sin embargo, la información disponible sobre los impactos sociales y económicos del acceso público escasea.

Los estudios de impacto adquieren mayor valor cuando analizan contextos diferentes y utilizan esquemas conceptuales adecuados a las particularidades de cada situación. Ese ha sido el marco orientador de este libro, realizado gracias al Programa de Becas de Investigación Amy Mahan para evaluar el impacto del acceso público a las TIC, una iniciativa financiada por el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo del Canadá (IDRC), ejecutada por la Universidad Pompeu Fabra.

Este libro presenta los estudios realizados en Argentina, Chile y Perú. El primer capítulo examina las formas en que jóvenes de bajos ingresos urbanos utilizan la tecnología en sus vidas cotidianas. El segundo analiza el impacto en mujeres en zonas urbanas y de sectores vulnerables. El último estudia el desarrollo de capacidades de organizaciones de base en una zona rural.

El libro será de interés para donantes, promotores del acceso público y funcionarios públicos de América Latina que estén procurando orientaciones para mejorar el diseño de las intervenciones y políticas que hacen uso de Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para fomentar el desarrollo y para investigadores, profesores, estudiantes, facilitadores, consultores y analistas interesados en el tema.

ISBN: 978-9972-51-357-2



Programa de Becas de Investigación Amy Mahan, Universitat Pompeu Fabra
y Diálogo Regional sobre la Sociedad de la Información–DIRSI



Canada

IEP Instituto de Estudios Peruanos