

# Educación a distancia y políticas públicas en materia de telecentros digitales: el caso del proyecto “CASA” de México

## E-learning and telecentres public policies: the case of “CASA” project in Mexico

DAVID RAMÍREZ PLASCENCIA, Universidad de Guadalajara, Guadalajara, México  
(david.ramirez@redudg.udg.mx)

### RESUMEN

El presente trabajo se centra en el estudio del proyecto de telecentros “CASA”, México, con el fin de comprender el impacto de este instrumento de política pública en la población atendida. De especial interés se considera su origen, no gubernamental, en tanto iniciativa generada por un organismo público descentralizado, como es la Universidad de Guadalajara. El objetivo de CASA es permitir el acceso gratuito a Internet en zonas donde su uso es limitado y ofrecer cursos de educación continua, educación media superior, bachillerato, licenciaturas y posgrados a núcleos poblacionales marginados del Estado de Jalisco. El trabajo de campo se enfocó en detallar el uso social de la tecnología en una de sus sedes, buscando aportar elementos de análisis sobre la utilidad de los telecentros digitales como factores de impacto en la mejora de la calidad de vida de sus usuarios. Los resultados muestran un aporte significativo en este último ámbito, aunque aún falta diseñar estrategias para lograr un impacto de mayor amplitud.

**Palabras clave:** Desarrollo comunitario, brecha digital, telecentros, políticas públicas digitales, educación a distancia.

### ABSTRACT

*This research focuses on one telecentre project called “CASA”, in Mexico, aiming to understand the impact of this type of policy instruments in its target population. What is interesting in the study of the CASA project is its non-governmental origin, having been created by a decentralized public educational center: the University of Guadalajara, Mexico. The project’s goal is not only to bring free Internet access to areas where its use is limited, but also to offer continuing education courses, high school, and graduate studies to marginalized population of the Jalisco State. The fieldwork conducted was aimed at detailing the social use of technology in one CASA center, and sought to provide supporting analysis elements on the usefulness of telecentres as important factors on improving their user’s life quality. Final outcomes show a significant contribution of these spaces in improving the social conditions of individuals, although more powerful strategies must be accomplished to achieve broader impacts.*

**Keywords:** Community development, digital divide, telecentres, digital public policies, e-learning.

•Forma de citar:

Ramírez Plascencia, D. (2014). Educación a distancia y políticas públicas en materia de telecentros digitales: el caso del proyecto “CASA” de México. *Cuadernos.info*, 35, 55-67. doi: 10.7764/cdi.35.638

## INTRODUCCIÓN

### DISPARIDAD TECNOLÓGICA Y TELECENTROS

El uso de tecnologías de la información y comunicación, como son computadoras y dispositivos móviles que permiten la conectividad a Internet, ha facilitado la vida de millones de personas alrededor del mundo. Ahora es más fácil realizar transacciones mercantiles, contactar amigos y familiares, así como estudiar sin desplazarse físicamente. No es exagerado afirmar que la forma de socializar para millones de personas ha cambiado con el uso de Internet.

Debido a la importancia cada vez más determinante del ciberespacio en la vida de las personas, desde mediados de 1990 algunas políticas públicas se han centrado en dar acceso a un mayor número de habitantes a estas plataformas, así como en capacitarlas en el uso de estas herramientas (Centre for Educational Research and Innovation, 2000). Sin embargo, estas iniciativas no han sido eficaces, porque solo se enfocan en el medio (la tecnología) y no en el fin (mejorar la condición de las personas a través de Internet). Las exigencias actuales son otras que conectarse a la Red. Por un lado, existe una creciente necesidad de ofrecer servicios públicos a través de Internet, tales como el pago de cuentas en línea, educación a distancia, asesoría empresarial. Por otra parte, el uso de las tecnologías de la información (TIC) para educarse, comunicarse o participar activamente en organizaciones cobra cada vez mayor importancia. Por ello es importante establecer estrategias integrales en la incorporación de las nuevas tecnologías entre la población. Quizá no sea aventurado aseverar que los riesgos más importantes de la mera utilización de medios electrónicos para paliar desventajas sociales estén más relacionados con el optimismo y la fe que se han puesto en la conectividad e infraestructura de Internet, que con la forma en que se difunde y se usa socialmente (Kwaku Kyem, 2010). Esta omisión permite que, en el caso de los telecentros, se dé por cumplido un proyecto con la instalación de computadoras en una comunidad marginada, cuando este paso solo es el preámbulo.

En términos generales, las políticas públicas que promueven el uso de la tecnología enfrentan el dilema de si Internet puede mejorar la vida de los ciudadanos, disminuyendo las disparidades, o bien si su uso crea nuevas desigualdades, al igual como acentúa algunas existentes. El proyecto de telecentros e-México (2000), que continúa en parte con el nombre de Centros Comunitarios Digitales, es un ejemplo. A pesar de anunciarse como un catalizador de cambio social, la fuerte inversión en tecnología solo

quedó en un programa de infraestructura, que paradójicamente se sigue replicando en la actualidad bajo diferentes nombres, a nivel local y federal. El hecho de que este tipo de iniciativas no se centre en desarrollar competencias educativas, en particular de los ciudadanos marginados, termina beneficiando a quienes ya cuentan con esta habilidad. En pleno siglo XXI, extensos núcleos poblacionales del país viven en la marginación, no solo digital, sino educativa, económica y social. Durante décadas han sido invisibles ante los gobiernos, y las políticas públicas sociales se han pensado desde un enfoque remedial o paliativo. En el área de las políticas sobre desarrollo, se ha tratado de incluir a estas personas a través de diversas estrategias, desde proveer acceso a Internet por satélite, cajeros o kioscos electrónicos, o bien facilitando computadoras a gente de escasos recursos. El uso de telecentros o espacios públicos de acceso comunitario para paliar la brecha digital ha sido una acción muy frecuentada, sobre todo en zonas de difícil acceso. Dichos espacios públicos se caracterizan, en su mayoría, por hacer uso de infraestructura ya existente, es decir, edificios públicos (generalmente el palacio municipal o una escuela), donde se acondiciona un lugar con computadoras y acceso a la Red para uso de la población (Robinson, 2004). Si bien no existe una definición universalmente aceptada de lo que es un telecentro, es posible aseverar que estos espacios comunitarios son locaciones que proveen acceso a comunicaciones de larga distancia y servicios de información y que usan, para tal propósito, diversos dispositivos, como el teléfono, fax, computadoras e Internet (Dey, Newman & Pendergast, 2010).

Los telecentros tuvieron su origen en la península escandinava a mediados de la década de 1980, para luego expandirse progresivamente hacia Europa y Estados Unidos. Hoy en día, los gobiernos los utilizan como herramienta de sus políticas de inclusión y desarrollo (Latchem, 2001). El acceso a Internet a través de estos espacios se ha convertido –y no solo en países económicamente avanzados– en un elemento indispensable para el mejoramiento social y económico de las comunidades, llegando al extremo de que estos centros hayan sido considerados como la panacea universal para curar los males que aquejan a esas zonas. Sin embargo, a pesar de que los telecentros digitales constituyen un elemento importante, tanto para el discurso como para las acciones gubernamentales en toda América Latina, no es posible contar con datos exactos sobre su impacto

en el desarrollo, la disminución de la pobreza y la marginación de estas comunidades. Muchos de los telecentros tienen como finalidad dar acceso a Internet. Otros van más allá y buscan capacitar a los usuarios, así como facilitar la realización de trámites gubernamentales.

El uso de telecentros se ha considerado una estrategia central en las políticas públicas digitales (Fundación Chasquinet, 2002). Los principales organismos internacionales, como el Banco Mundial, el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (CIID) y la UNESCO han creado una serie de documentos maestros para promover estos espacios de acceso. De igual forma, existen varios organismos que agrupan proyectos relacionados con el uso de telecentros: *Telecentre Organization*, con más de 2.600 miembros provenientes de Asia y África principalmente, y *Somos Telecentros*, enfocado a Latinoamérica, con más de 3.000 miembros. En el caso de América Latina podemos citar a México, con su sistema de centros comunitarios digitales que suman más de 1.500 (Sánchez, 2014) y Brasil, con 5.013 sedes que atienden a 4.6 millones de usuarios (Berbet, 2014). En Europa resalta el organismo *Telecentre Europe*, que engloba proyectos comunitarios digitales por toda la Unión Europea. Se puede afirmar que este tipo de estrategias se encuentra prácticamente en cualquier país, lo que no es de extrañar, porque en muchos casos el acceso a Internet fue incorporado a centros comunitarios ya existentes que atendían a las poblaciones marginadas, ubicadas en zonas de difícil acceso y muy lejos de los centros urbanos importantes. Es el caso de algunos aborígenes australianos, de miembros de tribus esquimales, comunidades del Amazonas o bien indígenas wirráricas en México.

La importancia que las autoridades gubernamentales han dado al problema de la brecha digital en México ha desencadenado una serie de propuestas a nivel local y nacional, algunas de las cuales se describen a continuación:

- a) Los Centros del Saber (2009). Puestos en marcha en Guanajuato por el gobierno estatal, han instalado Internet en las escuelas. Estos espacios han sido concebidos como bibliotecas digitales, desde donde se pudiera tener acceso a material multimedia de apoyo a las clases. Su objetivo es ayudar a las zonas marginadas del Estado del Bajío, para obtener un mejor nivel de capacitación educativa y proporcionar asistencia técnica, educativa y organizativa a estas comunidades.
- b) Comité para Democratización de la Informática (CDI) (2005). Auspiciado por una organización civil internacional sin fines de lucro, su fin es crear espacios comunitarios en comunidades de bajos ingresos para aplicar programas de capacitación. Actualmente administra 22 centros en varias entidades federativas: Distrito Federal, Estado de México, Guanajuato, Hidalgo, Nuevo León, Oaxaca.
- c) Proyecto Dignidad y Cultura Santa Bárbara A.C. (2003). Concretado en Querétaro, contribuye a educar a los jóvenes en el desarrollo de competencias en el área de la informática.
- d) Desarrollo de Capacidades para el uso de Internet en América Latina y el Caribe (2003). Ubicado en Oaxaca, promueve la producción local de contenido por las comunidades indígenas para publicarlo en Internet.
- e) SICOM (2002). Es un organismo descentralizado del Gobierno del Estado de Puebla y forma parte de su Sistema de Información y Comunicación. Sus áreas de intervención son: Informática, Centro de Información y Desarrollo, Televisión y Centros Regionales.
- f) Centros Comunitarios Digitales (2006). Es el programa sucesor del proyecto e-México. Actualmente cuenta con 1.500 espacios en todo el país. Su objetivo principal es ampliar el acceso a Internet de las poblaciones marginadas.
- g) Proyecto CASA de la Universidad de Guadalajara (2003). Es un programa que busca establecer infraestructura tecnológica en zonas marginadas del Estado de Jalisco, con el fin de llevar educación a distancia para mejorar el nivel educativo de la población.

#### SOBRE EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

El presente trabajo de investigación se centra en el estudio del proyecto de telecentros denominado CASA, del Sistema de Universidad Virtual (UDGVirtual) de la Universidad de Guadalajara, con el fin de comprender el impacto de estos instrumentos de políticas públicas en la población. El principal objetivo de este proyecto es llevar la educación media superior, bachillerato, licenciaturas y posgrados a zonas marginadas, a través de la educación a distancia. El trabajo de campo fue realizado en una sede del proyecto CASA, ubicada en la comunidad San Miguel Hidalgo, en el municipio de El Limón, en el Estado de Jalisco, México. Está enfo-

cado en detallar el uso social de la tecnología y busca aportar elementos de análisis sobre la utilidad de los telecentros digitales, como factores de impacto en la mejora de la calidad de vida de sus usuarios. Quizá el reto más importante que tienen que afrontar estos espacios en su consolidación comunitaria es avanzar más allá del mero uso de una computadora, para pasar a una segunda etapa, donde se utilizan las herramientas tecnológicas para potencializar las oportunidades de desarrollo de las comunidades, especialmente aquellas con altos niveles de marginación (Selwyn & Facer, 2010). De ahí la importancia de estudios cualitativos que den testimonio de la manera en que las comunidades asimilan y hacen uso de estos espacios (Dey et al., 2010). Por lo anterior se utilizó la entrevista, desde una perspectiva cualitativa, aplicada tanto en la sede central del proyecto en Guadalajara, Jalisco, como en la sede comunitaria de San Miguel Hidalgo. Se entrevistó tanto a usuarios como a gestores del proyecto. El objetivo del trabajo de campo fue determinar hasta qué punto el centro se había convertido en un factor de cambio dentro de la comunidad y en qué aspectos sociales, educativos o económicos los beneficios del proyecto no eran tangibles. También se indagó sobre la manera en que este espacio es apropiado y asimilado por los usuarios.

### EL CONTEXTO DEL PROYECTO CASA

El sistema de Universidad Virtual (UDGVirtual) de la Universidad de Guadalajara estableció en el año 2003 el proyecto Comunidades de Aprendizaje y Servicios Académicos, también denominado "CASA Universitaria". Su fin es permitir el acceso a Internet en zonas marginadas del Estado de Jalisco y promover el ingreso a la educación media-superior y superior a través de la educación a distancia. Actualmente el proyecto cuenta con más de cincuenta sedes, desde la zona wirrérica hasta la costa sur. Se han prestado 70.000 servicios, desde asesorías tecnológicas hasta consultas de información (Sistema de Universidad Virtual, 2014). Sin embargo, falta precisar el número de estudiantes a distancia que hacen uso de las instalaciones y que están inscritos en el sistema de universidad virtual, dado que esta modalidad de educación es muy versátil y permite ingresar desde dispositivos móviles hasta computadoras de acceso público.

Las sedes de CASA son espacios de vinculación entre la Universidad de Guadalajara y la comunidad, destinados a favorecer la atención directa de las necesidades de formación y actualización de los usuarios,

el trabajo en colaboración y la autogestión social. Estos ámbitos de aprendizaje fuera de los campus universitarios y ubicados en zonas marginadas, desde los cuales se puede acceder a los servicios educativos de la Universidad de Guadalajara, son sostenidos por organizaciones comunitarias, instancias gubernamentales y/o empresariales. Sus objetivos son:

- i) Ofrecer a las comunidades una alternativa de educación y de formación, así como de información y comunicación.
- ii) Ser un centro para apoyar el desarrollo comunitario y servir a otros programas sociales, potenciando la participación comunitaria.
- iii) Dar oportunidad de llevar a cabo su formación en la educación superior a las personas que, por causas sociales, económicas, culturales y geográficas, no tienen fácil acceso a los programas universitarios.

CASA Universitaria tiene su propio modelo pedagógico, centrado en comunidades de aprendizaje y ajustado a los modos de ser, de aprender a ser, de conocer, de hacer, de convivir y de emprender de las personas que las integran, con el respaldo de una adecuada gestión institucional. En lugar de planes de estudios únicos y cerrados, tiene propuestas curriculares abiertas, diversificadas y compartidas, alimentadas por redes de conocimientos. Las instalaciones y equipamiento están conformados por herramientas de cómputo, televisión educativa, videoconferencia interactiva y audioconferencia. Se procura que estos medios:

- propicien y mejoren la creación de ambientes de aprendizaje que faciliten la interacción;
- faciliten el acceso a la información, así como su procesamiento y transferencia;
- faciliten a los estudiantes el acceso a servicios universitarios de cualquier índole y nivel;
- faciliten la comunicación y trabajo de redes académicas.

Los módulos del proyecto están conformados por tres espacios físicos: sala presencial, sala de usos múltiples y sala de cómputo. Concebidos de manera integral para desarrollar las actividades educativas, de formación y de desarrollo comunitario, en sus instalaciones hay disponibilidad de materiales educativos, que van desde los impresos hasta tecnología de vanguardia, pasando por los audiovisuales. En la sala presencial se puede realizar la asesoría individual o grupal, compartir algún proceso de aprendizaje o iniciar la organización de un proyecto. Los servicios que la Universidad de Guadalajara ofrece a través de CASA Universitaria

son estudios abiertos y a distancia: cursos curriculares en línea, diplomados, nivelaciones, posgrados y educación continua.

## MARCO TEÓRICO

Internet no solo es un medio de comunicación que aporta oportunidades para el desarrollo económico y educativo de una región. También, en ciertos contextos, representa marginación, exclusión e inequidad. Conforme su uso se ha ido expandiendo en el mundo, las diferencias entre países, comunidades e individuos que lo utilizan y los excluidos han aumentado. Este fenómeno es conocido como *brecha digital*, y fue definido como la inequidad en el acceso a Internet (Castells, 2001). En 2001, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (Organisation for Economic Co-operation and Development, 2001) acentuaba que “la brecha digital es la distancia que existe entre países, individuos y empresas que pueden hacer uso de las tecnologías de información y comunicación y aquellos que no pueden” (p. 5). Es importante destacar el énfasis que este organismo pone en el ámbito tecnológico, dejando a un lado el aspecto social y económico de los usuarios. Por ese mismo tiempo, Pippa Norris (2001) señalaba que

el concepto de brecha digital comprende tres diferentes aspectos: la división global, es decir, aquella que se da entre países industrializados y aquellos con bajo nivel de infraestructura. La división social, que está enmarcada entre la diferencia de ricos y pobres en cada país. Y finalmente, la división democrática, que contempla la separación entre las personas que hacen uso de los recursos para involucrarse y participar en la vida pública. (p. 5)

Si bien el acceso a Internet ha ido aumentando con el paso del tiempo en todo el mundo, la brecha digital se ha ido complejizando. La infraestructura no es el único punto de referencia para analizar y determinar el estado en que se encuentran los núcleos poblacionales con respecto al uso de las TIC. Delia Crovi (2008) señala que hay cinco diferentes escenarios relacionados con la brecha digital, refiriéndose a las cuestiones relativas a la tecnología, la economía, la habilidad tecnológica, y el capital cultural y político. La brecha digital también está relacionada con el acceso a oportunidades en las áreas educativa, económica y social. Por lo tanto, no remite a una mera clasificación de individuos con o sin acceso, sino a la continuación histórica de la pobreza, la inequidad y la falta de oportunidades (Servon, 2002). Las expectativas de progreso en la sociedad comienzan a ser determinadas de igual forma por la carencia de acceso

a Internet (Loges & Jung, 2001). El uso de la tecnología de la información en una sociedad, lejos de ser un factor de cambio y mejora social, se convierte en impulsor de la marginación (Sorj & Guedes, 2005). Uno de los problemas más complejos al utilizar el concepto de brecha digital es que bajo ese término se engloban realidades que no siempre son iguales (Toudert, 2013). Una cosa es el asunto del acceso a Internet; otra muy distinta es la marginación territorial, la carencia de competencias educativas y la exclusión y censura del discurso político. Para efectos de este trabajo, brecha digital englobará todos estos puntos.

Cuando se relaciona el problema de la brecha digital con las políticas de telecentros, es importante remontarse más allá de la visión respecto de los “conectados y los no-conectados” de mediados de la década de los noventa. Más bien, la mirada debe apuntar al impacto, apropiación y uso de los telecentros (Billon, Marco & Lera-López, 2009). Para Jinqiu, Xiaoming y Banerjee (2006), estos espacios dejan de ser elementos relacionados únicamente con la infraestructura, para consolidarse como componentes importantes en el impulso del desarrollo regional. El estudio del impacto de los telecentros no concierne únicamente a la ausencia de Internet o de aparatos digitales. Se relaciona también con otros aspectos sociales, como la marginación territorial de la comunidad o bajos niveles educativos de los usuarios. En muchas ocasiones el problema de la integración social, la migración y el idioma inciden directamente en este fenómeno, como en el caso de algunos países de Europa, donde un alto porcentaje de jóvenes migrantes o hijos de migrantes tiene bajos niveles educativos y un manejo deficiente del idioma oficial (Mertens & D’Haenens, 2010).

## METODOLOGÍA

Los siguientes datos proceden de un trabajo de investigación doctoral de una duración de seis años aproximadamente, entre 2008 y finales de 2013. Entre 2011 y finales del año 2013 se realizaron diecinueve entrevistas, tanto a gestores del proyecto CASA como a habitantes de la comunidad donde funciona una sede del programa, en San Miguel Hidalgo, municipio de El Limón, Jalisco. El principal propósito fue conseguir testimonios de primera mano de todos los involucrados: miembros directivos del programa, funcionarios del ayuntamiento que actúan directamente en la operación de este telecentro, así como habitantes de la comunidad. Los usuarios del proyecto que fueron entrevistados pertenecen a dos tipos principalmente:

estudiantes de nivel secundario y de preparatoria en modalidad presencial, así como trabajadores agrícolas y de actividades relacionadas con la pesca. Se obtuvo el consentimiento oral de los entrevistados para utilizar sus relatos, siempre y cuando se publicaran con un seudónimo. En el caso de los menores, que también expresaron aceptación para que sus opiniones fueran utilizadas, estuvieron presentes sus profesores

al momento de la entrevista. La relación de personas consultadas se puede apreciar en la tabla 1.

La selección de los entrevistados se realizó de tal manera que se pudiera obtener testimonios del uso del telecentro tanto para actividades educativas como en las actividades productivas. Se buscó conocer cómo este espacio había derivado en cambios positivos en diversas áreas dentro de la comu-

Tabla 1: Relación de entrevistados

	Edad	Sexo	Estado civil	Hijos	Actividad, formación
<b>Usuario de CASA: Estudiantes (secundaria y media superior, superior)</b>					
Usuario 1	16	Hombre			Estudiante de nivel medio-superior, modalidad presencial
Usuario 2	17	Hombre			Estudiante de nivel medio-superior, modalidad presencial
Usuario 3	19	Hombre			Estudiante de nivel medio-superior, modalidad presencial
Usuario 4	16	Mujer			Estudiante de nivel medio-superior, modalidad presencial
Usuario 5	15	Mujer			Estudiante de nivel medio-superior, modalidad presencial
Usuario 6	15	Hombre			Estudiante de nivel medio-superior, modalidad presencial
Usuario 7	12	Mujer			Estudiante de secundaria
Usuario 8	14	Mujer			Estudiante de secundaria
Usuario 9	26	Hombre			Estudiante de licenciatura, modalidad presencial
Usuario 10	13	Hombre			Estudiante de secundaria
Usuario 11	13	Mujer			Estudiante de secundaria
<b>Usuario de CASA: trabajadores (actividades laborales)</b>					
Usuario 1	44	Hombre	Casado	3	Mecánico
Usuario 2	30	Hombre	Casado	2	Pescador/Profesor
Usuario 3	63	Hombre	Casado	3	Campeño y ganadero
<b>Funcionarios públicos</b>					
Funcionario 1	27	Mujer	Soltera		Regidora del municipio/encargada tienda de abarrotes
Funcionario 2	43	Hombre	Casado		Ex delegado municipal - mecánico
<b>CASA Universitaria</b>					
Gestor del Proyecto 1	37	Hombre	Soltero		Licenciatura en Ciencias Políticas
Gestor del Proyecto 2	65	Hombre	Casado	3	Normalista, Licenciatura en Historia y Maestro en Educación
Gestor del Proyecto 3	29	Mujer	Casada	2	Licenciatura en Educación

Fuente: Elaboración propia

nidad. El uso de entrevistas permitió ponernos del lado del actor, para comprender el significado que tienen estos espacios y lo que representa el uso de Internet para su esfera social. Se trató de rescatar de viva voz de los actores las experiencias que tuvieron durante el proceso de adopción del uso de Internet, y comprender el papel que desempeñó el líder comunitario en este proceso. Al final del proceso de transcripción de los audios, se tuvo una idea general del uso de Internet en las comunidades, y de la importancia de los telecentros y de los líderes comunitarios como impulsores del uso de la tecnología. En este sentido, se buscó que los actores aportaran testimonios relacionados con los siguientes puntos, propuestos por Servon (2002, p. 9).

- **Historia y contexto.** Remite a las características socioeconómicas de la comunidad. Aporta los aspectos culturales sobre el uso de la innovación en los habitantes, su impacto en lo económico, lo social y lo educativo.
- **Intensidad y magnitud.** Permite considerar puntos diversos sobre la infraestructura, como el tipo de computadoras, el software con que trabajan y la velocidad de conexión a Internet. Por parte del usuario, invita a reflexionar sobre el tiempo de uso, los servicios utilizados, etcétera.
- **Centralidad.** Considera todas aquellas circunstancias de una innovación que afectan la vida de una persona, y que la hacen imprescindible en la vida de los usuarios.

A continuación se describe el funcionamiento de la sede comunitaria del proyecto CASA en la que se aplicó el estudio. Está ubicada en la población de San Miguel de Hidalgo, municipio de El Limón, Jalisco. Este último presenta carencias importantes en el rubro de tecnologías de información y comunicación, con un panorama no muy alentador en cuanto al número de computadoras e Internet. El espacio físico de la sede, equipada con ocho computadoras, es reducido, por lo que se presentan problemas de funcionamiento. La conexión a Internet es lenta y con frecuencia no ocurre. Son precisamente estas deficiencias en infraestructura las que acaban afectando el funcionamiento de la sede del proyecto CASA en la comunidad.

La sede cuenta con una administradora con estudios universitarios en educación, cuyo salario corre a cargo del ayuntamiento. Ella conoce los procesos de enseñanza en plataformas virtuales de aprendizaje y desarrolla actividades canalizadas en mejorar la comu-

nidad y la CASA Universitaria. Planea la promoción y difusión de la CASA, así como la oferta educativa a distancia de la Universidad de Guadalajara en periodo de inscripciones; pega cartelones en lugares estratégicos por toda la comunidad y los pueblos más cercanos, apoya a los usuarios en dificultades técnicas y acompaña a los estudiantes en su proceso de aprendizaje. Realiza varios eventos culturales destinados a reunir dinero, que se utiliza para mejorar y sacar adelante la CASA Universitaria (comprar computadoras, pagar servicio de teléfono e Internet, mejorar el espacio físico de la sede, etcétera). Las personas de la comunidad local y los residentes en Estados Unidos apoyan con cooperaciones voluntarias para mejorar los servicios de CASA, cuyo programa es conocido por la mayoría de los habitantes en la comunidad.

## RESULTADOS

### SOBRE EL FUNCIONAMIENTO DEL PROYECTO

CASA Universitaria no cuenta con un presupuesto anual. Depende de las donaciones de particulares, del interés de los gobiernos locales y de los líderes comunitarios. De ahí que cada sede presente diferencias notables en la infraestructura, el servicio y el uso. En el caso de la sede en el Municipio del Grullo, Jalisco (cercana a la sede de San Miguel Hidalgo, municipio de El Limón), su subsistencia estriba en el apoyo de una cooperativa que tiene interés en que el espacio continúe de manera permanente. Sin embargo, en el caso de otros espacios del programa donde la permanencia depende de actores que cambian cada tres años —como los presidentes municipales—, su seguimiento queda en entredicho:

Entonces estamos esperando a ver si van a apoyar la siguiente gestión. Porque la CASA Universitaria no es un programa institucionalizado, sino que es un programa que como puede estar apoyado y como no. Y lo que hemos visto, que tienen mucha mayor sostenibilidad cuando es la misma comunidad o una organización comunitaria, o sea que no depende de quién las apoya cada tres años. Por ejemplo, en El Grullo es una cooperativa, y hay estudiantes y todo, pero ahí las cooperativas, sobre todo esta de El Grullo, es una cooperativa que tiene muchos años; se fundó como a mediados del siglo pasado, y ahí hay un interés, es un servicio como a más largo plazo. También cuando es una comunidad indígena, un ejido, porque son organismos que pueden planear a más largo plazo, mientras que las presidencias municipales nada más a tres años, y muchas veces ya no quieren apoyar al siguiente. (Encargado del proyecto CASA 2, Guadalajara, octubre 5 de 2011)

La forma en que las comunidades utilizan las sedes del proyecto CASA es variada y, por lo tanto, aunque haya Internet y las posibilidades de estudiar en un programa académico sean en esencia las mismas en todas ellas, los servicios que se utilizan son diferentes. En algunas sedes, los ejidatarios (miembros de una comunidad agraria, donde todos son copropietarios de la tierra cultivable) se reúnen y utilizan las computadoras y las impresoras para llevar las minutas de sus reuniones. En otras ocasiones, organismos como el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) solicitan las sedes para dar asesoría a la comunidad. Los usuarios del proyecto son tan variados como las necesidades que se solventan en las sedes: desde la señora que tiene a su hijo en Estados Unidos y no tiene los recursos para hablar por teléfono con su familiar, lo cual suplente con el uso de *chat* de audio o video, hasta los pequeños productores que necesitan saber a cómo se está cotizando en el mercado el kilo de jitomate. En los últimos años hay una tendencia mayor dentro del programa a consultar primero a la comunidad sobre los servicios que requiere y después ofertarlos. Se trata de terminar con una política pública vertical, de aplicación general, que no toma en cuenta las particularidades de las comunidades:

El programa CASA Universitaria se amolda a las necesidades de cada una de las comunidades; si bien llegamos obviamente [con] una oferta de cajón, que es en la educación media superior y los cursos de educación continua, que ya manejamos, que son cerca de cincuenta, tenemos que hacer una investigación de las necesidades que existen en la comunidad para poder llevar una oferta académica real, y obviamente escuchar a la gente. Porque si no, seríamos una política pública más que desde Guadalajara se lleva para todo el estado. (Encargado del proyecto CASA 2, Guadalajara, octubre 5 de 2011)

#### EL USO DE LA SEDE

Con respecto a la sede en San Miguel Hidalgo, en el municipio de El Limón, los testimonios de los entrevistados reflejan contrastes en cuanto al uso. En algunos casos se ha utilizado el acceso a Internet para el trabajo, como la consulta sobre el tipo de grano que es factible guardar en silos, o bien qué medicina aplicar al ganado para no afectar al animal ni a la producción:

Si, por ejemplo, teníamos en días pasados la duda aquí en el rancho si se podía, por ejemplo el sorgo de grano, si se podía ensilar, le preguntas a una persona, te dice sí, la otra te dice lo contrario. Te metes a Internet, buscas silos y ahí te dice cuáles son las plantas que puedes ensilar, entre ellas está el sorgo. Sale uno de dudas. Tenemos alguna enfermedad en

el ganado y nos metemos, o vemos una medicina para el ganado y te metes a Internet, y ahí está la descripción de los elementos que componen esa medicina, ¿eda? Si es dañina para, por ejemplo para la producción de leche, pues no la vas a consumir, o para la carne, pues no matar el animal en ese momento ¿eda? Dejarlo que pase su cuarentena, cosas de esas que las manejamos por Internet. (Usuario 12 CASA Universitaria, San Miguel Hidalgo, municipio El Limón, 12 de octubre de 2011)

Otro aspecto interesante sobre el uso de Internet en la producción agropecuaria es la búsqueda de nuevos mercados, de apoyos económicos, así como de nuevas formas de mejorar la producción. En entrevistas realizadas a ganaderos, salió a relucir la ayuda que la banca en línea puede ofrecer a los pequeños productores para establecer negocios de largo alcance. Un caso concreto es la utilización de la banca electrónica con el fin de vender la producción a la Unión Europea. Más allá de que este proyecto se llegue a concretar o no, el uso de Internet permite entrever posibilidades que años atrás eran imposibles siquiera de considerar:

Nosotros estamos dentro de un proyecto de una asociación civil que se llama PYMES, pequeñas y medianas empresas, tenemos la dirección de esta, de este grupo en Ciudad Guzmán, somos más de quinientas personas que tenemos proyectos más o menos extensos con la idea de comercializar con la Unión Europea. Esa es nuestra finalidad, entonces este, el paquetito está grande para "brincar el charco" ¿eda? Y hacer las cosas, pos ahorita tiene uno que meterse a los tiempos, recibimos algún tipo de capacitación por parte de la asociación civil pero ya ahorita nos están pidiendo que nos metamos de lleno a lo que es banca electrónica, estuvimos con el señor gerente de El Grullo y nos abrió la puerta de Banamex y nos sugirió que hiciéramos apertura de cuenta y hemos estado poco a poquito haciendo transacciones por esa vía. (Usuario 12 CASA Universitaria, San Miguel Hidalgo, Municipio El Limón, 12 de Octubre de 2011)

#### EL IMPACTO DEL PROYECTO EN LA VIDA DE LOS USUARIOS

El telecentro de San Miguel Hidalgo ha sido considerado desde sus inicios como uno de los casos de mayor éxito entre las sedes del proyecto, debido al alto nivel de involucramiento de la comunidad, así como por el gran interés de funcionarios municipales en la continuidad del servicio. Sin embargo, no solo por el uso extensivo es que esta CASA se ha consolidado a lo largo de los años, sino por la perseverancia de la comunidad. Esta ha tenido que lidiar con problemas tecnológicos, como la conectividad problemática, la velocidad de conexión

lenta, a lo que se suman inundaciones que han dañado las instalaciones, además de dificultades económicas. A este propósito, la promotora de la sede ha organizado varias kermeses, para obtener recursos y ayudar a la sostenibilidad del proyecto. El devenir de la sede ha estado anclado a su ubicación, pues al encontrarse en las instalaciones de la telesecundaria de la comunidad, su principal uso es dar apoyo a los estudiantes de kínder, primaria, telesecundaria y, ocasionalmente, a la escuela preparatoria en El Limón.

Entre los aspectos que se valoran de la existencia de la sede CASA en la comunidad, se encuentra la posibilidad de estudiar a distancia: "La CASA Universitaria les facilita a los jóvenes el estudio, el traslado a las ciudades, y ha habido buenos resultados por ahí. Nosotros, como municipio, tratamos de apoyar la CASA Universitaria para que sigan adelante con sus proyectos" (Regidora del municipio El Limón, 12 de octubre de 2011).

Lo mismo sucede en cuanto a la posibilidad de obtener información para mejorar la actividad productiva:

Bueno, yo hablando de San Miguel, a mí me impresionó muchísimo este... saber que varias personas de San Miguel terminaron su carrera ya en por ese medio, por esa vía, ¿eda? Este, el caso, por ejemplo, de una muchachita que le decimos "La cuata"... Entonces la comunidad ha aprovechado también. Yo digo que poniéndose uno a ver las cosas, San Miguel para mí es un pueblo que tiene de lo más altos índices de profesionistas comparado con la cantidad de habitantes. Y eso te da cultura, mucha cultura para el pueblo, y también se comparte, ¿eda? Se anima a las demás personas a que hagan una carrera, ¿no?... Por ejemplo, revisamos nuestro correo, tenemos ahí ya noticias, tenemos noticias. Por ejemplo queremos una fórmula para nuestro ganado, nos metemos a Internet a lo que pretendemos y ahí tenemos la respuesta. (Usuario 12 CASA Universitaria, San Miguel Hidalgo, municipio El Limón, 12 de octubre de 2011)

Varios entrevistados coinciden en la importancia del apoyo familiar y de los encargados del proyecto para sortear las eventualidades que representa el estudiar en línea:

Al principio se me dificultó aprender a usar la plataforma educativa, pero con el apoyo de la encargada de CASA Universitaria logré salir adelante y aprender nuevas cosas, al retroalimentarme por medio de los comentarios de los asesores y compañeros estudiantes... Si, ya que yo estudiaba en las instalaciones de la CASA Universitaria de San Miguel y no se contaba como actualmente, se tiene un servicio más rápido de Internet, por lo cual muchas veces se me dificultaba poder tener acceso a la página, motivo por el que me llegué a sentir desesperada al sentir que no podría hacer la

entrega a tiempo de mis trabajos. Sin embargo, aun con eso pude concluir mi carrera... Si y sin duda fue un buen apoyo el que me brindó la encargada de la CASA Universitaria de San Miguel de Hidalgo, lo cual me motivó y ayudó en los momentos difíciles por los que pasé durante mis estudios. Mis familiares siempre me brindaron su apoyo para que no desistiera en mis estudios, ya que me motivaron para seguir adelante, hasta que finalmente concluí con ellos y obtuve mi título de Licenciada en Educación. (Usuario 13 CASA Universitaria, San Miguel Hidalgo, municipio El Limón, 12 de enero de 2012)

Otro usuario comparte las vicisitudes que tuvo que sortear para continuar estudiando por Internet.

Al principio, cuando inicié el proyecto de CASA Universitaria, la conexión a Internet era muy lenta, compartida entre seis equipos. Esto nos dificultaba el trabajo a todos, sobre todo cuando teníamos que descargar archivos pesados... He tenido la fortuna de acompañar a mi esposa a distintos cursos de capacitación, lo que me dio otra perspectiva del proyecto, no tan solo como usuario, sino también ahora como co-promotor. (Usuario 14 CASA Universitaria, San Miguel Hidalgo, municipio El Limón, 13 de enero de 2012)

Si bien el uso de estos servicios ha traído mejoras en la vida de algunos estudiantes, donde se puede apreciar mejor el beneplácito de la población por contar con una sede del programa es en la accesibilidad. Esto no tanto para entrar a Internet, porque la comunidad ya contaba con dicho acceso antes de la llegada del programa, sino en la facilidad de tener un punto de acceso más cercano a la comunidad.

*[¿Podrías mencionar qué beneficios ha traído una sede del proyecto CASA aquí a San Miguel Hidalgo, en qué forma lo usa la gente?]*

Pues mucho, porque pues aquí de hecho el Internet no está muy rápido y hay personas que cuando no había tenían que viajar a otro lugar y eran más, pues más... Más caro y no tenían las mismas oportunidades que ahora tenemos. (Usuario 7 CASA Universitaria, San Miguel Hidalgo, municipio El Limón, 11 de octubre de 2011)

Anteriormente, algunas personas contaban con Internet en sus hogares. Sin embargo, el grueso de los habitantes tenía que trasladarse a la cabecera municipal para utilizarla en cibercafés, lo cual representaba un menoscabo en la economía y el tiempo del usuario:

Pues vengo, antes cuando no tenía en El Palmar [comunidad aledaña a San Miguel Hidalgo], me iba en *raite*<sup>2</sup> para usar las computadoras de ahí de la CASA Universitaria del profe Edgar, y ya luego, cuando aprovechaba que las horas

libres, aquí aprovechaba a hacer tarea y cuando no acababa, me iba allá a San Miguel a la CASA Universitaria a terminarla de hacer. Pues a mí me mejoró de que gracias ahí, este no tenía que... del Palmar a San Miguel nada más tenía que agarrar *raite* y pues ya de San Miguel al Palmar para agarrar *raite* de atrás o sea de regreso. Pero me facilitó porque no tenía que ir a otros lugares más lejos donde hubiera Internet, porque ahí en San Miguel está más mejor para mí y pues en un futuro que, igual que yo, como las personas que no tienen Internet ni computadoras y eso pues que las CASAS Universitarias les sigan ayudando a seguir haciendo tarea así y les brinde la oportunidad de usar el Internet. (Usuario 2 CASA Universitaria, San Miguel Hidalgo, municipio El Limón, 10 de octubre de 2011)

La llegada de la sede facilita el ahorro de entre 20 o 30 minutos de traslado para acceder a Internet. Contar con el acceso y la asesoría para su manejo ha permitido que en ocasiones se pueda evitar el viaje a la capital del Estado (Guadalajara) para tramitar una licencia de pesca (la comunidad se encuentra cercana a una presa). Pero también la sede se ha convertido en un núcleo desde donde se han podido estrechar los lazos comunitarios entre Miguel Hidalgo y los asentamientos aledaños; ahora CASA también es visitada por personas radicadas fuera de la comunidad. Se trata de gente que ya no tiene que ir a la cabecera municipal para utilizar Internet, sino que incluso al acudir a San Miguel Hidalgo realiza la compra de víveres y de otras mercancías. Acciones como estas hacen que los telecentros se posicionen como nodos de atracción regional. La comunidad empieza a apropiarse de ellos, no solo por el uso al que han sido destinados, sino también como espacios para la socialización de problemáticas y la capacitación, no necesariamente tecnológica. El telecentro representa una oportunidad de mejoramiento para la comunidad. Los habitantes, habiéndose apropiado, ayuda a su permanencia y conservación mediante la realización de eventos sociales destinados a recaudar fondos. Dejó de ser una sede de un proyecto externo, para convertirse en un espacio social de convivencia y desarrollo.

El principal beneficio de la sede para la comunidad, sin embargo, llegará probablemente en los próximos años, porque la mayoría de su población está compuesta de niños y jóvenes. Ellos tendrán un acceso mejor a Internet y las herramientas de la sede complementarán, en caso de ser incorporadas en su proceso educativo, su aprendizaje escolar.

Cuando inició esto, me acuerdo que daban cursos a niños de kínder; no sabían leer, no sabían moverle, le empezaron

a picar sin miedo y por base de los dibujos aprendieron. Y ahorita son los que vienen y le mueven como si nada, ahorita están rapidísimo los niños. (Usuario 11 CASA Universitaria, San Miguel Hidalgo, municipio El Limón, 11 de octubre de 2011)

## CONCLUSIONES

Los datos recopilados en la sede de San Miguel Hidalgo muestran que la mayoría de los usuarios no utiliza el telecentro para estudiar una carrera universitaria a distancia, objetivo principal de CASA, sino para el apoyo en la realización de sus tareas. En los primeros años del proyecto, el objetivo general se centró en llevar educación universitaria a zonas marginadas del Estado de Jalisco, donde los habitantes, por diversas razones, no podían acceder a ella. Sin embargo, con el paso del tiempo, los alumnos que hacen uso del proyecto CASA son pocos comparados con el total de alumnos a distancia de la Universidad de Guadalajara. Esta tendencia ha provocado un cambio en los objetivos principales del proyecto, y un ajuste hacia las necesidades concretas de las comunidades. Los resultados de este cambio, sin embargo, solo podrán ser medibles en los años subsecuentes.

Por otro lado, los resultados del estudio nos invitan a plantear algunas reflexiones: por un lado, entender que, más allá de sus condiciones sociales y económicas, las propias comunidades buscan dar solvencia a sus necesidades sin esperar la ayuda de programas externos. Las sedes de CASA ofrecen servicios que en ocasiones ya han sido solventados por otros espacios, como los cibercafés. Así, los telecentros, como en el caso de la comunidad de San Miguel Hidalgo, se instalan en lugares donde ya se ha cubierto la demanda. Con respecto a la educación a distancia, los habitantes que han terminado sus estudios o bien están en proceso de estudiar, buscaron las opciones que tenían a su disposición para hacerlo. Otros más se convirtieron en estudiantes a distancia con sus propios recursos, aprovechando la infraestructura pública o privada ya existente y utilizando, desde luego, las redes solidarias en la comunidad. Si bien hay muchos usuarios de las instalaciones, la mayoría no cursa programas a distancia mediante la sede.

Otro problema que acorta el alcance de este proyecto es la infraestructura. Las instalaciones de los telecentros varían de acuerdo con la disponibilidad de recursos por parte de las comunidades donde se instalan. Aunque generalmente son espacios proporcionados por las autoridades o una empresa, también pueden ser aulas de escuela, bibliotecas, almacenes, entre otros. Al momento de seleccionar una sede, la Universidad de Guadalajara se

encarga de proporcionar el equipo computacional, generalmente computadoras de escritorio, con sistema operativo Windows y suite ofimática de la misma empresa. Por el contrario, las autoridades de la comunidad aportan el mobiliario, los servicios de luz y la conexión a Internet. Esta conectividad puede variar desde el tipo satelital, a fibra óptica, cable módem, o bien telefónica, aunque generalmente la velocidad es bastante baja: en algunos casos alcanza únicamente los 56kbs, repartidos entre todos los usuarios. De ahí que los servicios y los recursos tengan resultados tan dispares en cuanto a calidad.

Partiendo de los resultados que arroja el estudio de campo, se podría pensar que meta principal del proyecto no se ha alcanzado, dado que no se incrementó substancialmente la matrícula de alumnos en programas a distancia de la Universidad de Guadalajara. Sin embargo, las políticas públicas rara vez se difunden de manera uniforme y vertical desde los gestores a las comunidades, y pocas veces los objetivos se concretan de manera satisfactoria. Siempre se pueden encontrar idas y vueltas, y posturas encontradas en cuanto al impacto y los usos comunitarios.

Otro aspecto interesante fue el hecho de que, conforme avanzó la investigación, cada vez fue más patente que la mayoría de los usuarios del proyecto CASA entrevistados no formaban parte de una población propiamente marginada. Muchos de ellos ya contaban con estudios universitarios cuando empezaron a acudir a la sede; algunos otros lograban suplir sus necesidades de información y comunicación por medios alternativos, como los cibercafé; una gran mayoría utilizaba Internet desde sus hogares. No parecían los individuos pobres o marginados a los que usualmente se pretende asociar a esta clase de programas. Se trataba más bien de personas que ya contaban con acceso a Internet, o que se encontraban estudiando una carrera virtual o presencial, pero sin mediación del proyecto CASA. Estos hallazgos llevaron a considerar otras explicaciones sobre la escasa afluencia de usuarios marginados en un proyecto creado ex profeso para ellos. En el caso concreto de la comunidad donde se realizó el estudio de campo, las personas con alto índice de marginación se encuentran entre los campesinos migrantes que viven en campamentos y trabajan en la cosecha de la caña de azúcar. Dichos campamentos cuentan con niveles de marginación altos y baja escolaridad. Si bien Internet puede ser catalizador del desarrollo social, esto solo ocurre en el momento en que la persona haya desarrollado otras competencias cognitivas, como las relacionadas con la escritura y la lecto-comprensión. Apoderarse de un conocimiento, adoptar una innovación, como es Internet, es la última y más elaborada fase de

un proceso donde influyen la educación y las oportunidades de desarrollo económico y social.

De acuerdo con los cinco puntos de análisis sobre el fenómeno de la brecha digital que sugiere Crovi (2008), podemos desglosar que, en el caso de la sede de Miguel Hidalgo, municipio de El Limón, si bien existe un espacio con acceso gratuito a Internet, las personas que no utilizan esta sede de CASA tienen problemas relacionados con la habilidad tecnológica para manejar las computadoras, así como de capital cultural. Con el fin de mejorar la situación de las personas marginadas en la comunidades, se requiere el establecimiento de estrategias más integrales, donde —aparte de darles acceso a Internet— se les pueda capacitar sobre cómo aprovechar esta herramienta para mejorar su nivel socioeconómico; y, por último, gracias a la capacitación puedan utilizar este medio de información y comunicación para manifestar sus opiniones en la esfera pública, es decir, mejorar su participación cívica.

Queda claro, leyendo los aportes de los usuarios en la comunidad, que si bien la velocidad de navegación en Internet no es la óptima, permite hacer uso de una tecnología que de otra manera solo estaría disponible en la cabecera municipal, a treinta minutos en automóvil. El proyecto en la comunidad de El Limón ha brindado disponibilidad de acceso gratuito, apoya de forma indirecta el nivel educativo básico y en ocasiones el nivel medio superior. Sin embargo, falta impulsar la educación continua como una forma más eficiente de apoyar los esfuerzos en materia de desarrollo social y económico para estas comunidades. Los beneficios hasta ahora obtenidos se circunscriben al ahorro de tiempo, en el gasto en los cibercafé y en el costo del transporte. Estas subvenciones todavía no se traducen en soluciones de mayor impacto en la comunidad. En este sentido, los involucrados en el proyecto CASA tienen que continuar trabajando para que estos espacios puedan consolidarse como elementos de cambio dentro de las comunidades (Selwyn & Facer, 2010). Digamos finalmente que, a pesar de no haber cumplido con sus objetivos iniciales (mejorar los niveles de educación universitaria a distancia en zonas marginadas), el proyecto CASA se encuentra funcionando, y ello incluso considerando diversas limitaciones (geográficas, de apoyo institucional y de recursos). Si bien algunos de los telecentros digitales no lleguen a consolidarse como el gran revulsivo socioeconómico que prometían ser, sí son lugares asociados imaginariamente con el cambio y el desarrollo. La modernidad real y material que tarda en llegar a estos sitios, se anticipa y se vuelve real en el plano simbólico, en la medida en que se tiene acceso a Internet.

## NOTAS

1. *Eda*, es una manera coloquial de decir “verdad”. Se usa como muletilla en ciertas zonas de México.
2. *Raíte*. Forma coloquial para decir que el entrevistado puede viajar en automóvil gratuitamente.

## REFERENCIAS

- Berbet, L. (2014, nov. 12). Telecentros são importantes para facilitar o uso das tics, mostra pesquisa [Survey shows that telecentres are important to facilitate the use of ICT]. *tele.sintese. Portal de Telecomunicações, Internet e TICs* (Brasil). In <http://www.telesintese.com.br/telecentros-sao-importantes-para-facilitar-o-uso-das-tics-mostra-pesquisa/>
- Billon, M., Marco, R. & Lera-Lopez, F. (2009). Disparities in ICT adoption: A multidimensional approach to study the cross-country digital divide. *Telecommunications Policy*, 33(10-11), 596–610. <http://dx.doi.org/10.1016/j.telpol.2009.08.006>
- Castells, M. (2001). *The Internet Galaxy: Reflections on the Internet, business, and society*. Oxford: Oxford University Press.
- Centre for Educational Research and Innovation (2000). *Learning to bridge the digital divide*. París: Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD).
- Crovi, D. (2008). Dimensión social del acceso, uso y apropiación de las TIC [Social dimension of access, use and appropriation of the CIT]. *Contratexto Digital*, 5(6), 65-79. In [http://fresno.ulima.edu.pe/sf/sf\\_bdfde.nsf/OtrosWeb/CONT16CROVI/\\$file/04-contratexto16%20CROVI.pdf](http://fresno.ulima.edu.pe/sf/sf_bdfde.nsf/OtrosWeb/CONT16CROVI/$file/04-contratexto16%20CROVI.pdf)
- Dey, B., Newman, D. & Pendergast, R. (2010). Ethnographic approach to user-centred evaluation of telecentres. *International Journal of Innovation in the Digital Economy*, 1(3), 22–39. doi: 10.4018/jide.2010070102
- Fundación Chasquinet (2002). *Estado del arte de los telecentros de América Latina y el Caribe. Lo más actual en cuanto a telecentros [Latin America and the Caribbean call centers state of the art. The latest about telecentres]*. Quito: Somos Telecentros/Fundación Chasquinet.
- Jiniqui, Z., Xiaoming, H. & Banerjee, I. (2006). The diffusion of the Internet and rural development. *Convergence*, 12(3), 293-305. doi: 10.1177/1354856506067202
- Kwaku Kyem, P. A. (2010). Failures in technological intervention and the promise of ICT. *Information Technology in Developing Countries Newsletter*, 20(1), s/p. In <http://www.iimahd.ernet.in/egov/ifip/feb2010/peter-kyem.htm>
- Latchem, C. & Walker, D. (Eds.). (2001). *Telecentres: Case studies and key issues*. Vancouver: The Commonwealth of Learning. In [http://www.col.org/SiteCollectionDocuments/Telecentres\\_complete.pdf](http://www.col.org/SiteCollectionDocuments/Telecentres_complete.pdf)
- Loges, W. E. & Jung, J.-Y. (2001). Exploring the digital divide: Internet connectedness and age. *Communication Research*, 28(4), 536-562. doi: 10.1177/009365001028004007
- Mertens, S. & D’Haenens, L. (2010). The digital divide among young people in Brussels: Social and cultural influences on ownership and use of digital technologies. *Communications: The European Journal of Communication Research*, 35(2), 187–207. doi: 10.1515/comm.2010.010
- Norris, P. (2001). *Digital divide: Civic engagement, information poverty, and the Internet worldwide*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). (2001). *Understanding the digital divide*. París: Author.
- Robinson, S. (2004). Rethinking telecenters: Microbanks and remittance flows – Reflections from Mexico. In D. Schule & P. Day (Eds.), *Shaping the network society: The new role of civil society in cyberspace* (pp. 185-197). Cambridge, MA: MIT Press.
- Sánchez Onofre, J. (2014, march 31). Vienen 3 nuevos contratos marco y una política de TI [They come three new framework contracts and a policy of IT]. *El Economista*. México, D.F. In <http://eleconomista.com.mx>

- com.mx/tecnociencia/2014/03/31/vienen-3-nuevos-contratos-marco-politica-ti
- Selwyn, N. & Facer, K. (2010). *Beyond digital divide: Toward an agenda for change. Handbook of research on overcoming digital divides: Constructing an equitable and competitive information society*. Hershey, PA: IGI Global, Information Science Reference. doi: 10.4018/978-1-60566-699-0.ch001
- Servon, L. J. (2002). *Bridging the digital divide: Technology, community, and public policy*. Malden, MO: Blackwell.
- Sistema de Universidad Virtual. (2014). *Informe de actividades 2014 [Activity Report 2014]*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.
- Sorj, B. & Guedes, L. E. (2005). *Internet y pobreza [Internet and poverty]*. Montevideo: UNESCO/Trilce.
- Toudert, D. (2013). La brecha digital en los contextos de marginación socioterritorial en localidades mexicanas: exploración y discusión [The digital divide in the socio-territorial marginalization context in Mexican localities: Exploration and discussion]. *Comunicación y Sociedad [Communication and Society]*, (19), 153-180. In <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=34625579007>

#### SOBRE EL AUTOR:

**David Ramírez Plascencia**, docente y ensayista mexicano (Guadalajara, 1980). Licenciado en derecho y maestro en ciencia política por la Universidad de Guadalajara, Doctor en Ciencias Sociales por El Colegio de Jalisco. Es politólogo, docente en materias sobre las nuevas tecnologías de la información y comunicación y su relación con la sociedad. Fue Coordinador de la Maestría en Gestión de Servicios Públicos en Ambientes Virtuales en la Universidad de Guadalajara, fundador de Paakat: Revista de Tecnología y Sociedad, y fundador del Observatorio de Gobierno Electrónico de UDGVirtual. Ha publicado ensayos y artículos sobre tecnología y sociedad. Actualmente es miembro del Sistema Nacional de Investigadores (SNI).