

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ
FACULTAD DE CIENCIAS Y ARTES DE LA COMUNICACIÓN



El rol de las TIC en el proceso de Desarrollo Comunitario Rural: El caso del telecentro de Pueblo Libre bajo el Programa Inclusión Digital de CEDRO

Tesis para optar el Título de Licenciada en Comunicación para el Desarrollo que presenta la Bachiller:

EVELYN PATRICIA VARGAS ZEVALLOS

NOMBRE DEL ASESOR:

GABRIEL RAUL CALDERON CHUQUITAYPE

Lima, Mayo 2017



A mis padres y hermanos, por su apoyo y amor incondicional; y a mi asesor, por su infinita paciencia.

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN:	5
I. CAPÍTULO 1: PRIMEROS ACERCAMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.1 PRESENTACIÓN Y DELIMITACIÓN DEL TEMA	7
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	13
1.2.1 Objetivo General	13
1.2.2 Objetivos Específicos	13
1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	14
1.3.1 Hipótesis General:	14
1.3.2 Hipótesis específicas:	14
1.4 JUSTIFICACIÓN	15
II. CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	18
2.1 TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN	18
2.2 DESARROLLO	26
2.3 TIC PARA EL DESARROLLO	30
2.3.1 Brecha Digital	32
2.3.2 Inclusión Digital	38
2.3.3 Las TIC como medio de elección para ejercer la libertad	42
2.3.4 Las TIC como herramienta esencial para la formación de capital social y el empoderamiento	43
2.3.5 Las TIC en el fortalecimiento de capacidades	46
2.4 TELECENTROS	50
2.5 EL CULTIVO ILEGAL DE HOJA DE COCA Y LA ESTRATEGIA DE LOS CULTIVOS ALTERNATIVOS	57
2.5.1 La subcultura del narcotráfico	57
2.5.2 Los PDA para la superación del narcotráfico en el Perú	62
III. CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO	67
3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	67
3.3 UNIDADES DE ANÁLISIS	68
3.3.1 PROGRAMAS Y PROYECTOS ORIENTADOS A LA PREVENCIÓN DEL ABUSO DE DROGAS- CEDRO	68
3.4 UNIDAD DE OBSERVACIÓN	71
3.4.1 Programa Inclusión Digital (PID)	71
3.4.3 Telecentro de Pueblo Libre:	81
3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS	82

IV. CAPÍTULO 4: RESULTADOS	88
4.1 PUEBLO LIBRE, SU GENTE Y SU TELECENTRO-OBSERVACIÓN PARTICIPANTE	88
4.1.1 El espacio observado:.....	89
4.1.2 Los actores que confluyen en Pueblo Libre y su telecentro:	99
4.1.3 Las relaciones que existen entre estos actores	110
4.2 LO QUE DICE LA GENTE-ENTREVISTAS	122
4.2.1 Personal de CEDRO Lima	122
4.2.2 Personal de CEDRO del eje Pucallpa-Aguaytía:	139
4.2.3 Pobladores y líderes de Pueblo Libre y zonas aledaños:.....	157
4.3 LOS PRINCIPALES RECURSOS COMUNICACIONALES DEL TELECENTRO BAJO LA LUPA.....	176
4.3.1. Recursos educativos	178
4.3.3 Recursos web	206
5. CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:	222
5.1 CONCLUSIONES	222
5.1.1 Sobre la Racionalidad del Programa Inclusión Digital:	222
5.1.2 Sobre los recursos comunicacionales:.....	223
5.1.3 Sobre los impactos percibidos sobre el PID-telecentros:	224
5.2. RECOMENDACIONES	227
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	229
ANEXOS	235

INTRODUCCIÓN:

El siguiente trabajo se enmarca dentro del campo de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y su relación con el Desarrollo Comunitario Rural (pongo hincapié en la ruralidad ya que engloba una concepción distinta de desarrollo, además de contar con un acercamiento y acceso diferentes a las TIC, comparado con los usuarios de las áreas urbanas) y tiene como objetivo el analizar los procesos de comunicación que facilitan la apropiación de las TIC para el empoderamiento y generación de capacidades en comunidades productivas rurales, en este caso en específico en el caserío Pueblo Libre-Pucallpa, a través de un telecentro (espacio físico que cuenta con computadoras con acceso a internet y que propicia la inclusión y cohesión social).

Esto identificando, en primer lugar, los elementos que construyen la racionalidad del Programa Inclusión Digital de CEDRO, dentro del cual se enmarca esta investigación; en segundo lugar, analizando los recursos comunicacionales empleados en el proceso de implementación del telecentro y ejecución del Programa Inclusión Digital. y, por último, identificando los impactos percibidos por la comunidad de Pueblo Libre acerca del proceso de implementación del Programa Inclusión Digital-Telecentro en su vida personal y comunitaria

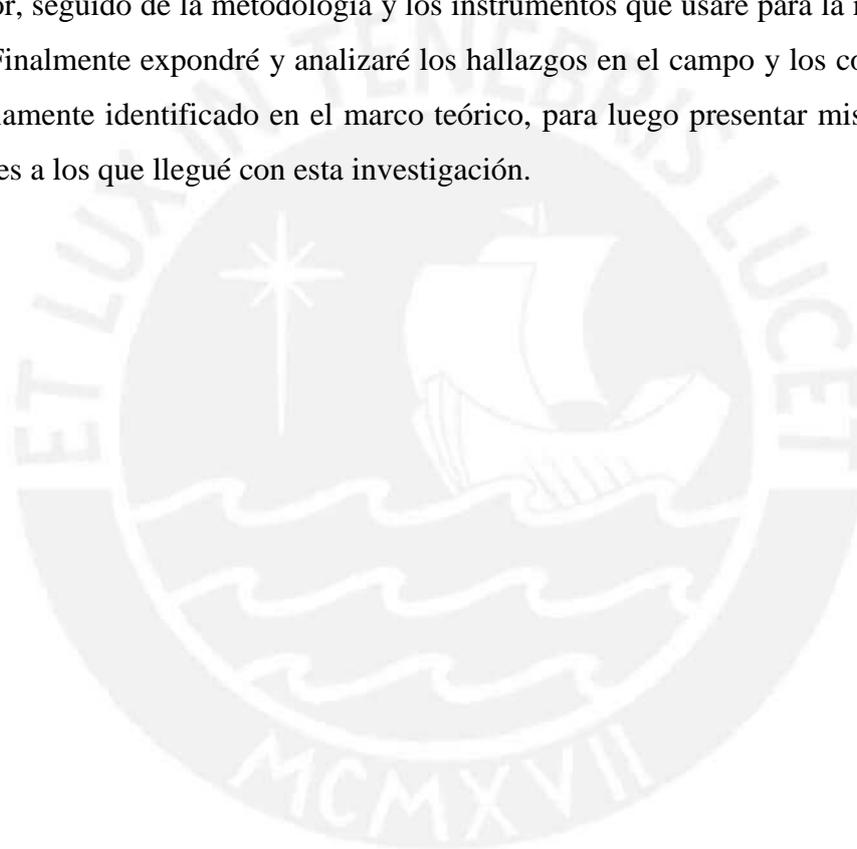
Este trabajo apunta a contribuir con la identificación de elementos comunicacionales claves desde las TIC que potencien las capacidades de las poblaciones rurales, las empoderen e impulsen hacia la organización comunal y al trabajo en conjunto, sin perder con este acceso sus costumbres y valores comunales y convergiendo para alcanzar el desarrollo de una determinada población, sin dejar de lado las propias necesidades y demandas que esta tenga (las cuales no siempre se van a poder solucionar con el acceso a las TIC).

Esta investigación surge de las prácticas realizadas en dicha institución para el Programa Inclusión Digital, en el cual pude ver de primera mano el impacto que tenía el telecentro en dicho caserío, cómo se identifican los pobladores con él, haciendo un uso adecuado del mismo y teniendo un alto índice de asistencia a las clases de computación e internet que en él se dictaban. Esto me llamó grandemente la atención, teniendo en cuenta las

grandes cargas laborales (formales y no formales) en las que la mayoría de pobladores está inmersa.

El cómo la instalación del telecentro ha llegado a empoderar de modo tal a la población de Pueblo Libre, llevándolos a mejorar su organización, identificar sus necesidades colectivas y trabajar por ellas en conjunto con el uso de las TIC a las que ahora tienen acceso es lo que me motiva a trabajar este tema

Para ello, en una primera parte, planteo la problemática identificada, sobre la cual se basa mi investigación; a continuación expongo el marco teórico que sustentará mi análisis posterior, seguido de la metodología y los instrumentos que usaré para la recolección de datos. Finalmente expondré y analizaré los hallazgos en el campo y los confrontaré con lo previamente identificado en el marco teórico, para luego presentar mis conclusiones generales a los que llegué con esta investigación.



I. CAPÍTULO 1: PRIMEROS ACERCAMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 PRESENTACIÓN Y DELIMITACIÓN DEL TEMA

El Centro de Información y Educación para la Prevención del Abuso de Drogas (CEDRO) es una institución peruana con 28 años de trabajo que promueve el desarrollo y la legalidad a través de estrategias de educación, información y promoción de la ocupación alejada de los cultivos ilegales (Página institucional CEDRO, 2015). Dentro de su desarrollo como institución ha ido incorporando nuevas propuestas e innovaciones para alcanzar sus objetivos, apostando por un Programa de comunicaciones llamado Inclusión Digital (PID) que tiene como objetivo general *contribuir al desarrollo social y económico prioritariamente de las regiones Huánuco, San Martín y Ucayali a través del empleo de tecnologías de la información y comunicación y de la asociatividad; promoviendo emprendimientos lícitos en alianza con organismos públicos y privados* (Documentos internos del Programa Inclusión Digital, 2012). Su público objetivo primario está conformado por jóvenes, productores y mujeres de 30 comunidades amazónicas que han sido golpeadas por el narcotráfico y el terrorismo.

Este PID cuenta, además, con un objetivo de comunicación, *contribuir con la percepción favorable, la participación eficaz del público objetivo hacia el Programa Inclusión Digital y el reconocimiento de necesidades de capacitación* (Documentos internos del Programa Inclusión Digital, 2012). Y tiene entre sus objetivos específicos el trabajo de comunicación de manera integral con cada uno de sus componentes de proyecto. Para alcanzar todos sus objetivos, el PID se ejecuta a través de la implementación de telecentros en diferentes comunidades previamente establecidas. Estos son establecimientos equipados con computadoras con acceso a internet, donde se imparten clases de computación básica e internet (han desarrollado su propia metodología de enseñanza), además de realizar trabajo comunitario en conjunto con los pobladores. El telecentro de Pueblo Libre cuenta con ocho computadoras con acceso a internet, donde una persona encargada (llamado administrador) les imparte clases de ofimática e internet, además de poder hacer uso libre, dependiendo de la demanda de otros servicios, como navegación en internet, uso de la impresora, escaneos, etc.

La presente tesis se centra en el Caserío de Pueblo Libre, que se encuentra en el kilómetro 22 del distrito de Curimaná, provincia de Padre Abad en el departamento de Ucayali. Se encuentra a una altitud de 193 msnm al sur-este del Perú y cuenta con aproximadamente 200 familias.

Pueblo Libre tiene una historia comunal cargada de violencia y marcada por el narcotráfico y el terrorismo. Varios de sus miembros que ahora participan como líderes comunales han participado como integrantes jóvenes de proyectos que tuvo antes CEDRO en la zona. Es aquí donde la institución en el marco de PID instaló un telecentro en el año 2013 después de un conjunto de conversaciones, para así poder alcanzar los objetivos establecidos por el programa. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI, 2014) El 68.5% de la población de la provincia de Padre Abad, a la cual pertenece Pueblo Libre, es miembro activo de alguna organización social, de los cuales el 16.5% pertenece a organizaciones productivas o agropecuarias, el 12.05% organizaciones de desarrollo comunal, 3.90% a clubes deportivos, 7.01% a club de madres, 9.04% a comités de vaso de leche y un 20% a las APAFAS. La mayoría de las organizaciones no generan excedentes económicos u otras prácticas elementales que fomenten el desarrollo socioeconómico de la población, debido a que existen aspectos que limitan el desarrollo de las organizaciones como son: conflictos, irresponsabilidad, celo personal, bajo conocimiento y escasa comunicación, los cuales traen consigo la desorganización, caos y por tanto el colapso de las organizaciones (INEI, 2014).

Las principales demandas de las organizaciones son apoyo económico en un 62.3%, mientras que un 37.7% requiere capacitación en temas de liderazgo, comercialización, manualidades y otros (INEI, 2014). Estas limitaciones para alcanzar el desarrollo en la zona se debe, en parte, a que históricamente la creación y aplicación de la tecnología han proporcionado ventajas competitivas, existiendo grupos sociales que han aprovechado estas ventajas en beneficio de sus integrantes adquiriendo un nivel de desarrollo material e intelectual que los separa de otros grupos sociales menos privilegiados que no acceden a estas ventajas, como en el caso de los pobladores de Pueblo Libre (Serrano y Martínez, 2003: 9).

Esta diferenciación entre grupos sociales (a nivel geográfico, cultural, etc), lleva por nombre “brecha tecnológica” y se da desde los primeros albores de la organización

humana creando polos de dominio, e inclusive opresión, entre aquellos que manejan y tienen acceso al desarrollo tecnológico y los que no lo tienen. El aumento y persistencia de esta brecha ha contribuido a la creación de diferencias sociales que, alimentadas por prejuicios raciales, de clase y aun religiosos, se han constituido a nivel mundial en obstáculos para un desarrollo humano integral (Serrano y Martínez, 2003:7)

Una versión moderna de esta brecha tecnológica es la brecha digital, que está relacionada con las limitaciones de acceso y aplicación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), a las cuales estas personas no tienen acceso aún hoy, al igual que muchos de nuestros compatriotas. Contribuyen a la aparición de esta brecha el uso y desarrollo de las telecomunicaciones en el manejo y utilización de información, pero surge propiamente con la popularización de internet (Rodríguez, 2006). Es esta brecha digital ha impedido el acceso de los pobladores de Pueblo Libre a las TIC y a la información.

Con la implementación del PID y la instalación del telecentro en la localidad, se ha dado un proceso de comunicación, entendiendo comunicación no solo como un proceso dinámico de intercambio de mensajes significativos, sino como una transacción entre los participantes durante la cual se desarrolla una relación entre ellos, siendo mutuamente responsables del resultado del encuentro de comunicación, transmitiendo información, creando significado y provocando respuesta. (Steinberg, 2006: 13). La comunicación en este contexto se convierte en un proceso de intercambio dinámico, recíproco, en el cual el significado se negocia a través del intercambio de mensajes, que sirve de contexto a la apropiación tecnológica de la población. Este proceso se genera entre una institución que tiene objetivos definidos que caracterizan a CEDRO y una población que se vuelve vulnerable por pobreza, falta de desarrollo y poca presencia del Estado, a entrar en la economía del narcotráfico (a la cual ya ha pertenecido en algún momento de su historia comunal). Para desalentar esa situación se generó un proceso de comunicación, en donde se planteó la necesidad de brindar otro tipo de alternativas, las cuales llegan a esta población a través de la incorporación de las TIC, como un elemento que puede ayudar a las nuevas opciones productivas y alternativa para estas personas.

Se quiere enfatizar que se tratan de procesos de comunicación que son implementados en el contexto de un Proyecto de Desarrollo y que como fenómeno es consustancial a toda

actividad humana. En tal sentido, se habla de una dinámica en donde se tiene: por un lado una institución que es portadora de un determinado tipo de mensajes sobre la base de una racionalidad y una lógica que lo sustentan (y que trata de ejercer una determinada función: sensibilizar, informar y persuadir a un determinado público que se considera como el objetivo de su comunicación); y por otro, a la población de Pueblo Libre, quien a su vez está en capacidad de iniciar un proceso de decodificación del mensaje emitido por quien es el portador, y que va a generar una dinámica de ida y vuelta, de mutua retroalimentación, que hace factible que la comunicación sea efectiva o no. La eficiencia de esta comunicación está mediada por los recursos o medios que se emplean para hacerla factible y que son creadas y emitidas por CEDRO a partir de lo que ellos creen que son los recursos más eficientes para lograr los cambios que tienen planteados. Estos recursos son presentados a la población a través de las actividades del telecentro por medio de la persona encargada del mismo en la zona (coordinador), quien es el encargado de establecer y mantener la comunicación con la comunidad y sus alrededores, buscando que las personas se apropien de las tecnologías que les permita mejorar su calidad de vida y alcanzar los objetivos de desarrollo del PID. Esto nos lleva a plantear la siguiente pregunta general de investigación: *¿Cómo los procesos de comunicación facilitan condiciones para la apropiación de tecnologías que permitan el acceso a la información básica para mejorar la eficiencia productiva y la calidad de vida de los pobladores de Pueblo Libre?* Esto porque no se trataba simplemente de instalar un telecentro con acceso a internet, sino que las personas las apropiaran y las volvieran útiles para su vida diaria y pudieran, a partir de ella, generar su propio desarrollo. El acceso es más que la simple utilización de los instrumentos tecnológicos, y se relaciona con el contenido de la información y lo que se pueda hacer con ella, tanto porque se cuenta con la capacidad para utilizar los instrumentos como porque se posee la habilidad para utilizar la información e incorporarla a las actividades diarias de las personas. (Corrocher y Ordanini 2002 en Rodríguez, 2006: 41)

Cabe decir que el PID a través del telecentro no solo busca capacitar a la población para poder apropiarse de estas tecnologías, sino que también contempla otro tipo de variables, generando un proceso de comunicación de doble vía con la población, se busca ir más allá, fortalecer valores humanos, empoderar a la comunidad, darle una visión a la comunidad sobre lo que implica la apropiación de estas tecnologías para su desempeño y

desarrollo. El problema de la brecha digital es que es un elemento que limita las posibilidades de tener un mejor desempeño. Lo que se busca es intervenir sobre grupos para que puedan optar por una mejor eficiencia económica de la manera de cómo y qué producen, en ese sentido esta eficiencia pasa por el uso de estas tecnologías, y la apropiación de las mismas, pero también por desarrollar no solamente progreso económico y material, sino una visión de desarrollo, no se trata de usar la herramienta para ser rico, sino para desarrollar un trabajo que fortalezca el capital social, que lo aprovechen, a simplemente generar riquezas. Se busca generar mejores condiciones y calidad de vida. La brecha tecnológica es un factor que no ayuda a alcanzar estos niveles de eficiencia, liquidando esta brecha se puede hacer que las personas, al tener el acceso a la información (que no es democrático, genera desventajas).

Todo proyecto de comunicación encierra algún sentido, una esencia, un concepto clave, que para esta investigación vamos a llamar *racionalidad*. Cuando se planifica, podemos tener una serie de objetivos y metas de cambio como comunicadores para el desarrollo, pero esto a su vez se nutre de una filosofía, implica asumir una perspectiva filosófica que de por sí ya implica una mirada del desarrollo, como qué se considera un cambio social o qué se considera desarrollo. Nosotros queremos saber cuál es esa racionalidad que subyace a ese proceso de implementación y construcción de la propuesta, orientando lo que significa el esfuerzo del emisor por tratar de ser eficiente en su comunicación para llegar a la población y alcanzar sus objetivos. Esto da pie a la primera pregunta secundaria de investigación: *¿Qué elementos construyen la racionalidad del Programa Inclusión Digital para la instalación de un telecentro en Pueblo Libre?* Pretendiendo responder cuáles fueron los elementos lógicos, técnicos y sociales, tomados en cuenta por el equipo del PID para instalar un telecentro en este caserío del modo en el que lo hicieron.

Como hemos dicho, al hablar de un proceso de comunicación, existe un elemento que media entre la intencionalidad del emisor, y la expectativa del receptor es lo que va a mediar esta interacción en términos de los recursos de comunicación que se va a emplear para hacer eficiente este proceso. Por lo tanto nos interesa saber cómo son los recursos comunicacionales que se emplean en este proceso. Según la RAE, recurso se define como “Conjunto de elementos disponibles para resolver una necesidad”, “medio de cualquier

clase que sirve para conseguir lo que se pretende”. En ambos casos *recurso* son todos aquellos medios y elementos que hacen posible que el proceso de comunicación se cumpla. Considero que estos merecen ser descritos y analizados para comprender su coherencia en términos de la lógica o racionalización del proyecto y la idoneidad de los medios empleados. Esto nos lleva a establecer la segunda pregunta secundaria: *¿Qué recursos comunicacionales fueron empleados en el proceso de implementación del telecentro y ejecución del Programa Inclusión Digital en Pueblo Libre?*

Finalmente nos interesa saber el nivel de incidencia que pueda generar este proceso de comunicación en la comunidad, siendo importante porque conocer el impacto que se genera habla de la eficiencia del proceso aun cuando se trata de generar condiciones para la apropiación por parte de la población beneficiaria de las nuevas tecnologías. Pero no se trata de imponer un esquema o concepto de desarrollo, sino de que la población lo decodifique en términos de sus propios intereses y asumimos que en la medida que logra hacer eso es que hay congruencia entre los intereses del emisor y las expectativas del receptor; por lo tanto es necesario abordar cuál es la dinámica que se va generando en el receptor o público objetivo con respecto al proceso que estamos analizando. Por otro lado se pretende analizar el proceso de apropiación de las TIC como generador de condiciones de desarrollo, empoderamiento e inclusión. Por eso entonces cabe la tercera pregunta secundaria: *¿Cuáles son los impactos percibidos por la comunidad de Pueblo Libre acerca del proceso de implementación del Programa Inclusión Digital-Telecentro en su vida personal y comunitaria?*

Para condensar este punto, cabe resalta que, por un lado existe un problema social, que las personas de Pueblo Libre han vivido y viven bajo diferentes formas de exclusión que se presentan en situación de pobreza y bajos niveles de desarrollo humano, lo cual ha acarreado actividades ilegales y para evitar que eso vuelva a ser una opción el Programa a través de los telecentros, les plantea otras alternativas que les permitan alcanzar los objetivos planteados por el proyecto. Para ello se debe hacer que las personas se apropien de las tecnologías, que no solo las conozcan y sepan que están, ahí, sino que existe un proceso de por medio de relación entre la institución y el público objetivo y en ese proceso de intervención, donde se va a dar la transmisión de conocimientos y la adopción de estas tecnología comunidad.

Como comunicadora para el desarrollo me pareció importante el visibilizar cómo la instalación de un telecentro, el cual físicamente no es más que un local con computadoras con acceso a internet (constituyendo solo un medio) llegó a cambiar la dinámica poblacional. La brecha tecnológica denuncia que hay serias diferencias para acceder a la información, excluyendo a la población que no accede a ella, pero el acceso a la información democratiza un poco más las opciones productivas y también el hecho de ser un poco más dueño, crearles capacidad. En una sociedad de la información como la nuestra, ese elemento es capital, porque si alguien tiene restricciones en cuanto al acceso a la información, tiene una serie de limitaciones que de una u otra forma van a repercutir en tu condición de pobreza, dejándolos excluidos. Esto se revierte poniendo a tu alcance las TIC para que puedas apropiarte de la información que necesitas, generando capacidades mientras me apropia de la información.

1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

La siguiente investigación cuenta con un objetivo general y tres específicos, los cuales son:

1.2.1 Objetivo General

Analizar los procesos de comunicación que facilitan la apropiación de Tecnologías de la Información y Comunicación para el empoderamiento y generación de capacidades en comunidades productivas rurales en el caso del telecentro del caserío Pueblo Libre-Pucallpa.

1.2.2 Objetivos Específicos

1: Identificar los elementos que construyen la racionalidad¹ del Programa Inclusión Digital-telecentro en Pueblo Libre

¹ El término racional es aplicable a la toma de decisiones que se realiza analíticamente consciente. En este caso y para términos de esta investigación, se refiere a Racionalidad como los elementos lógicos con los que se ha planteado el proyecto, el proceso de discusión, la filosofía subyacente con la cual se ha ido construyendo el proyecto, la razón de ser de su planteamiento.

2: Analizar los recursos comunicacionales empleados en el proceso de implementación del telecentro y ejecución del Programa Inclusión Digital en Pueblo Libre.

3: Identificar los impactos percibidos por la comunidad de Pueblo Libre acerca del proceso de implementación del Programa Inclusión Digital-Telecentro en su vida personal y comunitaria.

1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Hipótesis General:

¿Cómo los procesos de comunicación facilitan condiciones para la apropiación de tecnologías que permitan el acceso a la información básica para mejorar la eficiencia productiva y la calidad de vida de los pobladores de Pueblo Libre?

Los procesos de comunicación generados por el telecentro del PID en el caserío de Pueblo Libre a través del planteamiento de una metodología de mediación por medio del telecentro se dieron en función a las capacidades vinculantes de quien asume su conducción (administrador del telecentro, quien ha construido relaciones de confianza y de empatía con la población), la idoneidad de los recursos comunicacionales (adecuados a la realidad de la población, así como el paquete de respaldo pedagógico) y las características con las que cuenta la población local (altamente participativa y con disposición a la apropiación del proceso)

1.3.2 Hipótesis específicas:

¿Qué elementos construyen la racionalidad del Programa Inclusión Digital para la instalación de un telecentro en Pueblo Libre?

La construcción del concepto que subyace a la propuesta del Programa Inclusión Digital-telecentros se da a partir de tres variables: consideraciones de los lineamientos de la institución promotora (prevención de cultivos ilegales y reforzamiento de cultura de la legalidad), consideraciones de innovación a nivel asociativo institucional (presentar un proyecto innovador a sus socios y pares institucionales), consideraciones estratégico territoriales y la interiorización de la importancia de la comunicación en los proyectos de Inclusión Digital

¿Qué recursos comunicacionales fueron empleados en el proceso de implementación del telecentro y ejecución del Programa Inclusión Digital en Pueblo Libre?

Los recursos comunicacionales se emplearon en función de la implementación del telecentro y su puesta en marcha. Así, cada recurso comunicacional se encuentra adecuado a una etapa del Programa: en la etapa previa a la implementación de la infraestructura básica del telecentro se emplearon recursos informativos (como el rotafolio, trípticos y boletines) e lúdicos (como los juegos lúdicos y el contacto interpersonal). Una vez instalado el telecentro, en la etapa de ejecución del proyecto, se emplearon recursos educativos (como los manuales de alfabetización digital en todos sus niveles) y recursos web (como la página web del PID y la página de Facebook del Telecentro de Pueblo Libre), los cuales se complementaron con el uso de más recursos lúdicos (juegos lúdicos)

¿Cuáles son los impactos percibidos por la comunidad de Pueblo Libre acerca del proceso de implementación del Programa Inclusión Digital-Telecentro en su vida personal y comunitaria?

La población de Pueblo Libre percibe impactos sociales y económicos en su vida personal y comunal a partir de su experiencia en cuanto al funcionamiento del telecentro como medio de acceso a nuevas tecnologías de la información y como medio para mejorar su productividad. En su vida personal perciben que se da el crecimiento de sus redes sociales y familiares, y en la mejora en su economía doméstica. Los impactos percibidos a nivel comunal son una mejor organización a nivel de dirigencia de Pueblo Libre y el reconocimiento de la comunidad a nivel local debido al telecentro. En cuanto al proceso de apropiación de las herramientas de las tecnologías de la información y comunicación para generar procesos de inclusión social y de desarrollo podríamos decir que esta es parcial.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Esta investigación es importante, en primer lugar, por la evidencia empírica que recoge, lo cual contribuye a entender los componentes y procesos comunicacionales en un

contexto de apropiación de TIC que permita obtener desarrollo en un contexto rural. Esto último es importante, ya que la ruralidad es poco atendida y estudiada. Esta investigación ofrece el seguimiento, y análisis de un caso rural, aportando al desarrollo rural desde la perspectiva de las comunicaciones. Sobre esta base se puede generar algún aporte en el campo de la comunicación para el desarrollo del sector rural y se puede construir conceptos que vayan más allá de la brecha tecnológica, como el empoderamiento tecnológico de los agricultores, teniendo impacto en el mundo agrario rural.

Además puede ser útil para generar un Programa de Comunicación para el Desarrollo más generalizable, ya que los problemas y las deficiencias de este proyecto permiten construir o generar una perspectiva que resuelva los problemas que se pueda constatar para ver la figura del telecentro como un producto comunicacional para el desarrollo mucho más maduro, fuerte y corregido con capacidad de ser generalizable a muchas unidades productoras que se encuentran en el ámbito rural y que se encuentren en zona de riesgo por ser valles cocalleros. Es un aporte de la comunicación para el desarrollo a la forma tradicional de cómo se enfrenta el problema del cultivo ilegal de coca, el cual es usualmente mirado desde la economía y desde la intervención policial. Se busca qué es lo que podría complementar desde la comunicación para el desarrollo estas estrategias para revertir el problema de los cultivos ilegales, a partir del acceso a la información por parte de los pobladores que trabajan la tierra, que cree capacidad en él para ser dueño de su propio destino y acceder a una vida con calidad y con condiciones aceptables.

Es importante que actividades como esta sean tomadas en cuenta para el diseño de proyectos que involucren poblaciones altamente vulnerables (vulnerabilidad que viene de su ruralidad y exclusión por parte de entidades estatales) y su acceso a las nuevas Tecnologías de la Información y Comunicación, para que estas no solo sean tomadas como un medio para acceder a información antes negada, sino también como un espacio para potenciar procesos comunicacionales que ya se dan dentro de las comunidades y llevarlas a otro nivel, uno en el cual puedan tener un mayor impacto para la mejora de la propia comunidad, en el que todos sean capaces de identificar y organizarse para brindar soluciones a los problemas identificados dentro de su espacio, accediendo a herramientas que antes se les había sido negada.

Así mismo se puede decir que esta investigación es útil para instituciones análogas a CEDRO y para el Estado peruano, el cual tiene la capacidad de generalizar su política antidrogas utilizando este tipo de experiencias y mejorándolas. En el Perú existen catorce cuencas cocaleras distribuidas en todo el territorio nacional, sumando en total 49,800 hectáreas de hoja de coca. En términos de productividad desviada hacia fines ilícitos, esto significa una producción potencial de cocaína de 279 toneladas métricas, cifra que convierta al Perú en el principal productor de hoja de coca y de cocaína a nivel mundial desde el año 2012 (Estela y Antesana en Stockli, 2014: 9). Esto se debe a que la manera en la que el Estado ha estado trabajando el tema de prevención de la cultura del narcotráfico y la erradicación del cultivo ilegal no ha sido efectivo, a pesar de la cuantiosa inversión que se deriva al tema. Esto en parte a que el Estado ha generado una serie de intervenciones en donde muy pocas veces se toma en cuenta el componente comunicacional, lo que es necesario para que el proyecto se fortalezca y sea más efectivo, además de apoyar a su sostenibilidad, por lo cual creo contribuir con un estudio de caso en el que se intenta comprender la eficiencia comunicacional necesaria en todo proyecto de intervención. El Programa Inclusión Digital y el telecentro es un modelo de gestión de la información para este tipo de personas que necesitan tener acceso para alcanzar el desarrollo en su zona, pero cómo facilitamos esta proceso de apropiación de tecnologías e implementación de tecnologías para poder acceder a la información.

Por otro lado, es pertinente decir que este trabajo es importante para los comunicadores para el desarrollo interesados en la capacidad de las TIC para potenciar los procesos de comunicación en poblaciones rurales, esto para crear estrategias de comunicación integrales que permitan alcanzar el desarrollo comunitario con la participación de una población empoderada que identifique y analice sus problemas y proponga soluciones desde su propio contexto con el uso de las TIC.

Considero que nada de esto hubiera sido posible sin la mediación del telecentro como espacio socializador, el cual permitió, por medio de sus actividades de fortalecimiento de capacidades y movilización comunitaria, que las personas de Pueblo Libre, por un lado, accedieran a las nuevas tecnologías, dominando su uso y descubriendo su utilidad y, por el otro, pudieran identificar de qué manera estas nuevas tecnologías a las cuales están accediendo pueden mejorar su calidad de vida en comunidad.

II. CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1 TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

Las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) son todos aquellos instrumentos que facilitan el manejo de información, su organización y las diferentes maneras de comunicación. Esta visión amplia e integradora de las TIC (el autor también incluye “tecnologías” como pizarra o papel, así como la radio, que sigue siendo mucho más difundido en zonas rurales) ayuda también a destacar el hecho de que, en su mayoría, todas estas tecnologías están convergiendo y transformándose en nuevos medios y canales de comunicación. (Bossio, 2005: 3). La tecnología incluye no solo los dispositivos construidos en sí, sino también las prácticas y conocimientos relacionados con ellos y los acuerdos sociales que se forman en torno a estos servicios, prácticas y conocimientos (Mackenzie and Wacjman, 1999 en Lievrouw y Livingstone, 2002: 183)

Kleine (2013: 5) postula que *“las TIC son todas aquellas tecnologías que sirve al propósito de reunir, procesar y difundir información o apoyar al proceso de comunicación”*. Estas se desarrollan en entornos dinámicos en los que usuarios, diseñadores, fabricantes, inversionistas, reguladores, distribuidores y otros, trabajan sus intereses interrelacionados y en competencia, apropiaciones culturales, deseos y visiones. (Lievrouw y Livingstone, 2002: 183). Son herramientas que ayudan a la comunicación entre personas a través de medios electrónicos de captura, procesamiento, almacenamiento y comunicación de información (Gerster y Zimmermann 2003 en Steyn, Van Belle y Villanueva, 2011: 2).

Según Lievrouw y Livingstone (2002: 133-134) las TIC tienen tres características principales:

- Son infraestructurales: están plenamente integrados en estructuras sociales, otras tecnologías y prácticas cotidianas, su alcance se extiende a través del espacio y tiempo.
- Son interactivas: Hacen posible que la comunicación mediada permita una interacción interpersonal mucho más cercana que con las tecnologías previas. Las antiguas

tecnologías de la comunicación eran principalmente de transmisión, que servían para enviar mensajes de unas pocas importantes fuentes de información a una gran audiencia más o menos heterogénea.

- Están situadas históricamente: Las nuevas tecnologías cambian a través del tiempo, dentro de contextos que involucran mundos y entornos sociales en evolución. Tienden a ajustarse a las creencias y actitudes predominantes sobre la comunicación

Cabe destacar que una nueva tecnología no es capaz de sustituir totalmente a las ya existentes, que los desarrollos coexisten, a veces por poco tiempo y otras por periodos muy largos, pero las tecnologías no son sustitutivas sino suplementarias (Rodríguez 2006: 3-4). Además, estas no llegaron formadas en su totalidad, para ser usadas exactamente como sus diseñadores lo pensaron, sino que en cada caso las visiones originales para cada tecnología en particular fueron sencillas, incompletas o erradas, variando a través del tiempo. (Lievrouw y Livingstone, 2002: 134)

La facilidad de acceso a la información y a las comunicaciones por el uso generalizado de redes como internet y servicios móviles, genera grandes cambios en el desarrollo de diversos sectores como educación, trabajo, industria y comercio, llegando a modificar las formas de relaciones humanas, sociales y comerciales (PCM, 2005: 13).

Las TIC son instrumentos que capacitan a los ciudadanos para alcanzar mayores grados de libertad o incluso la posibilidad de profundizar en la democracia, en nuevos modos de relaciones sociales más igualitarias, mediante la extensión de la cultura o la emergencia de modos de organización ajenos al criterio jerárquico dominante hasta fechas recientes (Salvat y Serrano, 2011:31), e Internet es la TIC por excelencia del siglo XXI, la cual en poco tiempo ha generado un cambio radical en la transmisión e intercambio de información en el ámbito nacional. Así, para Kleine (2013: 5) *las TIC se utiliza a menudo para significar las tecnologías de la información y comunicación digitales, especialmente el uso de internet y teléfonos móviles, ya que, debido a su utilidad para una variedad de propósitos, las tecnologías tales como Internet y el teléfono móvil se pueden adaptar fácilmente al propósito y a las opciones del uso de los individuos.*

El desarrollo de los procesos de globalización que actualmente vivimos no hubieran sido tan exitosos, ni se hubieran realizado con la velocidad y la exactitud con que se han producido, sin la introducción de las computadoras personales, el mejoramiento de las telecomunicaciones y el desarrollo de internet, que se ha convertido en la red de redes y en el instrumento de una cultura, países, economías y procesos de todo tipo (Rodríguez, 2006:1). Las tecnologías de la información que precedieron a Internet también permitían el acceso a la información, pero de forma pasiva: el receptor la recibía y la procesaba internamente, la comunicación era entre el emisor y un grupo de personas aisladas. Con Internet podemos decir que el patrón de comunicación cambia al permitir que la información sea transmitida a muchos que tienen la posibilidad de jugar un papel activo agregando, cuestionando o reelaborando información, es decir, facilita la participación de todos aquellos que estando conectados deseen participar en este proceso de intercambio de ideas o información (Rodríguez, 2006:32).

Los expertos afirman que internet ha favorecido la universalización de la información, ejerciendo un papel similar al que tuvo la imprenta en el siglo XVI, momento a partir del cual podía reproducirse y difundirse la información escrita en dimensiones hasta entonces impensables. Internet no solo permite que el acceso sea amplio (se puede encontrar casi cualquier contenido, en muchos casos de forma gratuita, y excepcionalmente rápido (Echeburúa, 2000; Choliz y Marco 2012; Rojas 2013 en Documento interno del PID, 2012:8). La digitalización y el no depender de un soporte físico para ser transportada hacen que la información se desplace y distribuya más rápida y eficazmente como resultado de las nuevas tecnologías de información.

En 1981 se generaliza el término “Sociedad de la Información”, a partir de la obra del sociólogo japonés Yoneji Masuda, con su publicación *The information Society as Post-Industrial Society*, en la que situaba a la sociedad como postindustrial, colocando a la información en un lugar diferente al que hasta entonces habían tenido los medios de comunicación y de información, considerándola como algo cualitativamente distinto y haciendo de ella un factor decisivo de la actividad económica. “*El término parece apuntar al hecho de que la información pasa a ser en esas sociedades postindustriales el elemento decisivo en torno al cual gira el proceso productivo, pero también determinante*

de la evolución social en su conjunto” (Salvat y Serrano, 2011: 14). El concepto de Sociedad de la Información en un principio fue propuesto por científicos sociales que se enfocaban en aquellas características que consideraban distintivas en la nueva sociedad emergente a principio de los setentas y especialmente ya en los ochenta (Salvat y Serrano, 2011: 18), fue cambiando a través del tiempo y de la dinámica mundial y los nuevos usos de las TIC.

En la actualidad la Sociedad de la Información indica las manifestaciones tecnológicas que, bajo la presencia de Internet, han cambiado muchos aspectos de la vida y la producción durante la década del 90 (Villanueva, 2005: 17). Es la interacción de todos los medios de comunicación y su reunión mediante la tecnología digital lo que hace que las llamadas Tecnologías de la Información y Comunicación se conviertan en palabra clave para entender las nuevas sociedades de la información porque es esa reunión la que ha tenido consecuencias sociales que permiten hablar de un cambio y de una nueva realidad. De este modo las nuevas infraestructuras de telecomunicaciones e informática se consolidan como la columna vertebral de la globalización y la apertura de mercados (Terceiro y Matías, 2001 en Salvat y Serrano, 2011:39).

Según Villanueva (2005: 20-21)

“El interés por la sociedad de la información no viene del debate académico, sino de una coyuntura de debate global de políticas públicas globales, regionales y nacionales, que tiene como catalizador la iniciativa de una cumbre mundial en un marco de desarrollo global de la información (...) La relevancia de la sociedad de la información no será determinada por un conjunto de académicos sino por la capacidad de los Estados para aprovechar el concepto con el fin de diseñar políticas creativas y útiles que busquen el desarrollo de los pueblos”

Esta afirmación es interesante, sobre todo para verla a partir de lo que propone el Estado Peruano, que en el 2004 y desde la Presidencia del Consejo de Ministros formó una Comisión Multisectorial para el Desarrollo de la Sociedad de la información en el Perú. Según el Estado Peruano, *La Sociedad de la Información se constituye en una vehículo de transformación y en un instrumento para el logro de una sociedad más democrática,*

más justa, más libre y, sobre todo, más integrada. Considerando que la Sociedad de la Información necesita del desarrollo, despliegue y uso intensivo de las TIC, es responsabilidad del Estado plantear políticas que permitan su uso coherente y potenciar sus beneficios en la sociedad en general (PCM, 2005: 3-4). Esto es solo una muestra de lo que es un fenómeno a nivel mundial: todos los países están alineándose a este nuevo concepto de Sociedad de la Información a los que todos desean que sus ciudadanos entren, mejorando su economía.

Para el Estado Peruano, el desarrollo de la Sociedad de la Información se convierte en un imperativo, no solo para la inserción del Perú en un mundo globalizado sino para combatir la pobreza y acabar con la inequidad y la injusticia social (PCM, 2005: 23). La productividad y la conectividad en la producción informacional se basan en la generación de conocimiento y en el procesamiento de la información. La generación de conocimiento y la capacidad tecnológica son instrumentos clave de la competencia entre empresas, organizaciones de todo tipo y, en última instancia, de países (Castells en PCM, 2005: 5)

Pero postular una Sociedad de la Información suele implicar el reconocer que la información (categoría difusa) tiene una centralidad indiscutible, la cual se manifiesta también en la presencia cada vez mayor de redes y sistemas de información, globales por naturaleza y día a día más comunes, que hacen que la información fluya y nos permita vivir de una manera distinta. La información es parte esencial de la ecuación, pero no puede entenderse sin sus equipos ni conexiones (Villanueva, 2005: 19-20). Según la Presidencia del Consejo de Ministros, para el desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú el Estado peruano debe generar infraestructura de telecomunicaciones adecuada, impulsar un plan intensivo que integre las TIC en la educación, desarrollar el sector social del Perú dándose particular atención a los grupos sociales vulnerables, realizar acciones de apoyo a los sectores e producción y de servicios en el desarrollo y aplicaciones de las TIC, y acercar su administración a la ciudadanía a través de las TIC (PCM, 2005: 4-5), pero la pregunta es si realmente se está tomando todos esos puntos en cuenta para su implementación a través de estrategias estatales.

Para comprender la demanda de TIC en nuestro país, cabe resalta que el mercado de telefonía fija en el Perú sufrió un cambio estructural en su evolución en los años 90, con

la privatización de las empresas de telecomunicaciones en 1994, aumentando exponencialmente el número de teléfonos fijos a partir de esa fecha. De igual modo los servicios móviles se incrementaron notablemente (se pasó de seis líneas por cada mil habitantes en 1994 a 488 líneas en 2004). Pero fue el mercado de internet el más dinámico: la oferta de banda ancha se inició en 2001 y alcanza el 10% de las líneas fijas en servicio. En cuanto a las zonas rurales, se instalaron con fondos de FIDEL servicios de telecomunicaciones en 6460 centros poblados (pero aun así, el 90% de los centros poblados del país continúan incomunicados) (PCM, 2005: 30). Eso, sumado a que constantemente aparecen nuevos desarrollos y aplicaciones, al punto que la red ha llegado a formar parte de cualquier actividad cotidiana, con independencia de que el ciudadano sea usuario o no de internet, y en la actualidad los servicios básicos, las actividades empresariales o las relaciones sociales no pueden prescindir de la conectividad que ofrece internet (Salvat y Serrano, 2011:31), no se explica la exclusión de la mayoría del sector rural del país.

Es deber del Estado proporcionar un marco normativo y el respaldo institucional necesario a fin de que la sociedad satisfaga los requerimientos y necesidades de información que posibilitarán su desarrollo social y personal, económico y cultural con equidad. El acceso a la información y a las herramientas para producirla, procesarla, conservarla y difundirla constituye un derecho fundamental para todos. El ejercicio de este derecho supone que la información, el conocimiento y la libertad, que son valores que se encuentran estrechamente relacionados en una democracia, sean accesibles a todos (PCM, 2005: 3).

Internet es el sistema nervioso central que nos permite pensar como una comunidad, con facultades que superan a las de cada una de sus partes. Esas partes que integran la noosfera somos nosotros, y la Web es nuestro hipocampo colectivo, la sede de nuestra memoria común y capacidad de asociación, navegación y filtrado. La Web es un medio de comunicación y además un repositorio de información y datos, un sistema de memoria exenta. (Candeira 2001 en Barroso y Cabero, 2013: 211)

“Todas las personas tienen derecho a acceder a internet. El derecho a acceder a internet abarca el derecho a acceder a la infraestructura sin importar dónde se viva; el derecho

a los conocimientos y las aptitudes que permitan a las personas usar y adaptar internet para cubrir sus necesidades; el derecho a interfaces, contenido y aplicaciones accesibles para todos y todas; el derecho al acceso igualitario para hombres y mujeres; el derecho a un acceso asequible; el derecho al acceso en el lugar de trabajo; el derecho al acceso público; y el derecho a acceder y crear contenidos cultural y lingüísticamente diversos” (Asociación para el Progreso de las Comunicaciones, 2014).

Por otro lado, *“Se asume con demasiada facilidad que la sociedad será alterada más allá de cualquier semejanza con lo actual por medio de una y solo una gran herramienta de cambio (...) la presencia o ausencia de un conjunto de tecnologías suele ser más la demostración del cambio que el cambio mismo; observar la presencia de la tecnología es, ciertamente, más sencillo que entender las tendencias subyacentes, pero eso no puede dejar de lado que la tecnología es una manifestación de prácticas sociales complejas que no pueden reducirse únicamente a los artefactos que las manifiestan” (Villanueva, 2005: 15).* Esto puede hacer que se vea a las TIC y su facilidad para acceder a la información a través de ellas como una panacea sin darnos cuenta de que la información no es el punto esencial, sino el acceso a la misma para la generación de conocimiento.

Hay una doble dimensión en el tema de la información: una medición precisa de las necesidades de información para determinar la pertinencia de realizar inversiones en servicios digitales, y una segunda capa de intervención para hacer que la gente decida usar la tecnología, para lo cual se necesita capacitarla y motivarla (Villanueva, 2005: 227)

Hablar de conocimiento crea un campo muy amplio y difuso, por eso muchas veces se opta por hablar de información, que es cuantificable, reproducible físicamente en documentos o bases de datos, fungible entre colegas que comparten un paradigma y, sobre todo, comercializable. En ese contexto la información es la base del conocimiento: el solo acceso a esta es insuficiente, pero por más que se cuente con el conocimiento y las habilidades, no se puede hacer nada sin la información (Villanueva, 2005: 32). Así, se puede definir acceso de manera básica de esta manera: si una persona con un esfuerzo o sin él, puede utilizar una computadora que esté conectada a la red y si es capaz de usar esa computadora para encontrar materiales, como por ejemplo páginas web o

comunicarse con otros (mediante el uso de correo electrónico) entonces podemos decir que esa persona tiene acceso a Internet. Saber qué es lo que está en la red, pero no tener la posibilidad de obtenerlo, o tener la tecnología, pero no el conocimiento de cómo usar la red, no constituye acceso y no puede generar conocimiento (Kats y Rice, 2002 en Rodríguez, 2006:38).

Al uso de las TIC para obtener información, contactar gente y recibir o dar servicios. Se le llama “Teleacceso”. Este tiene hasta cuatro dimensiones: la información (cambiante gracias a las TIC), la gente que participa (puede sentirse más conectada, pero también puede aislarse), servicios y tecnología (Dutton 1999 en Villanueva, 2005: 217).

El teleacceso es visto como una necesidad personal, institucional y social, más allá de que muchas veces no se tenga claro el porqué de esta centralidad ni mucho menos los beneficios concretos que este teleacceso producirá a comunidades o individuos concretos y esto puede deberse a la novedad, pero como concepto inclusivo permite acercarnos a las percepciones sociales de la tecnología, lo que sustenta su posibilidad de éxito (Villanueva, 2005: 218)

Contar con una computadora conectada a internet implica cuestiones de disponibilidad de infraestructura de conectividad y de recursos, hacer uso de la información pasa por cuestiones más cercanas a la cultura y las habilidades para solucionar necesidades individuales o específicas con uno u otro recurso técnico, e implica la capacidad de identificar estas necesidades y las formas más adecuadas de solucionarlas. He ahí la diferencia entre acceso a tecnologías y acceso a la información mediante las tecnologías (Villanueva, 2005: 216).

Así, las TIC juegan un papel importante para el Desarrollo Humano, en la medida en que se convierten en herramientas para la generación de nuevos conocimientos útiles y contribuyen a la transformación de la realidad (...) Muchos cuestionan el sentido de la Sociedad de la información porque la contribución real no la da el seguir procesando y acumulando información, sino la generación de nuevos conocimientos. Y las TIC son solo una parte de esta operación. Para generar conocimiento nuevo se necesita de personas con capacidad (y tiempo) para pensar (Gómez y Casadiego, 2002: 19).

“Las TIC nos ofrecen un mar de nuevas informaciones, pero no nos ofrecen conocimiento. El conocimiento lo hacemos los seres humanos, y no hay máquina o conexión que lo haga por nosotros. La acumulación de información no significa generación de conocimiento. La inundación que producen las TIC, saturándonos de nuevas informaciones a cada minuto, puede más bien llevar a una parálisis. Hay tanta información disponible que se pierde de vista lo que es esencial, perdiéndose la posibilidad de pensar, de reflexionar, de masticar las ideas con calma para realmente generar conocimientos nuevos. Nos quedamos en la “superficialidad profunda”, la ilusión de conocimiento cuando no hay más que intoxicación por exceso de datos” (Gómez y Casadiego, 2002: 18).

Por otro lado, las principales instituciones internacionales y los gobiernos de la mayoría de los países han tomado conciencia a lo largo de las últimas décadas, de que el desarrollo de la Sociedad de la Información necesita acciones específicas orientadas tanto a la implantación y robustecimiento de las infraestructuras tecnológicas, como a la formación de los ciudadanos que las manejan, y es en ese contexto que nacen conceptos como Brecha Digital e Inclusión Digital para explicar las situaciones de exclusión social marcadas por las dificultades de acceso o por el desconocimiento de las herramientas tecnológicas (Cabezudo, 2011: 256), conceptos relacionados con el de Desarrollo, y que veremos en los siguientes capítulos de este marco.

2.2 DESARROLLO

El Desarrollo no es un proceso lineal. Es un ejercicio multidimensional que busca la transformación de la sociedad a partir de dirigir todo un complejo de hilos entrelazados, impulsos vivos, que forman parte de un todo orgánico. Un cambio en un aspecto es transmitido, como a través de un intrincado sistema nervioso, a todas las demás partes. (Basit, 2005:11). Para Sen (2000: 16-20) la expansión de la libertad es tanto el fin primordial del desarrollo como su medio principal. Consiste en la eliminación de algunos tipos de falta de libertad que dejan a los individuos pocas opciones y escasas

oportunidades para ejercer su agencia² razonada. Estas libertades dependen de otros determinantes, como las instituciones sociales y económicas, así como de los derechos políticos y humanos. El desarrollo exige la eliminación de las principales fuentes de privación de libertad: la pobreza y la tiranía, la escasez de oportunidades económicas y las privaciones sociales sistemáticas (...) en otros casos, la privación de la libertad está estrechamente relacionada con la falta de servicios y atención social públicos (...) (Sen, 2000: 16-20)

Por otro lado, la relación entre la libertad individual y el desarrollo social va más allá de la conexión constitutiva: lo que pueden conseguir los individuos depende de las oportunidades económicas, las libertades políticas, las fuerzas sociales y las posibilidades que brindan la salud, educación básica y el fomento y el cultivo de las iniciativas. (Sen, 2000: 21). Además, las “faltas de libertades” también están interconectadas: la falta de libertad económica puede alimentar la falta de libertad social, de la misma forma la falta de libertad social o política también puede fomentar la falta de libertad económica (Sen, 2000: 25)

Kleine (2013: 4) expone que Sen (1999) se centra en la libertad de las personas para llevar las vidas que tienen razones para valorar y para mejorar las opciones reales que tienen para hacerlo:

“En primer lugar, el desarrollo es entendido como un proceso, no como un resultado. Es una necesidad en curso y dinámica en lugar que algo fijo y estático. Segundo, se enfoca en la libertad de elegir en la esfera personal, social, económica, y política, lo que lo convierte en un enfoque notablemente holístico del desarrollo humano. Tercero, su enfoque pone a la gente en el centro de la idea de desarrollo. Además, postula que las mismas personas definen qué vidas tienen valor, lo que probablemente dará lugar a una pluralidad de puntos de vista. Lo que se necesita, por lo tanto, no es un proyecto de desarrollo de arriba hacia abajo con metas definidas a priori por los partidores o

² Para el autor, “agencia” es la “capacidad en acto”. Difiere con el concepto “agente” en términos económicos, sino que se refiere a la persona que actúa y provoca cambios y cuyo logros pueden juzgarse en función de sus propios valores y objetivos, independientemente de que los evaluemos o no también en función de algunos criterios externos. Sen, 2000: 35.

financiadores, sino un proceso abierto de deliberación pública que ponga las opiniones de las personas cuyas vidas se ven afectadas en el corazón del proceso de desarrollo”

Para Bossio (2005: 5) el Desarrollo es *el conjunto de condiciones que permite a las personas vivir de una manera sostenible y digna y ejercer control sobre sus vidas. Un proceso de cambio y transformación, a través del cual van cubriendo sus necesidades básicas, participan ejerciendo libremente sus derechos, fiscalizan a sus autoridades y deciden en el proceso de cambio. Esto implica enfrentar a las fuerzas que prefieren mantener lo establecido y ser catalizador de las fuerzas que buscan cambiar el orden existente por uno más equitativo, justo y participativo.*

Así, si el desarrollo es entendido como un proceso que toca diversos dominios de la existencia humana, la necesidad de un esfuerzo multidisciplinario en los estudios de desarrollo es evidente. Sin embargo, la disciplina de la economía para el desarrollo ha ejercido históricamente mayor influencia que cualquier otra en el espacio intelectual tan pedido que es el desarrollo, teniendo un profundo impacto en la manera en la que la gente piensa acerca del desarrollo, relacionándolo con la economía. (Kanbur 2002 en Kleine 2013: 17). Por ello se puede decir que el concepto de Desarrollo ha evolucionado desde su asociación original con el crecimiento económico y la modernización de acuerdo con los estándares occidentales, hasta una visión integradora que implica salud, educación y calidad de vida (Mchombu 2004 en Steyn, Van Belle y Villanueva, 2011: 79).

Un desarrollo beneficioso en una esfera de la vida social puede reforzar los cambios positivos que tienen lugar en otra y así convertirse en un catalizador para un desarrollo más rápido. Estas sinergias pueden ser la consecuencia de una planificación deliberada o darse de pura casualidad. Por otro lado, lo que se considera útil en un área puede tener efectos perjudiciales en otras. De abordar cada componente de tal manera que se maximicen los beneficios para todo el sistema lo que los involucrados en las actividades de desarrollo tienen que realizar como actos de malabarismo (Basit, 2005:11). Por lo tanto es necesario que las políticas emprendidas a nivel nacional tengan un impacto en todas las facetas de la vida social: las decisiones, acciones y actitudes de los ciudadanos tienen también un efecto en la implementación y resultados de las políticas. Sería incorrecto

pensar el desarrollo solo como un problema económico. Es un problema cultural y uno que impregna todo el ser orgánico de un grupo. Los insumos financieros son necesarios si el grupo va a invertir en proyectos que mejoren las vidas de sus miembros, pero no son suficientes para un cambio duradero y sostenible, por eso una transformación cultural sería necesaria (Basit, 2005: 12). Incluso dentro del actual concepto de desarrollo, además de todos los puntos ya indicados, se reconocen las diferencias culturales locales (Walsham 2001 en Steyn, Van Belle y Villanueva, 2011: 79). Sobre este punto es importante enfatizar *que la cultura ha venido cada vez más a ser considerada como crucial para el desarrollo humano. Entendemos mejor no sólo que la cultura puede ser un mecanismo para, o un obstáculo para el desarrollo, sino que es intrínseca al desarrollo humano sostenible en sí mismo porque son nuestros valores culturales los que determinan nuestros objetivos y nuestro sentido de plenitud* (UNESCO en Steyn, Van Belle y Villanueva, 2011: 2).

Se necesita reflejar y comprender el desarrollo como un proceso, considerarlo de manera integral, y poner a las personas en el centro, poniendo énfasis en sus elecciones. El enfoque en las elecciones de la gente hace que el proceso de desarrollo sea un proceso abierto y pluralista en sus propósitos (Kleine, 2013: 4). El desarrollo tiene como objetivo traer oportunidades sociales que son *“los arreglos que la sociedad hace para la educación, la atención de la salud y así sucesivamente, que influyen en la libertad sustantiva del individuo para vivir mejor”* (Sen 1999 en Steyn, Van Belle y Villanueva, 2011: 79). El acceso a la información es uno de estos acuerdos y es ampliamente aceptado que las TIC facilitan ese acceso a la información (Avgerou 1998, Heeks 2002, Kenny 2003, Lewin 2000 en Steyn, Van Belle y Villanueva, 2011: 79)

En el caso específico del desarrollo rural, se requiere fortalecer la institucionalidad local de manera que sea capaz de abordar los cambios estructurales que la situación presente le exige. La aplicación de las TIC en zonas rurales debe acompañar este proceso de modernización y cambio estructural. Esto obliga a que la visión que se tiene de cómo deben desplegarse las TIC en zonas rurales esté también en profundo proceso de revisión y cuestionamiento, especialmente los programas nacionales de conectividad (Bossio, 2005: 5).

2.3 TIC PARA EL DESARROLLO

Las TIC están creando oportunidades de empoderamientos económico, social y político para la gente pobre en los países de desarrollo. Aunque la mayoría de personas continúa aislada de la revolución de la nueva información, los teléfonos celulares, telecentros y otras soluciones innovadoras están empezando a proveer nuevas formas baratas de acceder a las TIC. Así como estas tecnologías abren nuevas vías de comunicación y acceso a la información, están ayudando a la gente pobre a superar la impotencia y la falta de voz, aun cuando existen desigualdades estructurales en la distribución de activos tradicionales como la educación, tierras y financiamiento (Narayan, 2002: 99).

El uso de las TIC es una arma importante en la lucha contra la pobreza cuando se usan de manera adecuada ya que ofrecen un gran potencial para que los habitantes de los países en desarrollo y comunidades marginadas superen los obstáculos que los problemas sociales los obligan a enfrentar, así como fortalecer las instituciones democráticas, una prensa libre y las economías locales, pero también postula que para que la TIC tenga realmente un impacto en las vidas de los individuos, es crucial que los esfuerzos por lograr el desarrollo vayan más allá del mero uso de las computadoras y de la conexión a internet (Peters, 2003 en Rodríguez, 2006: 5).

El uso de las Nuevas Tecnologías para el Desarrollo Humano se entiende como el fortalecimiento de la democracia con justicia social, la prosperidad económica con equidad y la realización del potencial humano de manera integral (Gómez y Casadiego, 2002: 3). Pero explotar el potencial de las TIC para mejorar las vidas de las personas pobres, sin embargo, no es automático y requiere políticas de apoyo y diseño de proyectos estratégicos. El factor primordial para llegar a los pobres es el bajo costo de acceso a la infraestructura de la información para garantizar la sostenibilidad económica. Un contenido apropiado, intermediarios efectivos y propietarios locales son consideraciones clave para la realización de un empoderamiento a través de las TIC. Además, es más probable que los proyectos de TIC reduzcan la pobreza cuando son llevados a cabo por organizaciones e intermediarios de base que tienen incentivos apropiados y un historial comprobado de trabajo con personas pobres (Narayan, 2002: 99-101)

Muchos observadores piensan que el uso de las TIC proporciona muchas oportunidades para el desarrollo socioeconómico. Pero no solo eso: las redes digitales tienen la capacidad de ampliar y fortalecer el acceso a la información y a la comunicación en las áreas remotas o rurales y en los barrios pobres, con el fin de fortalecer el proceso democratizador de los gobiernos en transición, así como disminuir los problemas endémicos de pobreza en el mundo en desarrollo (Norris en Rodríguez, 2006: 3).

El internet y los teléfonos móviles son la clave de las tecnologías que han inspirado la nueva era de los estudios de desarrollo y la práctica llamada ICT4D³. Algunos han acreditado que la Internet es la TI más importante de nuestro tiempo, mientras que los teléfonos móviles son la tecnología de comunicación más accesible y que se extiende más rápidamente a las personas más pobres del mundo (Itu 2008, en Kleine, 2013: 40). Así, las TIC están siendo usadas hoy en día en la prestación de servicios básicos como la educación, atención de la salud, particularmente entre los pobres rurales y los habitantes de los barrios de tugurios urbanos. Además es una herramienta para mejorar la gobernanza (local y nacional), así como una herramienta para apoyar a los pobres en el emprendimiento empresarial, accediendo a mercados e información relacionada con los negocios y apoyando las innovaciones (Narayan, 2002: 103-106), por otro lado, las TIC, en particular el Internet y los teléfonos móviles han sido introducidos en varios sectores clásicos del desarrollo incluyendo el aprendizaje electrónico y móvil (e-learning y m-learning), e-health y m-health, e-government, e-business, participación política, manejo de desastres y muchos más (Kleine, 2013: 6).

En el 2004, la Agencia Suiza de Cooperación al Desarrollo elaboró un esquema conceptual de las TIC para el Desarrollo sustentado en dos pilares fundamentales: a) el acceso a la información y el conocimiento y b) la comunicación para el desarrollo y el cambio social. Dicho esquema dotaba de importancia al intercambio de conocimientos, la construcción de redes y la comunicación humana así como la creación de iniciativas de multi partenariado, que dieran voz a todos los grupos sin exclusión de personas en estado de desventaja (Del Río en D'Arkos, 2016: 67).

³ En esta investigación, traducida como TIC para el Desarrollo

Distintos enfoques de desarrollo, como los de derechos, de medios de vida sostenible y de equidad, coinciden en destacar la importancia de la información y comunicación: bajo el enfoque de desarrollo basado en derechos, *derecho a la libertad de expresión y acceso a la información* está claramente establecido en el artículo 19 de la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Estos mismos derechos se reflejan en los artículos 13 y 17 de la Convención sobre los Derechos de los Niños de las Naciones Unidas. Desde una perspectiva de equidad, el Octavo Objetivo del Milenio hace un llamado para que las TIC lleguen a todos y esto ha sido claramente recogido en la Declaración de la Cumbre Mundial para la Sociedad de la Información y su Plan de Acción en Ginebra. Según el enfoque de medios de vida sostenible, planteado por el Departamento para el Desarrollo Internacional (DFID) del gobierno británico, es necesario trabajar en cinco dimensiones del desarrollo: capital social, físico, humano, financiero y capital natural. Este enfoque sostenible pone a las TIC en una perspectiva transversal (Bossio, 2005: 3).

Como ya se mencionó anteriormente aún existen muchas personas que no pueden acceder a las TIC y a todos los beneficios que estas pueden brindar, fenómeno al que han llamado Brecha Digital que veremos a continuación.

2.3.1 Brecha Digital

Los problemas que se generan debido a que una fracción de la sociedad cuenta con los recursos de los que otra carece no son nuevos y han existido en todas partes y a lo largo de la historia de la humanidad. Los problemas de inequidad en el acceso a la educación, la cultura y el bienestar han existido en toda la historia humana, pero cuando uno habla de acceso a internet y a las TIC no puede dejar de lado las brechas que existen en cuanto a este acceso, el cual depende de muchos factores: geográficos, económicos, políticos y culturales, que determinan que un grupo social pueda acceder a los beneficios que brindan las TIC o no. La utilización de las tecnologías lo que ha producido es que se cree una brecha entre quienes tienen acceso a la Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) y aquellos que no lo tienen. (Rodríguez, 2006:2). El fenómeno conocido como *brecha digital* (Digital Divide) surge a inicio de los 90 con la popularización de las computadoras personales y propiamente con la popularización de Internet (Rodríguez, 2006:1).

Posiblemente debido a las expectativas que provocó el uso de las TIC se pensó que su utilización resolvería casi todos los problemas de inequidad que aquejan a la sociedad en su conjunto.

“No cabe duda de que el optimismo de los profesionales de la computación en el uso de sus instrumentos y equipos como elementos para lograr la igualdad social, desconoció las históricas diferencias sociales. Diferencias tan recónditas que no es sencillo borrarlas o eliminarlas si no se atacan en su origen y, por desgracia, el uso de las TIC no es suficiente (Rodríguez, 2006:3)”.

Para el Estado Peruano, la Brecha Digital es la separación que existe entre las personas (comunidades, Estados, países) que utilizan las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), como una parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las mismas y aunque las tengan no saben cómo usarlas (Política Nacional de Gobierno Electrónico, 2017: 27). Por otro lado, Haddad (2000) en Rodríguez (2006: 6), ha señalado que *“la Brecha Digital no se refiere exclusivamente a los aspectos tecnológicos, sino que tiene que ver principalmente con los aspectos educativos”*. Indica que con el avance de las tecnologías de la información y comunicación hay una preocupación genuina sobre quién *tiene* y quien *no tiene* acceso a dichas tecnologías y objeta que se pretenda eliminar esta brecha exclusivamente invirtiendo en infraestructura, queriendo resolver el problema de manera automática.

Podemos decir entonces, que la Brecha Digital es mucho más que acceso a la red, existe una complejidad de variables que influyen en la llamada brecha digital y que este fenómeno no se crea por sí mismo con el uso de las TIC, sino la sociedad ha tenido desde siempre diversos desajustes entre sus miembros. Estos desajustes se refieren a niveles educativos: alfabetizados versus analfabetos; personas con educación básica versus quienes no la tienen, personas que pueden obtener todo lo que desean versus personas con carencias de todo tipo, problemas generacionales que conducen al enfrentamiento entre jóvenes y viejos, diferencias entre géneros, en especial en las comunidades en que la mujer no es considerada como igual, diferencias entre quienes habitan una zona geográfica rica versus quienes habitan regiones de muy escasos recursos o comunidades urbanas contra grupos rurales (Rodríguez 2006: 7-8).

La brecha digital es el reflejo de una condición de subdesarrollo humano en donde los aspectos culturales y sociales trascienden a lo tecnológico (Serrano y Martínez, 2003: 11) El énfasis en los valores humanos y en la comunicación asegura una sostenibilidad, ya que crea no solo actitudes sino procesos de desarrollo comunitario con participación de la población en los aspectos clave y en la toma de decisiones. La reducción de la brecha digital y su relación directa con el desarrollo comunitario sostenible se hace patente cuando todos los protagonistas adoptan una actitud de aprendizaje que requiere de reflexión y acción en todas las etapas del proceso (Serrano y Martínez, 2003: 11), y para que este desarrollo se dé de manera integral con la participación plena de cada uno de los actores es necesario la incorporación del componente comunicacional que favorezca la construcción de redes de organización y participación, estructurando procesos previos que apunten al desarrollo comunitario.

De acuerdo a esto se puede desprender que instalación de computadoras y conexiones es solo una parte del problema que se tiene que enfrentar para conseguir que la sociedad haga uso de las tecnologías de la información y que si los países pobres logran superar los obstáculos básicos tendrán acceso a una verdadera revolución de las comunicaciones y de la búsqueda, localización y uso de la información, ya que las TIC también promete dar voz a quien no la tiene y a quien no cuenta con canales de publicación o acceso a la televisión y otros medios de comunicación (Norris 2000 en Rodríguez 2006: 2). Es decir que, así como Internet es una gran oportunidad, si no se logran superar los obstáculos básicos puede convertirse en un elemento más de división social a nivel global.

Para la CEPAL, el acceso a las TIC y la brecha digital son temas ligados con los Derechos Humanos, ya que

“el punto de partida en la tarea de crear un marco regulatorio para la sociedad de la información es el respeto a los derechos humanos fundamentales. La brecha digital tiene implicaciones que superan las condiciones económicas y materiales. Se trata de un abismo simbólico en la distribución de información, la participación ciudadana, la inclusión y la representación política, los servicios sociales, la seguridad y las medidas preventivas, el disfrute del arte y los bienes culturales y la participación en la vida cultural de una comunidad en el sentido más amplio (ya sea local, nacional o mundial). En este sentido, las TIC, en tanto favorecedoras de la información y la comunicación,

son simultáneamente derechos y herramientas, “bienes de valor social” de acuerdo con la terminología de la economía del bienestar (...). El objetivo consiste en hacer efectivo el derecho a la información y a la comunicación mediante el bien público global que debe ser la participación en las TIC”. (CEPAL 2003 en Rodríguez 2006: 15)

En este contexto las TIC se han colocado en el centro del debate no sólo como catalizadoras de un cambio positivo, como instrumento de liberación, a través del cual los individuos logren acceder y disfrutar de sus derechos y dignidad como personas, sino como una más de las iniquidades que han caracterizado la historia de la humanidad y que limitan la posibilidad del desarrollo individual y colectivo (Rodríguez 2006: 19).

Con todo esto se puede decir que la definición de la brecha digital, si bien explica la problemática de acceso a las tecnologías de la información, indica que no estamos ante un fenómeno meramente tecnológico sino más bien ante un fenómeno social que expone parte de las iniquidades sociales.

“Sólo en la medida en que se comprendan esas iniquidades es posible definir con claridad el problema que representa la brecha digital, para abordarlo desde una gama más amplia de aspectos que le den solución, pero que estén relacionados con matices sociales de los cuales la tecnología es una parte importante. Para entender mejor lo que la brecha digital es, debemos recurrir al concepto europeo de “inclusión social”, que está relacionado con la medida en que los individuos, familias y comunidades participan plenamente en la sociedad y controlan sus propios destinos, tomando en cuenta una variedad de factores relacionados con los recursos económicos, el empleo, la salud, la educación, la habitación, la recreación, la cultura y el compromiso social (Rodríguez, 2006: 32)”.

Esto quiere decir que el uso de la tecnología puede servir para cerrar la brecha, pero primero debemos resolver las desigualdades previas para tener así una opción de solución profunda y permanente, debido a que la tecnología por sí misma no tiene la fuerza suficiente para cambiar la estructura de la sociedad (Rodríguez, 2006: 37). Ya que la brecha, al presentarse también en el plano social se relaciona con quién hace uso de Internet, con qué propósito, bajo qué circunstancias, y cómo esto afecta las condiciones

económicas y sociales del individuo y de la comunidad. Además es afín a temas como la inclusión, la exclusión y la prosperidad. El uso de Internet ha creado nuevas prácticas sociales de comunicación; al utilizar la red, el usuario mantiene una dinámica nueva en su forma de comunicación con amigos y familiares (Rodríguez, 2006: 50).

En la Declaración del Milenio (ONU, 2000) se buscó emplear a las TIC en servicio del desarrollo. Se remarcó la necesidad de un enfoque coordinado y holístico para el aprovechamiento de estas tecnologías mediante la creación de Grupo de Tareas de las Naciones Unidas sobre Tecnologías de la Información y la Comunicación. Esta incluye una asociación entre todos los actores- gobiernos, sociedad civil, negocios privados, academia- para traer sus capacidades, experiencias y habilidades no solo para superar lo que se ha llegado a conocer como la “Brecha Digital” a través de la inducción de las TIC a la corriente principal de la actividad económica, sino también para utilizar las tecnologías de manera que mejoren los efectos de las acciones en otros campos del desarrollo. (Basit, 2005:12)

Cabe resaltar que existe también un grupo de personas que piensan que el tema de la brecha digital se ha exagerado y que en realidad no tiene las características catastróficas que en algunos escritos se le asignan. Para este grupo de personas es más importante que los ciudadanos tengan otras habilidades que tienen que ver más con la educación en general, y la lectura en particular, que con los aspectos tecnológicos.

“Estamos cansados del supuesto problema de la “brecha digital”. El problema real es cómo vamos a usar las oportunidades estratégicas que ofrecen las TIC para cerrar las brechas digitales y cómo vamos a evitar que las iniciativas del estilo “brecha digital” no continúen profundizando la brecha social existente” (Gómez y Casadiego, 2002: 5)

El acceso no siempre va a solucionar la brecha digital si es que las personas no usan esta información para mejorar sus vidas. La cuestión reside en definir con claridad qué información y bajo qué circunstancias de acceso, es imprescindible para la ciudadanía o los agentes productivos (Villanueva, 2005: 226). Si bien es cierto que hay aspectos que deben ser contemplados antes que los tecnológicos, también lo es que éstos tienen relevancia aunque no sean más que la muestra más moderna de las iniquidades que sufre

la sociedad y que una sociedad más justa no tendría por qué enfrentar (Rodríguez 2006: 10). Pero por otra parte también se podría decir que *“sin una comprensión del papel que juega o jugará la tecnología en sus vidas, así como en sus trabajos, la gente no será capaz de entender por qué necesita la tecnología en sus vidas (Bolt y Crawford, 2000 en Rodríguez, 2006: 11)”*.

“La brecha digital no puede ser considerada como un concepto válido si no reconocemos que, una vez que se hayan creado las condiciones de acceso a la tecnología que permitan superarla, debería existir un cambio cualitativo, pero medible, en la calidad de vida de estas personas, resultado directo del acceso a la información que la tecnología permita alcanzar” (Villanueva, 2005: 226)

Durante muchos años se ha trabajado bajo el enfoque de que la implementación de infraestructura tecnológica de acceso a internet y sus aplicaciones proveerá un desarrollo comunitario sostenible. El potencial de la tecnología como vehículo hacia el bienestar social es real, pero el reto es armonizar la función de la tecnología de acuerdo con un desarrollo para fortalecer valores humanos con dignidad y honor (Serrano y Martínez, 2003: 11). He aquí la importancia de aportar con una concepción estratégica de la comunicación en toda intervención que tiene como objetivo el minimizar la brecha digital. El problema más serio que se encuentra en los programas que tienen que ver con TIC y desarrollo es que muchas veces estos están desconectados de lo que sucede y se necesita en el mundo real de las personas (...) como si solo se preocuparan por la conectividad y las máquinas en lugar de preocuparse por ayudar a solucionar los problemas reales de la gente (Gómez y Casadiego, 2002: 6)

Por otro lado, Warschauer (2003) en Steyn, Van Belle y Villanueva (2011: 80) llama a dejar atrás el problema de la Brecha Digital y avanzar hacia un examen de las estructuras sociales, los problemas sociales, la organización social y la relación social. Se debe tener en cuenta las necesidades de los beneficiarios previstos de la intervención de las TIC, observando todo el contexto en el que tendría lugar esta intervención. El creer que importar las “mejores prácticas” que han tenido resultado en otros lugares y asumir que estas van a calzar bien en cualquier situación necesita ser cambiado.

2.3.2 Inclusión Digital

No se puede hablar de Inclusión Digital sin antes hablar de la exclusión. La exclusión social es un proceso por el cual ciertos individuos y grupos están sistemáticamente impedidos de acceder a posiciones que les permitan un sustento autónomo dentro de las normas sociales enmarcadas por instituciones y valores en un contexto dado (Castells 2000a en Steyn, Van Belle y Villanueva, 2011: 79). Los excluidos de las redes sociales también están excluidos de la información disponible en las redes y se involucran en un círculo perverso que exagera su exclusión (Slater y Tacchi 2004, Walsham 2001 en Steyn, Van Belle y Villanueva, 2011: 79). Así, la exclusión digital profundiza la exclusión socioeconómica y que a toda la población se le debe garantizar el derecho al acceso al mundo digital, tanto en los ámbitos técnicos y físicos (los sentidos, el contacto, el uso básico) e intelectual (educación, capacitación, generación de conocimiento, participación y creación) (Berman-Bieler en PCM, 2005: 112), pudiendo afirmar que *“los progresos que ha traído internet a la sociedad debía ir de la mano con la igualdad de oportunidades para todos y o ser exclusivo de una élite con acceso a recursos económicos y tecnológicos”* (D'Arkos, 2016:56).

La inclusión digital busca básicamente dos cosas: hacer que la tecnología esté físicamente al alcance de tanta gente como sea posible y hacer que la tecnología sea tan fácil de usar como sea posible (PCM, 2005: 112). Es concebida como una forma de inserción social imprescindible para el crecimiento comunitario, que surge como superación de la dimensión netamente cuantitativa y tecnológica del concepto “brecha digital” (La Cruz y Clavero 2009 en Cabezudo, 2011: 256).

Para el Estado peruano también, la Inclusión Digital significa acercar las tecnologías de la información y la comunicación a los ciudadanos para permitir la inserción en la Sociedad de la Información (Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017: 28); mientras que otros la definen como el *“conjunto de políticas públicas relacionadas con la construcción, administración, expansión, ofrecimiento de contenidos y desarrollo de capacidades locales en las redes digitales públicas, alámbricas e inalámbricas en cada país y en la región entera* (Robinson 2005, en Cabezudo 2011: 256)”. Las TIC son particularmente importantes para la inclusión social de aquellos que son marginados por otras razones ajenas a las TIC (Warschauer, 2003: 28).

Para Cullen (2003) en Rodríguez (2006: 57), existen barreras específicas que hacen que los grupos menos favorecidos no están incluidos digitalmente:

1. *Acceso físico a las tecnologías de la información y la comunicación: falta de acceso a la infraestructura de telecomunicaciones, inadecuada banda ancha para las conexiones de Internet y carencias económicas para cubrir los gastos de compra o renta de equipo.*
2. *Habilidades y apoyo para el uso de las tecnologías de la información y comunicación: No todas las personas tienen la capacidad de manejar las TIC.*
3. *Actitudes: En los países en los que se encuentra un menor uso de Internet, la exclusión en el uso de Internet es mayor. Tanto por actitudes respecto de las mujeres, como porque el uso de la tecnología se piensa que es exclusivo o al menos prioritario para utilización de los hombres.*
4. *Contenido: Algunas personas no utilizan Internet pues consideran que el contenido que les ofrece no es de calidad o no les resulta atractivo para sus actividades diarias.*
5. *Lenguaje: Hay personas que solo manejan su lengua materna, la cual no es el inglés, idioma en el que se encuentra la mayor parte de la información en la red*

Para Murelli (2002) en Rodríguez (2006: 64), por otra parte, el primer problema es la pobreza de los países en desarrollo (los recursos necesarios para sobrevivir no están directamente disponibles e Internet no es un objeto indispensable). El segundo factor es la falta de infraestructura necesaria para la información y la comunicación (la existencia de Internet depende de condiciones mínimas de infraestructura de conectividad). El tercer factor está representado por la educación, el idioma y la cultura de esos países.

Cabe indicar también que la mayoría de los usuarios de Internet se encuentran en las zonas urbanas de los países desarrollados. Las zonas agrícolas se hallan marginadas de las avanzadas tecnologías de información aun en los países que se caracterizan por tener la mayor conectividad a Internet. En muchas áreas rurales de países pobres, como el Perú, que si bien no es catalogado como “pobre” pero que tiene grandes diferencias entre los grupos sociales urbanos y rurales, se carece de la infraestructura más elemental y aun es necesario hacer esfuerzos para contar con electricidad y teléfonos antes de soñar en una comunicación vía Internet (Rodríguez, 2006: 6).

Un caso urgente se ve en la fragilidad organizacional del poblador rural, el aislamiento en el que se mantiene, y lo difícil que significa para él relacionarse con instituciones del Estado hacen inevitable plantearse una tarea previa para garantizar una adecuada inclusión de las TIC: fortalecer la institucionalidad local y el empoderamiento de grupos tradicionalmente marginados. Además, fortalecer a los actores locales aplicando enfoques de género, equidad e interculturalidad, que deben primar en cualquier proceso de innovación transformadora (Bossio, 2005: 7).

Estar incluidos digitalmente dentro de una red no es vital solo para la inclusión económica, sino también para casi todos los aspectos de la vida hoy en día, incluyendo educación, participación política, asuntos comunitarios producción cultural, entretenimiento e interacción personal. Las TIC están haciendo posibles nuevas estructuras organizacionales para participación social, desde los cuartos de chat para jóvenes, a los servicios de citas on-line, a los sitios web de acción política, al aprendizaje con base en internet. Ninguno de estos suplanta completamente las formas de comunicación e interacción cara a cara, pero las complementan como elementos esenciales de la práctica social. Mientras más formas de comunicación, las redes sociales, la organización comunitaria y el debate político y la toma de decisiones gravitando a los medios de comunicación en línea, aquellos que no tienen acceso a la tecnología serán excluidos de las oportunidades para practicar su ciudadanía de manera completa.

La inclusión digital es fundamental no solo por motivos económicos o empleabilidad, sino también por razones socio-políticas, principalmente para asegurar el derecho inalienable de la comunicación. El comunicar en la sociedad post moderna es el poder de interactuar con redes de información. No es suficiente tener una mente abierta si nuestras palabras no pueden circular con las palabras de otros. La mayoría de la población, al ser privadas del acceso a la comunicación a través de una computadora, se le está privando el acceso a la comunicación en el sentido más flexible, complejo y extensivo. Este apartheid digital representa un retroceso para la libertad formal básica de la democracia liberal universal. Esta trae la existencia de dos tipos de ciudadanos, un grupo que puede instantáneamente acceder e interactuar con lo que otros dicen, y un grupo que es privado de esa velocidad de comunicación (Amadeu da Silva en Warschauer, 2003: 28).

La inclusión digital es básicamente vista como un rol del Estado, ya que es deber del Estado garantizar la inclusión de todos los grupos sociales, por heterogéneos que sean, que se encuentre dentro de su territorio. Esto debido a que cuando un pequeño grupo de personas no tiene acceso a Internet, las instituciones tienden a ignorarlos, ya que el Estado, la iniciativa privada y en general todas las instituciones se preocupan por resolver los problemas que afectan a los grandes grupos sociales, pero cuando estos son pequeños no logran atraer el interés de todas esas organizaciones (Chapman 2002 en Rodríguez, 2006: 41).

Ante esto, el Estado peruano propuso una *Política Nacional de Gobierno Electrónico* que considera el uso eficiente de las TIC y al Gobierno Electrónico como una obligación que tiene el Estado centrada en los ciudadanos y las personas en general (Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017: 7), esto con la intención de incluirnos digitalmente a todos los peruanos. Para ello propuso cinco objetivos:

- 1. Fortalecer el gobierno electrónico en las entidades de la Administración Pública.*
- 2. Acercar el Estado a los ciudadanos a través de las tecnologías de la información que aseguren el acceso oportuno e inclusivo a la información y participación ciudadana.*
- 3. Garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de la información en la administración pública.*
- 4. Fomentar la inclusión digital de todos los ciudadanos, especialmente de los sectores vulnerables, a través de la generación de capacidades y promoción de la innovación tecnológica respetando la diversidad cultural y el medio ambiente.*
- 5. Promover, a través del uso de las tecnologías de la información y en coordinación con los entes competentes, la transformación de la sociedad peruana en una Sociedad de la Información y el Conocimiento (Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017: 21).*

Algunos podrían sugerir que las TIC son un lujo para los pobres, especialmente en el mundo desarrollado. Sin embargo, con el rápido crecimiento de Internet como un medio de transacción económica y social, se está volviendo, en efecto, la electricidad de la era de la información; esto es, un medio esencial que soporta otras formas de producción, participación y desarrollo social (Warschauer, 2003: 29).

En general podemos decir que el uso de las TIC proporciona muchas oportunidades para el desarrollo socioeconómico, educativo, de salud, etc. Las redes digitales tienen la capacidad de ampliar y fortalecer el acceso a la información y a la comunicación en las áreas remotas o rurales y en los barrios pobres, con el fin de fortalecer el proceso democratizador de los gobiernos en transición, así como disminuir los problemas endémicos de pobreza en el mundo en desarrollo. Pueden potenciar, además, las actividades de desarrollo en la lucha contra la pobreza, como un componente de información, comunicación o conocimiento de prácticamente todos los desafíos de desarrollo que se pueda encontrar (McNamara 2003, Slay, Thinyane, Terzoli, Clayton 2006 en Steyn, Van Belle y Villanueva, 2011: 44).

Las TIC para el Desarrollo, al ser un campo relativamente nuevo, no cuenta con un hogar sectorial establecido dentro de las organizaciones de desarrollo, dividido entre ejemplos de usos inesperados y conceptualmente desafiantes en su efecto sistémico. Como tal, puede servir como un caso de prueba ideal para introducir muchos enfoques de desarrollo, como el de capacidades, elección, empoderamiento, inclusión, etc.

2.3.3 Las TIC como medio de elección para ejercer la libertad

Como ya vimos anteriormente, el Desarrollo conlleva el concepto de libertad, y esta no se puede ejercer sin la elección. La terminología de “elección” aparece en varios campos de estudio, incluyendo recientemente la discusión del impacto de Internet. Norris (2001) en Kleine (2013: 36) ha llamado al internet, el “medio de elección por excelencia” por su naturaleza pluralista, ya que “el acceso a internet abre la puerta al mundo entero”, donde los individuos eligen a qué puerta entrar cada vez que dan clic a un link o escriben una dirección de URL. Pero la elección online no es ilimitada. Como ya vimos anteriormente, el primer punto es que no todos tienen acceso a internet, así que la mayoría de las personas en este planeta aún están excluidos de las elecciones en línea. En segundo lugar, es importante distinguir entre internet como una plataforma, un espacio de posibilidades, y las aplicaciones específicas que están más definidos direccionalmente. Esto es crucial ya que afecta la medida en que un individuo llega a ejercer la elección (Kleine, 2013: 37). Esto debido a la diferencia entre abrir todas las “puertas” que uno desea en la web, y hacer

uso de aplicaciones predeterminadas por la tecnología. Por ello, las nuevas TIC deben ser analizadas cuidadosamente para ver cuánta elección le dejan al usuario. Internet puede ser llamado el medio de elección por excelencia, pero dentro de este espacio de diferentes tecnologías relacionadas con Internet y aplicaciones basadas en Internet, el paisaje de elección es muy desigual (Kleine, 2013: 38).

En este contexto de elección y libertad, es importante apuntar a que, si bien se habla acerca de las diversas opciones que nos dan las TIC para, *también es importante reconocer que algunas personas valorarán una vida que esté libre de ciertas tecnologías, mientras que otras desearán usar tecnologías* (Kleine, 2013: 38), y esto también es elegir qué es lo que valoramos más para nuestras vidas.

Alsop y Heinsohn (2005) en Kleine (2013: 41) relacionan elección con su definición de empoderamiento⁴ *“Mejorar la capacidad de un individuo o grupo para tomar decisiones efectivas y traducir estas opciones en acciones y resultados deseados”*. Esto en un intento de usar el empoderamiento como un mediador teórico para convertir el paradigma del desarrollo de elecciones en una construcción de uso para los profesionales.

2.3.4 Las TIC como herramienta esencial para la formación de capital social y el empoderamiento

Hemos visto líneas arriba que una de las características de las TIC es ser una herramienta para el desarrollo de la gobernanza local y nacional. Así, las TIC han sido usadas como herramienta para focalizar y orientar la formación de capital social hacia un público específico, difusión de convocatorias, acceso a la información por parte del colectivo, agilizar y hacer transparente el intercambio de la información, además de ser una vía potencial para el soporte de redes (Arriagada y Miranda, 2003: 8).

El capital social se refiere al contexto de sociabilidad que hace que prospere la colaboración y acción colectiva, y que puede permitir que actores individuales aprovechen las oportunidades que surgen en estas relaciones sociales (Gamez y León, 2012: 24). Sirve para la comprensión de las dinámicas de inclusión/exclusión social y

⁴ Del inglés “empowerment”

aportar algunos elementos que pueden ser incorporados en la política pública cuando se realizan planes de intervención social para lograr inclusión de todos los actores (Azuero, 2009: 164).

El empoderamiento, por otra parte, se refiere ampliamente a la expansión de la libertad de elección y acción para dar forma a la vida. Esto implica control sobre los recursos y decisiones. Para la gente pobre, cuya libertad se ve severamente limitada por su falta de voces e impotencia en relación con el Estado y el Mercado (Narayan, 2002: XVIII). *“El empoderamiento es la expansión de los bienes⁵ y capacidades de las personas pobres para participar, negociar, influir, controlar y mantener instituciones responsables que afectan sus vidas”* (Banco Mundial en Narayan, 2002: XVIII)

Ambos conceptos, capital social y empoderamiento están relacionados con la acción colectiva de los ciudadanos para incidir en su medio organizacional y político, actuando a nivel local o nacional, importantes insumos para alcanzar el Desarrollo de un grupo social. La participación comunitaria de base es una poderosa herramienta para la producción y el mantenimiento de bienes públicos locales como el suministro de agua, saneamiento, escuelas, salud, carreteras y manejo forestal, lo que a su vez incrementa la efectividad en el desarrollo de las inversiones (Narayan, 2002: XVII-XVIII)

Las TIC son herramienta esencial para la organización de estos colectivos, así como permitirles que encuentren información necesaria y precisa para su accionar. Sin información relevante, oportuna y presentada en formas que puedan ser entendidas, es imposible que las personas pobres tomen medidas efectivas (...) Las leyes sobre el derecho a la información y la libertad de prensa, en particular la prensa local en los idiomas locales, proporcionan el entorno propicio para el surgimiento de una acción ciudadana informada (Narayan, 2002: 19).

Las TIC, por otro lado, pueden considerarse una pieza importante en el desarrollo de los efectos del capital social en las sociedades contemporáneas, pues puede facilitar mucho

⁵ El autor se refiere a los bienes materiales, físicos y financieros- incluyendo tierras, viviendas, ahorros y joyas- que permiten a la gente soportar sobresaltos y ampliar su horizonte de elección (2002: 14)

el grado de conexión de la red social (sobre la cual se basa la construcción del capital social), creando un espacio virtual para la comunicación permiten trabajar con dos dimensiones de redes: por una parte las redes de personas e instituciones “frente a frente”, que existe desde hace mucho tiempo, y por otro, con la incorporación de Internet y el espacio virtual, se introdujo el concepto de redes de fuentes de información, cuestión que constituye una nueva dimensión (Yáñez y Villatoro, 2005: 44).

Por otro lado, un creciente número de pruebas apunta a los vínculos entre el empoderamiento y la eficacia del desarrollo tanto a nivel de toda la sociedad como a nivel de base (...) La experiencia también demuestra que el empoderamiento puede mejorar la eficacia del desarrollo y el impacto a favor de los pobres a nivel de proyecto individual (Narayan, 2002: XVII). Así también, el capital social es considerado como un recurso que puede suplir la ausencia de otros recursos (económicos, financieros, materiales) y que cuenta con capacidad de amplificar los efectos de la pertenencia a una red social para superar situaciones de pobreza y propiciar desarrollo económico y social (Azuero, 2009: 152). Los temas de capital social y empoderamiento resulta central en el análisis de los elementos que pueden potenciar condiciones de desarrollo e inclusión social, por sus implicaciones de orden económico, social, político y cultura.

Una razón para su éxito es que sea propiciado a través de políticas públicas orientadas a la emancipación efectiva de sectores empobrecidos, y no a la continuación de patrones de dependencia de la comunidad en beneficio de agendas políticas particulares (Portes en Gamez y Juarez, 2012: 24). Esto refuerza lo que ya había presentado anteriormente, acerca del papel del Estado para estimular la formación de capital social teniendo a las TIC como un soporte y herramienta, dado que la acción comunitaria se da y es influida por esas instituciones a través de las TIC.

Cabe resaltar que deben existir elementos internos en la comunidad que permitan hacer florecer un ejercicio de participación y compromiso del individuo y del grupo; pero, de no existir espontáneamente, estos pueden ser estimulados desde fuera. En muchos de los casos, el detonante está dado por agentes externos, como organizaciones de la sociedad civil o no, pero nada evita que una adecuada política pública cumpla esa función también;

es más, lo ideal es que sean conducidos por instituciones gubernamentales que acerquen a las comunidades (Gamez y Juárez, 2012: 33), y en esto las TIC usadas de manera correcta cumplen un rol primordial. El acceso a la información, el intercambio de ideas, el uso de estas como una vitrina para la exposición e intercambio de servicios hacen de las TIC la herramienta perfecta para la creación de capital social. Pero esto solo va a ocurrir cuando todos los grupos sociales puedan estar conectados y tengan acceso a estas TIC y sepan cómo usarlas, lo que da paso a tratar el tema de fortalecimiento de capacidades.

2.3.5 Las TIC en el fortalecimiento de capacidades

Las capacidades son inherentes a las personas y les permiten usar sus bienes de diferentes maneras para aumentar su bienestar. Estas capacidades incluyen buena salud educación y otras habilidades para mejorar su vida (Narayan, 2002: 19-20)

“las TIC son 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. 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 negativa (Proenza, 2012: 132)”.

Así, 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 (Toyama 2011 en Proenza, 2012: 121). Hay que aclarar, como ya lo hemos dicho anteriormente que *el acceso a la red no debe ser visto como un objetivo en sí mismo. El uso de las computadoras y el ingreso a Internet sólo es valioso en cuanto le es útil a una persona para enfrentar los retos que se le presentan diariamente en su educación, su trabajo y en su vida social y familiar. Por ello es necesario no ser tan optimistas como aquellos que piensan que con el solo acceso a Internet los problemas de información se resolverán (Rodríguez, 2006: 46).”*

Cuando las organizaciones o la comunidad cuentan con capacidades individuales o grupales relacionadas con el acceso a la 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 en mayor medida que en aquellas organizaciones con liderazgo centralizado (Proenza, 2012: 124). Las tecnologías a menudo son un medio para conseguir un fin, y por lo tanto el uso de una tecnología específica puede ser una capacidad en sí misma, pero es mucho más a menudo una herramienta utilizada para lograr o ampliar otras capacidades (Kleine, 2013: 8). Capacidades son varias cosas que las personas podrían valorar ser o hacer que son factibles para ellas el poder alcanzarlas (Sen 1999 en Klein 2013: 7-8)

La tecnología y la infraestructura son solo parte de la solución para conseguir que los grupos marginados y rurales de nuestra sociedad usen y se apropien de las TIC, de forma que estas les permitan tener acceso a información adecuada y les brinden la oportunidad de comunicarse y expresarse. Si la inversión en tecnología e infraestructura no se acompaña con capacitación, generación de contenidos adecuados, participación de los beneficiarios y concertación con actores locales a fin de garantizar la apropiación de la tecnología y la sostenibilidad de los proyectos, entonces dicha inversión tendrá un impacto limitado en el desarrollo rural. (Bossio, 2005: 1). *“Además de la disposición de TIC, también es necesario pensar en la necesidad de una capacitación que forme usuarios directos, e incluso antes que éstos, la formación de profesores y tutores que a su vez formen usuarios hábiles y diestros en el uso de las computadoras y de Internet* (Rodríguez, 2006: 46).

El problema no se resuelve con el solo acceso a la tecnología, sino que se necesita poder fortalecer las capacidades necesarias para usarlas y sacarle jugo. Hay que saber apropiarse de las tecnologías y convertirlas en herramientas que ayuden a encontrar soluciones a los problemas concretos. De lo contrario las TIC se vuelven un mero espejismo, un laberinto de juegos donde podemos desenchufarnos de la realidad, olvidarnos del mundo. (Gómez y Casadiego, 2002: 7).

2.3.6 A modo de conclusión

A partir de todo lo presentado previamente en este capítulo, se puede decir que la apropiación social de la TIC suele estar relacionada con la utilidad que las personas encuentran en ella. Más allá de los calificativos que pueda recibir, la TIC es aceptada y utilizada por los individuos cuando éstos determinan que es lo suficientemente valiosa para modificar sus patrones de actividad. Los niveles de apropiación social varían significativamente entre los países y regiones del globo en función del desarrollo económico, social, político y cultural de los mismos, además de sus propias necesidades y características (Rodríguez, 2006: 46). En la medida en que las necesidades comprometen, motivan y movilizan a las personas, son también potencialidad, y, más aún, pueden llegar a ser reforzadores o estímulo. Pues las necesidades han sido en muchos casos un importante motivador para la organización de la población y así establecer acciones organizadas que aporten a enfrentarlas y resolverlas. Es un impulsor a la mejora continua (Lara, 2014: 3).

Así, aplicar las TIC en los procesos de transformación debe implicar la posibilidad de:

- Reducir el aislamiento y la marginación de las comunidades rurales
- Facilitar el diálogo entre las comunidades y los que ejercen influencia sobre ellas: planificadores gubernamentales, organismos de desarrollo, investigadores, expertos técnicos, educadores, etc.
- Fomentar la participación de las comunidades en las decisiones que afecten sus vidas.
- Coordinar los esfuerzos de desarrollo local, regional y nacional para una mayor eficacia y eficiencia.
- Facilitar la información, conocimientos y capacidades con sensibilidad a las necesidades reales de quienes los reciben
- Contribuir a superar las barreras materiales y financieras que impiden a los investigadores agrícolas, técnicos, agricultores y otros actores, intercambiar información y competencias (Bossio, 2005: 6-7).

Las TIC tienen un alcance que trasciende las fronteras nacionales y son un fenómeno verdaderamente global. Es de mucha importancia, por lo tanto, que exista una cooperación internacional en el que todos los países participen, para asegurar el orden

entre los servicios y las oportunidades que se abren. (Basit, 2005:13). Si no se atiende la evolución digital y a las nuevas oportunidades que nos brinda internet, estaremos perdiendo oportunidades y negándoselas a quienes también deben tener la palabra y deben ser escuchados: los ciudadanos de una sociedad global (D'Arkos, 2016: 67).

Muchas veces hay que traducir la información disponible en internet para que esta se vuelva útil para la gente en una comunidad. Y esta traducción no solo tiene que ver con pasarla de un idioma a otro, sino en ponerla de una forma en que la gente la pueda entender. Esto a veces quiere decir utilizar otras tecnologías de comunicación como la radio, la prensa o la televisión, pero también quiere decir usar otras formas de comunicación como los cuentos, las obras de teatro, las copias, las reuniones o los talleres de capacitación (...) Lo importante es aprender a comunicarse como la gente se comunica, recordando que la Internet no está sola, y que lo mejor es combinarla con otras formas de comunicación para sacarle el mejor jugo (Gómez y Casadiego, 2002: 17).

Comprender e internalizar la tecnología es un requisito esencial del desarrollo. La insuficiencia económica es a menudo el resultado del atraso tecnológico que, a su vez, exacerba el subdesarrollo. Sin embargo, para que las sociedades puedan utilizar y dominar la tecnología, es esencial que sea relevante para sus condiciones existentes. Después de todo, los avances realizados en este ámbito por el mundo industrializado fueron un proceso de crecimiento natural, arraigados en las condiciones que existían en el momento de su desarrollo. *“Sería ridículo reinventar la rueda, pero es deseable que los diferentes usos que se le dan al concepto prestado y las potencialidades de la rueda respondan a las necesidades de quienes lo van a usar, y el objeto mismo debe estar a su alcance”* (Basit, 2005:14).

Hay que tener en cuenta, además, la libertad de elegir aquello que hace nuestra vida algo que valoremos más, con el que contamos todas las personas:

“La incorporación de las TIC en las iniciativas sectoriales no comprende adecuadamente el pleno efecto transformador, y a menudo altamente personalizado, que el acceso a internet o incluso al teléfono móvil puede tener en la vida de la gente. Las personas pueden encontrar en la comunicación con sus familiares y amigos, en buscar

información, o explorar sus intereses sociales y culturales en línea, algo que ellos consideren como las cosas más importantes que estas tecnologías les pueden otorgar para dirigirse a las vidas que ellos valoran” (Kleine, 2013: 7).

“En nuestro entusiasmo por las TIC y su potencial, no debemos olvidar que el foco debe estar en las personas, la organización y los procesos más que en las tecnologías mismas” (Anderson 1998 en en Steyn, Van Belle y Villanueva, 2011: 2). El entusiasmo generalizado asociado con el uso de las TIC en el desarrollo rural ha llevado en consecuencia a la concepción errónea en las comunidades de desarrollo que las TIC son la panacea para todos los desafíos del desarrollo rural (McNamara 2003, UN ICT Task Force 2003 en en Steyn, Van Belle y Villanueva, 2011: 43). En este sentido se ha enfocado en aumentar la cantidad de TIC (específicamente infraestructura) en las áreas rurales, sin realmente considerar las necesidades de las comunidades rurales y sus capacidades para manejar estas tecnologías. Es importante entender que las TIC son herramientas en el desarrollo rural, y no necesariamente la única solución para combatir los desafíos de la pobreza (Gester y Zimmermann 2003, Mansell y Wehn 1998, McNamara 2003 en Steyn, Van Belle y Villanueva, 2011: 43-44).

De hecho, algunos consideran que es mucho más importante mirar más allá de las tecnologías, a los sistemas sociales, económicos y políticos de la comunidad (García y Gorenflo 19998 en Steyn, Van Belle y Villanueva, 2011: 2).

2.4 TELECENTROS

En el mundo, con el devenir de los años y a partir de las investigaciones, se llegó a la conclusión de que se tenía que acercar a los digitalmente excluidos a las TIC. Ya con la entrada de los servicios telefónicos (sobre todo celulares) y con la televisión satelital se dio un avance, pero aún estos no llegaban a todo los lugares, sobre todo a los rurales, y si llegaban era un servicio caro que no todos podían pagar. Es por eso que se dan diversas iniciativas desde el Estado y las ONG, financiadas por Cooperación, para que las personas de las zonas rurales puedan acceder a las TIC, poniendo énfasis en el acceso a internet,

dando inicio así a los telecentros⁶. Los telecentros son básicamente dos cosas a la vez: espacios físicos dotados de una infraestructura tecnológica que permiten el acceso a internet (cuentan con computadoras y otras tecnologías digitales que les permiten recoger información, crear, aprender y comunicarse), así como espacios propicios para el diálogo y el acuerdo de ideas, que tienen en cuenta las necesidades de la comunidad, en busca de soluciones que incluyan el uso de las TIC (Romero, Palacios, Vaca y Escobar, s/f: 2)

“Cada telecentro es diferente, pero tienen un enfoque común en el uso de tecnologías digitales para el apoyo comunitario, económico, educativo, y el desarrollo social - la reducción del aislamiento, la reducción de la brecha digital, la promoción de la salud, la creación de oportunidades económicas, y el acercamiento a los jóvenes⁷”. Si bien existen algunas variaciones en las definiciones de telecentro, todas se orientan al mismo objetivo final que es *contribuir con el desarrollo de su comunidad*. Es este objetivo lo que lo diferencia de las cabinas que brindan acceso público a las TIC a manera de “negocio” (Bazán, 2011: 8).

El rol principal de los telecentros es *promover, desarrollar y fortalecer las competencias de las personas y las organizaciones de la comunidad donde se ubican, contribuyendo al desarrollo social de la misma*. Para cumplir con este rol, los telecentros hacen usos de las TIC como herramientas tecnológicas que les permiten alcanzar sus objetivos (Bazán, 2011: 8). Cabe destacar que en general todos los telecentros cuentan con un administrador (en algunos casos con dos) quienes son los encargados de alcanzar las metas que el proyecto o la iniciativa propone, ayuda y enseña a las personas que acuden a ellos y motiva a los estudiantes a cada vez aprender más (Romero, Palacios, Vaca y Escobar, s/f: 4). Por lo tanto son pieza clave en cualquier sistema de telecentro. Cuando los operadores o administradores son sensibles a los objetivos de la organización o comunidad o pertenecen a la misma, colaboran en ampliar las capacidades de uso y acceso a las TIC.

⁶ Telecentro es el nombre más común, también existen otras iniciativas que le han dado el nombre de “Public Access Venue” (PAV), o Sitios de acceso público, aunque estos no siempre tienen el perfil educativo, o infocentros, que son como telecentros pero sin acceso a internet, centro público de acceso a Internet (PIAP), centro comunitario de conocimientos, infocentro, centro comunitario de tecnología (CTC), centro comunitario de multimedia (CMC), telecentro comunitario de propósito múltiple (MCT), centro de servicios comunes / ciudadanos (CSC), telecentro escolar, etc.

⁷ Mapa de telecentros global, http://www.telecentremap.org/index.php/es_ES/static/information

Los telecentros son considerados como centros de asistencia tecnológica, convirtiéndose en herramientas de desarrollo, por lo que su vinculación permanente con la comunidad y organizaciones locales debe ser su principal prioridad en su diario quehacer (Bazán, 2011: 8). Existen entidades promotoras que entran en escena como facilitadores que proveen las herramientas para que la propia comunidad sea quien identifique sus intereses y replantee su accionar comunitario. Con esto se desprende que no se debe imponer una visión de progreso globalizada, que en la práctica podría ser acertada o no, sin antes haber atravesado el camino de la comunicación y el consenso con los grupos involucrados, ya que el sistema de un telecentro siempre busca el consenso de las partes. *“No se trata de adoctrinar una comunidad, sino de propiciar los recursos necesarios para adelantar procesos educativos, organizacionales y disciplinarios consensuados por la comunidad misma, de manera que sean inherentes a ella, a su tiempo y su cultura (Romero, Palacios, Vaca y Escobar, s/f: 5)”*.

La comunidad es un actor esencial en este proceso, ya que se vuelve responsable y protagonista de su propio cambio cuando aclara que la oportunidad de acceder a instrumentos tecnológicos para información y comunicación es solo una herramienta que debe aprovechar para potenciar las posibilidades de ser escuchada y movilizar por sí misma un cambio en sus vidas, que conduzca a visualizar y concretar sus ideales de convivencia y condiciones comunitarias (Romero, Palacios, Vaca y Escobar, s/f: 5).

Así, el éxito de un telecentro se percibe como el resultado del compromiso de sus habitantes y de las alianzas con las organizaciones, los líderes locales y el gobierno. (Romero, Palacios, Vaca y Escobar, s/f: 4). *“Un telecentro puede ser un instrumento potente pero que para que sea efectivo debe formar parte de una estrategia integral de desarrollo económico y rural que comprenda inversiones en sectores complementarios, y la institución de reformas institucionales que amplíen las oportunidades de trabajo y participación social y económica de los sectores de la población tradicionalmente marginados (Proenza, Bastidas-Buch y Montero, 2001: 13)”*.

Aunque el acceso a las TIC en áreas rurales por medio de los telecentros está cada vez más extendida, aún quedan dos grandes retos por afrontar: El primero es la conectividad,

que involucra la lentitud de la red, interrupciones significativas (en algunos casos no tienen conectividad por semanas) y la mejora del fluido eléctrico, además de mejorar la infraestructura. El segundo problema que se debe solucionar, más difícil en nuestra opinión, es la dificultad para aprender, para quienes tienen otras lógicas y se enfrentan con especificidades propias del lenguaje mediático y de sus dinámicas internas, sumado a la necesidad de implementación de estrategias para atraer nuevos usuarios (Romero, Palacios, Vaca y Escobar, s/f: 13).

Un telecentro está articulado y desarrollado esencialmente según cuatro componentes:

- *Modelo institucional y organización: socios y alianzas, organización y equipo humano, modelo de sostenibilidad, modelo de red⁸ (en caso pertenezca a una “red de telecentros”, pueden ser centrales o nodos)*
- *Procesos de negocio: Gestión del telecentro, operación del telecentro, sostenibilidad del telecentro*
- *Desarrollo y oferta de contenidos y servicios: servicios genéricos, servicios a medida de la comunidad, contenidos de interés local*
- *Infraestructura y plataforma tecnológica: Ubicación, elementos del mobiliario, equipamiento, software y comunicaciones (Valenti 2004 en Bazán, 2011: 9).*

Según su administración, los telecentros pueden dividirse en: comunales (costo total de mantenimiento asumido por la comunidad), ONG (administrados por organizaciones sin fines de lucro), gubernamentales (financiados permanentemente por el gobierno) (Bazán, 2011: 13).

Para que un telecentro sea sostenible en el tiempo y continúe en el tiempo, Delgadillo (2002) en Bazán (2011) identifica cinco modelos de sostenibilidad: económica (contar con un plan básico de negocios en el que identifique cómo se obtendrá recursos con qué cubrir sus gastos operativos), social (participación y vinculación de la comunidad con el

⁸ Si bien en un primer momento en el PID se manejó la idea de tener telecentros centrales y telecentros nodos (los primeros con mayor número de máquinas y servicios, los cuales estarían ubicados en las zonas urbanas y por lo tanto “con mayor demanda”) una vez instalados se dieron cuenta de que los telecentros de las zonas rurales contaban con mayor demanda que los urbanos, por lo que se decidió homogeneizar los telecentros, teniendo todos en este momento el mismo número de máquinas y servicios.

telecentro, si los miembros de la comunidad sienten que su calidad de vida mejora con el telecentro, lo usarán y apoyarán), legal (marco regulatorio que promueve y protege el desarrollo de los telecentros), organizacional (desarrollo de capacidades de personas de la comunidad para que en algún momento asumen la administración del telecentro), y la sostenibilidad tecnológica (utilización de tecnologías existentes y capacidad de adopción de nuevas conforme los cambios tecnológicos) (Bazán, 2011: 14-15). Todas estas “sostenibilidades” están interconectadas unas más que otras dependiendo de la realidad de cada telecentro.

Los telecentros en general pueden ser de distintos tamaños, estar distribuidos de diferentes maneras o contar con distintos números de máquinas, dependiendo de las características del espacio proporcionado por la comunidad o institución que lo avale, y los elementos con los que se pueda contar para su implementación.

En los últimos años han sido diversas las experiencias que han acercado a las personas excluidas a las TIC por medio de los telecentros, estas con el tiempo se han ido relacionando y agrupando en forma de redes, llegando a compartir sus logros y experiencias a través de internet. Además, diversos departamentos o instituciones de los gobiernos que apoyan este tipo de iniciativas se han puesto en contacto para aliarse a nivel mundial.

Así existe la Red de telecentros a nivel mundial de países en vías de desarrollo llamado “Mapa de Telecentros Global”, que engloba a Ecuador (15 telecentros registrados a cargo de “*InfoDesarrollo, Ecuador en Red*”), Bolivia (550 telecentros registrados en manos de *Red TicBolivia*), Ghana (30 telecentros registrados, a través de *Ginks*), Mali (5 telecentros registrados a cargo de *Mali NTic*), Burkina Faso (84 telecentros registrados tramitados por *Burkina NTic*), Uganda (138 telecentros administrados por I-Network), Tanzania (15 telecentros registrados a cargo de *Swop Net*) y Zambia (71 telecentros registrados administrados por *Brain Forum of Zambia*)⁹. Esta red permite ubicar vía satélite los telecentros asociados y seguir sus actividades en tiempo real.

⁹ Todos estos están interconectados a través de la página web <http://www.telecentremap.org/index.php/> en la que intercambian ideas (ya que cuentan con telecentros exclusivos para educación, agricultura, gobernabilidad, salud, trabajo comunitario y otros)

Por otro lado existe la Red de Redes de Telecentros de Latinoamérica y El Caribe y, aunque no todos los telecentros asociados tienen objetivos de desarrollo comunitario, creo que vale la pena mencionar qué países lo conforman: En primer lugar El Salvador con la Asociación Conexión al Desarrollo, Uruguay con ANTEL (Administración Nacional de Telecomunicaciones), la Asociación Argentina de Teletrabajo (AAT) en Argentina, Chile con BiblioRedes, Brasil con Asociación de Telecentros de Información y Negocios (ATN) y con el Centro de Apoyo ao Desenvolvimento Tecnológico (CDT), Panamá con Infoplazas Senacyt, Colnodo y Corporación Makaia Asesoría Internacional en Colombia, Costa Rica a través de la Cooperativa Autogestionaria de Servicios Profesionales Sulá Batsú, Ecuador con el Ministerio de Telecomunicación y Sociedad de la Información y La Corporación Red Infodesarrollo, EEUU con Fundación para las Américas, República Dominicana a través de Fundación Taigüey, Paraguay con Asociación Trinidad: Comunicación, Cultura y Desarrollo. También está Bolivia con la Red TicBolivia, México con la “Secretaría de Comunicaciones y Transportes Coordinación de la Sociedad de la Información y el Conocimiento” y la Universidad Virtual del Sistema Tecnológico de Monterrey, Guatemala a través de la Secretaría Nacional de Ciencia y Tecnología (SENACYT), Nicaragua con la Red de Desarrollo Sostenible. Perú también se encuentra asociado a esta red a través de “Soluciones Prácticas”¹⁰, el cual es un organismo de cooperación técnica internacional que contribuye al desarrollo sostenible de la población de menores recursos, mediante la investigación, aplicación y difusión de tecnologías¹¹. Esta red de redes se creó sobre la base de promotores y/o colaboradores (es decir, que se hizo en función a personas encargadas o que participan de otras redes dentro de Latinoamérica y el Caribe) para el intercambio de experiencias, conocimientos que ayuden a potenciar el trabajo que cada una de las redes realiza.¹²

¹⁰ Página web de la Red de Redes de Telecentros de Latinoamérica y El Caribe <http://www.telecentros.org/red.php?id=5>

¹¹ Página web de Soluciones Prácticas. <http://www.solucionespracticas.org.pe>

¹² Página web de la Red de Redes de Telecentros de Latinoamérica y El Caribe <http://www.telecentros.org/red.php?id=5>

También encontramos la Asociación Comunidad de Redes de Telecentros¹³, que agrupa solo a instituciones, entidades y colectivos que trabajen el tema de los telecentros con fines no lucrativos, sino como un servicio a la comunidad. Esta asociación agrupa a distintas redes, como la Red Guadalinfo Andalucía, el Consorcio Asturiano Servicios Tecnológicos, la Red de Telecentros de la provincia de Burgos, Red de Telecentros C@ntabriasi de Cantabria, La Red de espacios CyL Digital (de la provincia de Castilla y León), la Red Punt TIC de Cataluña, la Red de Centros para la Modernización e Inclusión Tecnológica de Galicia, la Red de Alas de Murcia, la Red Semilla impulsada por el Ministerio de Agricultura, la Fundación Dédalo para la Sociedad de la Información que trabaja en Navarra, la Fundación Esplai y los Centros de Internet Castilla La Mancha. Cabe resaltar que esta asociación está asociada a una red aún mayor llamada Telecentre Europe (ONG que agrupa todas las redes de telecentros y los proyectos que trabajen el tema en Europa) y además es miembro de Telecentre Foundation, entidad que veremos a continuación.

Además también existe a nivel mundial la red Telecentre Foundation¹⁴, esta es una organización internacional fundada por el Centro de Investigación de Desarrollo Internacional de Canadá, la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación y la Microsoft, que forma una red global de personas que trabajan el tema de acceso a TIC a través de telecentros. Según sus fuentes, 135 países en el mundo cuentan en total con 550 000 telecentros agrupadas en 1800 organizaciones, dentro de los cuales ya han sido capacitadas más de 1 367 850 mujeres. Esta gran red agrupa a Telecentre Europe (Europa), a Telecentre del Medio Oriente y el Norte de África, Telecentre Asia Pacífico, Telecentre Eurasia (que agrupa a los países del este europeo y Asia), Telecentre NetAfrica (desde la parte central hacia el sur de África) y la Red de Telecentros de Latinoamérica y El Caribe.

En el Perú, para el año 2008 existían 71 telecentros, 69 de ellos en zonas rurales, 17 ubicados en la costa y 54 en la sierra. La mayoría se encontraban en Huancavelica, Lima, Ancash y Puno, siendo administrados por municipalidades, Organizaciones Sociales de

¹³ Información sacada de la página web de la Asociación Comunidad de Redes de Telecentros <http://comunidaddetelecentros.net/>

¹⁴ Telecentre Foundation <http://www.telecentre.org/>

Base y ONG (Bossio, 2008: 8). Hoy existe un gran número de telecentros distribuidos en todas las regiones del Perú y, aunque no exista un listado que presente el número real, podemos decir que solo los telecentros administrados por CEDRO en la Amazonía (San Martín, Huánuco, Ucayali y Satipo) son 41; cuales ponen énfasis en mejorar la cadena de valor de productos alternativos tales como café y cacao para que así las personas mejoren sus procesos productivos y educativos. Los telecentros buscan mejorar el nivel de información y comunicación de los agricultores para que mejoren sus cultivos, se involucren más en el procesamiento de sus productos y tengan mejor conocimiento del mercado. También se promueve, por otra parte, que los jóvenes y mujeres asuman responsabilidades similares, emprendiendo iniciativas de negocios que los inserten en el camino del desarrollo lícito (Documento interno del PID, 2012: 5).

2.5 EL CULTIVO ILEGAL DE HOJA DE COCA Y LA ESTRATEGIA DE LOS CULTIVOS ALTERNATIVOS

2.5.1 La subcultura del narcotráfico

“La coca, denominada científicamente erythroxylum coca, es una planta de tallo leñoso que crece en las tierras calidas y húmedas de las estribaciones andinas, a una altitud que va desde los 800 hasta los 2000 msnm. Crece también bajo la sombra de los grandes follajes de la Amazonía y alcanza hasta 2,5m de altura. Sus hojas son elipsoidales, pequeñas y de color verde intenso; las que, para su comercialización, son arrancadas por el peciolo y secadas al sol. Tal operación- o cosecha- se realiza hasta tres veces al año de manera manual en las llamadas “cuencas cocaleras” del Perú, las cuales están ubicadas en las regiones de Ayacucho, Huánuco, Cusco, Puno, Ucayali, San Martín y La Libertad (Macroconsult, 2011: 47)”.

Durante el Imperio Incaico la hoja de coca fue considerada un artículo de lujo; era utilizada exclusivamente por el inca, sus familiares y los sacerdotes tan solo durante los ritos religiosos. A partir del siglo XVI, sin embargo, su consumo fue estimulado por los conquistadores españoles, para extender al máximo las horas de trabajo de la mano de obra aborigen en las minas y encomiendas, desde entonces su uso se encuentra difundido entre los pobladores de los Andes (Macroconsult, 2011: 47).

En el Perú existen catorce cuencas cocaleras distribuidas en todo el territorio nacional, sumando en total 49,800 hectáreas de hoja de coca. En términos de productividad desviada hacia fines ilícitos, esto significa una producción potencial de cocaína de 279 toneladas métricas, cifra que convierta al Perú en el principal productor de hoja de coca y de cocaína a nivel mundial desde el año 2012 (Stockli, 2014: 9).

La producción de la cocaína se efectúa en las mismas cuencas cocaleras a cargo de “firmas” locales; en las que se ha incorporado los remanentes terrorista del grupo “Sendero Luminoso” que, antes y durante la década de los 80 del siglo pasado, no solo causó incalculables daños de todo tipo al país, sino que afectó la vigencia de la democracia, creando una subcultura en todos los lugares que tuvieron algo que ver con la coca. Es decir, en esos escenarios- con el estímulo de los narcotraficantes en apariencia conviven pacíficamente agricultores que cultivan hoja de coca, fabricantes de cocaína y subversivos terroristas. Asimismo, desde esos espacios, el narcotráfico promueve y financia con gran vigor la defensa irrestricta de los cultivos de hojas de coca y una cerrada oposición a la erradicación de esta planta. A ello que agregar que, en esos lugares, la presencia del Estado es tan débil que muchos analistas las han denominado “zonas liberadas (García y Antezana en Macroconsult, 2011: 49).

La subcultura del narcotráfico se evidencia por una aparente convivencia pacífica en las mencionadas cuencas cocaleras, aunque a menudo en ellas se registran no pocos “ajustes de cuentas” entre narcotraficantes; además de torturas y asesinatos a los “trabajadores” (los procesadores de drogas) que intentan abandonar esos lugares este tipo de violencia ahora también se está presentando en zonas urbanas, mediante atentados selectivos contra autoridades que combaten al narcotráfico. Vale decir, la presencia de la coca-narcotráfico en esas regiones constituye una pesada dificultad social y económica; pero, sobre todo, un riesgo para la seguridad nacional. En consecuencia, respecto al narcotráfico, el Perú está en una situación de una crisis latente; pero hay indicios que afirman que aún se está a tiempo para revertirla (García y Antezana en Macroconsult, 2011: 49).

La ecuación del narcotráfico en el Perú empieza por determinar que la cocaína no es la única droga estupefaciente con la que opera, sin embargo, su magnitud constituye su

principal producto. La cocaína es el eje del narcotráfico en nuestro país, siendo el resultado del procesamiento de una materia prima, la hoja de coca, con al menos siete insumos químicos: kerosén, acetona, ácido sulfúrico, ácido clorhídrico, óxido de calcio (cal), carbonato de sodio y permanganato de potasio (Macroconsult, 2011: 52). Otro punto de la ecuación es la producción mediante cadenas de valor, lo implica relaciones sociales de producción, con funciones delimitadas, lo cual se traduce en relaciones de interdependencia relativamente estables, que permiten la predictibilidad del cumplimiento del rol de los actores en base a su posición en la cadena de valor. En pocas palabras, el narcotráfico genera relaciones de interdependencia en un campo económico específico (Stockli, 2014: 10).

La producción de cultivos con fines ilícitos se realiza generalmente en localidades pobres, donde gran parte de la población ha sido constantemente marginada social y económicamente, produciendo que su acceso al mercado nacional en condiciones normales se vea bastante restringido. *“Es por esta razón que la mayoría de los agricultores han podido fácilmente optar, en un contexto de marginación y de baja presencia del Estado, por la producción de cultivos ilícitos, ya que no solamente les genera una ganancia rápida, sino que también les permite acceder a una serie de bienes de consumo de los cuales estaban tradicionalmente marginados (Santana 2004 en Stockli, 2014: 10)”*.

“Algunos de los hechos, momentos y datos que pueden explicitar y ayudar a dilucidar la producción de coca destinada al narcotráfico en las últimas décadas son: la extensión de cultivos de hoja de coca, la producción potencial de cocaína y el narcoterrorismo (la relación simbiótica entre narcotráfico y terrorismo). (..)El narcotráfico y el terrorismo, especialmente en Huánuco, San Martín y Ucayali, trabajaron de forma conjunta; los agricultores estaban obligados a producir y entregar parte de sus parcelas una cantidad determinada de hoja de coca a cambio de protección, no solamente de la explotación de los narcotraficantes, sino también de los militares (Stockli, 2014: 11)”.

“En los años 1987, la mayor parte de la Población se dedicaba al cultivo de la hoja de coca, los cuales elaboraban la pasta básica de cocaína (la blanquita), el cual traía tanto

como recursos económicos y la violencia a la zona, ocasionando asaltos, robos y la muerte de muchos cocaleros, en este tiempo estaban el terrorismo y el narcotráfico ambas partes azotaban la zona, cuando se retira el terrorismo llega la radicación de la coca por los militares”¹⁵.

El narcotráfico produce fuertes flujos migratorios de agricultores a través de su cadena productiva y ésta, a su vez, se caracteriza por la obediencia basada en la posibilidad del uso de la violencia. De esta manera, el narcotráfico va constituyendo un campo social en un contexto de baja confianza hacia las instituciones, siendo incompatible con un Estado orgánico y eficaz, que a su vez, constituye un instrumento indispensable para superar el subdesarrollo (Macroconsult, 2011: 56).

La seguridad es un fundamento de la estabilidad nacional. En ese sentido, una preocupación estratégica que tiene el Estado es evitar la presencia de fuerzas externas o internas que intenten subvertir el orden, trastocar el estado de derecho, quebrar las instituciones y atentarse contra la integridad de su territorio, ya que ellos, sin ninguna duda, pone en alto riesgo su propia existencia (Libro Blanco de la Defensa Nacional en Macroconsult, 2011: 205). El gobierno peruano reconoce como amenazas a la seguridad nacional, entre las internas al terrorismo, narcotráfico y delincuencia internacional; y como externas, a los grupos terroristas y subversivos, así como al tráfico ilícito de drogas y a la corrupción.

“La interacción del narcotráfico con remanentes subversivos, con otros delitos como el tráfico de armas, tala ilegal, contrabando; los nuevos hechos de violencia que defienden la actividad delictiva del narcotráfico; la red de corrupción socio-política que se estaría construyendo, la permisividad de una parte de la sociedad, parecen ser las piezas centrales de un nuevo accionar del narcotráfico frente al Estado (Mracoconsulta, 2011: 206)”.

Quienes cultivan coca narcotráfico camuflan su compromiso con la actividad ilegal bajo un doble velo: mezclándolo con una real situación de pobreza, y difundiendo una imagen distorsionada del desarrollo alternativo al que realmente rechazan, porque tienen una

¹⁵ Información brindada por el señor Herbet Saboya durante trabajo de campo

opción preferente: el negocio con el narcotráfico. La situación de pobreza de las cuencas cocaleras está agravada por una alta dosis de violencia producto de la delincuencia que estimula la actividad ilícita de la coca narcotráfico y su procesamiento (Macroconsult, 2011: 311-312).

Estudiar el narcotráfico y su subcultura conduce a un terreno en el que predomina la oscuridad y la incertidumbre. En este estado de cosas, el año 2004 constituye un punto atípico: la presencia de tenues luces que podían constituir una especie de hilo conductor esclarecedor. Tal situación está vinculada a los efectos del Decreto Supremo 044-2003-PCM¹⁶, dada en abril del 2003 en el que se dispone que DEVIDA realizara un estudio con el propósito de determinar el nivel de la demanda legal de la hoja de coca (artículo 3), además la autorizan a establecer programas de reducción gradual y concertada de las plantaciones de hoja de coca (artículo 1). Por otra parte, se ordena a ENACO la actualización del registro de productores de la hoja de coca (artículo 4). Ante ello, el INEI entre el 2003 y 2004 llevó a cabo la Encuesta Nacional de consumo tradicional de hoja de coca.

Por otra parte, en el artículo 5 autoriza al Ministerio de Agricultura a articular las cadenas productivas en las distintas zonas cocaleras del país, en base a la información y recomendaciones formuladas por los equipos multisectoriales que vienen trabajando en ellas, debiendo remitir la referida información a la Presidencia del Consejo de Ministros a través del Consejo Nacional de Descentralización - CND. Con ello se establecieron un conjunto de estudios y proyectos en los que se le presentó a la población una diversificación de productos legales que pudieran sembrar para “legalizar sus cultivos”, llegando un conjunto de Programas (principalmente impulsados por USAID a través de CEDRO y DEVIDA) a distintas zonas del país para erradicar el cultivo de la hoja de coca. *“(…) luego llega DEVIDA cuando en la zona existía el cultivo de coca en mínima cantidad, en los años del 2008, donde ellos radican dicho cultivo mediante el convenio marco con la comunidad a cambio de la construcción del Puesto de salud Pueblo Libre”¹⁷.*

¹⁶ DECRETO SUPREMO Nº 044-2003-PCM, 2003

¹⁷ Información brindada por el señor Herbet Saboya durante trabajo de campo

2.5.2 Los PDA para la superación del narcotráfico en el Perú

“Los convenciones internacionales son espacios claves en los cuales se muestra el grado de poder e influencia que tienen algunos actores sobre otros, especialmente en cuanto a la normatividad del Tráfico Ilícito de Drogas (TID). El análisis del TID ha estado teñido ideológicamente por dos principales visiones: por un lado, que representa una amenaza a la salud pública y, por otro lado, que es una de las principales amenazas a la seguridad nacional (Stockli, 2014: 12)”.

Las Naciones Unidas asumió la responsabilidad y el liderazgo de diseñar la normativa de fiscalización y control de estupefacientes, dentro del cual hubieron tres tratados importantes que suscribió el Perú: La Convención Única de Estupefacientes de 1961, El Convenio sobre Sustancias Psicotrópicas de 1971 y La Convención de las Naciones Unidas Contra el Tráfico Ilícito de Estupefacientes y Sustancias Psicotrópicas de 1988. Entre estos tres, La Convención Única de Estupefacientes de 1961 ha tenido una mayor importancia en el delineamiento de la política interna en nuestro país porque estableció los límites entre la producción tradicional e ilegal de la coca. Además de esto, la Convención aclara los vínculos entre el problema de la droga y el desarrollo, y presenta una responsabilidad compartida entre los países consumidores y los productores (Stockli, 2014: 12).

Dentro de este marco se plantea el Desarrollo Alternativo como proyecto para combatir la producción de drogas en Sudamérica empezando en Bolivia en los años 70' y a partir de los años 80' en el Alto Huallaga (Perú) (UNODC 2010 en Stockli, 2014: 12). En una primera etapa de implementación, la noción de desarrollo alternativo se ve cuestionada y muta. Por un lado se analizan críticamente los impactos positivos y negativos que genera y, por otro lado, surgen contradicciones respecto a cómo es entendido por los implementadores del programa y, por tanto, expresado a los productores. Hugo Cabieses (2010) en Stockli, (2012:12), cita a un productor beneficiado del PDA, cuya opinión resulta interesante reproducir y considerar:

“Para nosotros desarrollo alternativo es que solicitamos sal para hacer charqui y nos entregan detergente con el que no sabemos lavar ropa, pedimos semillas y crédito para plantar y nos plantan cemento y piedras para inaugurar, deseamos asistencia técnica y capacitación agropecuaria y nos dan talleres participativos para sacarnos información, pedimos información sobre fondos internacionales y nos dicen que no se puede porque es secreto”.

En un escenario donde el narcotráfico se favorecía por la débil presencia del Estado, estimulándose y organizando el masivo consumo de su materia prima: la hoja de coca ilegal, los Programas de Desarrollo Alternativo, liderados en el Perú por USAID, promovieron y asistieron técnicamente el cultivo de productos lícitos en una superficie a 68,915 hectáreas. Como efecto de ello, se abrió posibilidades de progreso real a un número apreciable de familias de las zonas afectadas, más de 90mil-alrededor de 450mil personas- que antes estaban sometidas a los dictados del narcotráfico (Macroconsult, 2011: 309).

El PDA tuvo varios periodos de implementación en nuestro país, los cuales dependieron de las diversas políticas de erradicación y cultivos alternativos, que a su vez pusieron énfasis en distintas variables y presentaron diversas dificultades. Stockli (2014:13) presenta un cuadro muy completo sobre esto:

PERIODO	ELEMENTO CENTRAL	ÉNFASIS PRINCIPAL	PRINCIPALES DIFICULTADES
1995-2002	Desarrollo rural e integrado	La idea era que los mismos pobladores expresen cuáles eran las obras que necesitaban para tener un mayor desarrollo y la mayoría habría enfatizado en infraestructura básica (salubridad, electricidad, colegios, etc)	Implementación de la erradicación forzosa y la erradicación voluntaria. Se pensaba que incentivando el desarrollo “integral” los cultivos destinados hacia la coca iban a disminuir. Sin embargo, esto no fue lo que ocurrió: solamente ocurrió en los lugares en los cuales la hoja de coca no era eje central de la economía, sino más bien una ganancia extra.

2002-2008	Estrategia de intervención en conjunto con DEVIDA	Se empieza a considerar la erradicación como un elemento condicional para empezar a aplicar los programas de DA. Empiezo de ls convenios con las comunidades de no siembra de coca una vez iniciado el PDA	Surge el principal problema del Desarrollo Alternativo, que es una falta de integración de la etapa post-erradicación/ espera de cultivos, un momento frente al cual todavía no se han mostrado actividades alternativas que le puedan generar ingreso a los productores
2008-2010	Consolidación del modelo de Desarrollo Alternativo	Se fortalecen las cooperativas creadas en el PDA para que sirvan como espacio de aprendizaje y de articulación con los nuevos agricultores que deciden participar en este tipo de programas.	Medición: <i>¿cómo medíamos que teniendo esta estrategia de desarrollo rural e integrado se estaba cumpliendo con el objetivo?</i> (de lucha contra el narcotráfico) Se pedían resultados concretos, medibles y este tipo de estrategia no lo permitía.
2010-a la actualidad	Fortalecimiento del capital social	Las principales inversiones giran en torno a mejorar la asociatividad y densificar el tejido social.	El que se haga hincapié en el <i>capital social</i> también trae algunas complicaciones prácticas: no tener cómo cuantificarlo y transmitirlo metodológicamente a la población con la que se está trabajando

Como se puede observar el PDA tuvo muchos aciertos y desaciertos durante su aplicación en nuestro país, la frase “*el desarrollo alternativo es un fracaso*”, utilizada por un discurso que además se opone a la erradicación de la coca narcotráfico, carece de sustento. Sin embargo, las contribuciones del Desarrollo Alternativo, no han podido abatir en esas zonas los históricos déficits sociales, síntomas del subdesarrollo que secularmente agobia al país (Macroconsult, 2011: 309-3010).

“La dificultad que tuvo el Desarrollo Alternativo (DA) fue su doble objetivo: por un lado, se entiende el DA como un programa que busca controlar la oferta de drogas y, por otro

lado, busca reducir la pobreza en las zonas de cultivos de drogas. Esto es, para muchos conocidos en el tema, una relación mutuamente excluyente; erradicando la coca sin tener en cuenta inversión en desarrollo a priori no solamente incrementa la pobreza de los agricultores cocaleros, sino también tiene como resultado el llamado “efecto globo”. A pesar de ello, muchos gobiernos han priorizado la erradicación de cultivos de coca, teniendo como baluarte el lema de la “zanahoria y el garrote”. Ello, especialmente, se da debido a que se rigen por una lógica de meta por resultados cuantificables, que de ninguna manera llegan a entender la complejidad del asunto (Stockli, 2014: 14)”

El desarrollo alternativo representa un esquema que está en conflicto abierto con el entorno de marginalidad y clandestinidad, es decir, con las condiciones subdesarrollantes básicas para el ejercicio de una actividad ilegal, como es el cultivo de la coca narcotráfico (Macroconsult, 2011: 310), y es dentro de la Estrategia Nacional de Lucha Contra las Drogas (2012-2016) que se esbozan las principales definiciones que enmarcarán las estrategias contra el tráfico ilícito de drogas en nuestro país.

“Dentro de los ejes estratégicos, el DA promueve el cambio de actitudes de la población hacia un desarrollo y vida lícita sin la influencia de la economía y las actividades delictivas del narcotráfico. Para tal fin fomenta el esfuerzo conjunto de la población, sus organizaciones y autoridades, con el apoyo del gobierno nacional, gobierno regional y gobiernos locales, con énfasis en el desarrollo del capital social de los ámbitos de intervención, asimismo incorporando el aporte de la cooperación internacional y la inversión privada, con el objetivo de lograr un desarrollo integral con inclusión social, que prioriza la gestión ambiental y el aprovechamiento racional de los recursos naturales (Estrategia Nacional de Lucha contra las Drogas 2012-2016 en Stockli, 2014: 14)”

Hay un punto importante para entender este tipo de dinámicas: la pobreza estructural de los agricultores que se dedican a estos cultivos y la baja capacidad del Estado de aplicar la ley asientan una reproducción de estos contextos. En ese sentido los agricultores se insertan en redes de producción familiares y comunitarias, que les dan ejemplos y visiones de estilos de vida a las que ellos aspiran (como el vivir con los lujos productos del narcotráfico). Entonces se entiende que existe un contexto de marginalidad y pobreza que

permite el narcotráfico (no necesariamente es consecuencia de él) y que se ahonda con la baja institucionalidad de prácticas lícitas (Stockli, 2014: 15).

Por esta razón, el DA debió ser planteado desde los problemas fundamentales que permiten la aparición del narcotráfico, y no los efectos colaterales que acarrea. Sin embargo, el foco de los Programas de Desarrollo Alternativo no ha sido éste, sino colocar como el eje de los problemas la producción (es decir, el cultivo con fines ilícitos).

“Esta es la razón del fracaso de los anteriores PDA, puesto que no se concebía que el narcotráfico implica una red, y una racionalidad de producción – social y económica particular. Asimismo, se dejó de lado el sentido de la exclusión del mercado y de servicios del Estado, que se vieron momentáneamente paleados por la riqueza inmediata que producía el narcotráfico. No tomando en consideración todos los elementos “sistémicos” del narcotráfico que orientan la acción, se incide solamente en la parte productiva, mediante discursos que se mantienen hasta hoy en día (Stockli, 2014: 15).

Por otro lado, a pesar de que el Estado condiciona la participación de los agricultores en el PDA con la exigencia del abandono de los cultivos de coca, lo que ocurre generalmente es que los agricultores mantienen ambos cultivos, traslapando diferentes lógicas de producción. Esto ocurre bajo la mirada del personal de los implementadores del PDA, quienes aceptan estas prácticas porque saben que en un mediano plazo es necesario, a pesar que esto contradice los lineamientos básicas de intervención del Estado. Si bien va contra la normatividad, este tipo de acciones transgresoras se convierten en funcionales, pues permiten el acercamiento de los miembros de DEVIDA y otras instituciones a la comunidad. No obstante de las limitaciones del Programa de Desarrollo Alternativo, este tipo de programas logra calar en el campo social construido por el narcotráfico, dotando a la acción social de otros significados. Los programas de Desarrollo Alternativo se implementan una vez realizadas las acciones de erradicación forzosa y, en la medida en que son acciones que se llevan a cabo de manera sostenida los agricultores empiezan a evaluar la sostenibilidad de seguir cultivando hoja de coca. De esta manera, paralelo al mantenimiento del cultivo de hoja de coca, va surgiendo un horizonte nuevo de posibilidades que orienta el trabajo (Stockli, 2014: 15).

III. CAPÍTULO 3: MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

El tipo de investigación que se llevó a cabo para elaborar la siguiente tesis fue descriptiva, analítica y de estudio de caso. Esta comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza y la composición de los fenómenos (en este caso comunicacionales), y trabaja sobre realidades de hecho, siendo su característica fundamental la de presentar una interpretación correcta (Tamayo, 2004: 46). Esta se justifica a partir del acceso a documentos internos del PID, contacto con los gestores del proyecto, trabajo de campo realizado en Pueblo Libre en febrero del 2015 con los pobladores, y acceso a los recursos comunicacionales del PID; con el fin, además, de generar posibles respuestas sobre un hecho ocurrido, y predecir qué puede ocurrir más adelante con otro tipo e variables.

3.2 MÉTODO DE INVESTIGACIÓN

El método cualitativo tiene como objetivo el descubrimiento e identificación de nuevas ideas, pensamientos, sentimientos, conocimientos preliminares y la comprensión de ideas y objetivos. Tiene un análisis basado en preguntas y respuestas, en las que prima lo subjetivo, así como el contenido y lo interpretativo. En ese sentido el acercarse a los que construyen el proyecto a modo de entender su racionalidad, el analizar el sentido y la eficiencia de los recursos empleados, y el interpretar las percepciones que se dan en este proceso de apropiación de tecnologías por parte de los pobladores de Pueblo Libre hace idóneo este método para esta investigación. Tratar de entender el proceso de comunicación que se va generando implica el tener lo cualitativo en cuenta, por lo que podemos decir que la presenta investigación es pertinente con relación a los alcances del método cualitativo.

3.3 UNIDADES DE ANÁLISIS

3.3.1 PROGRAMAS Y PROYECTOS ORIENTADOS A LA PREVENCIÓN DEL ABUSO DE DROGAS- CEDRO¹⁸

El contexto organizacional de este proceso es el Centro de Información y Educación para la Prevención del Abuso de Drogas –CEDRO, que si bien es una institución particular tiene el aval de diversas instituciones estatales peruanas y extranjeras, sumamente involucrados en lo que significa la problemática de las drogas. *Es una institución peruana con 28 años de trabajo que promueve el desarrollo y la legalidad a través de estrategias de educación, información y promoción de la ocupación decente (sic).*

3.3.1.1 Historia

CEDRO empezó a trabajar en la selva a finales de los años 80 e inicios de los 90, contexto bastante convulsionado con el Programa para el Desarrollo Alternativo, priorizando la formación de una nueva dirigencia abatida por el narcotráfico en la zona y desarrollando estrategias ligadas a concientizar a la población sobre el impacto de este en la selva (Lara 2003: 5). Tenía como objetivo no solo cambiar la economía, dada en su mayoría por el narcotráfico en las zonas cocaleras de la selva, sino en el establecimiento de proyectos de sustitución de una economía ilícita, a una economía lícita y sostenida, buscando también el modificar estructuras mentales y estilos de vida que esa subcultura de la ilegalidad y la violencia dejó en esos escenarios (Lara 2000: 20). Desde el inicio de su trabajo priorizó las líneas de acción frente a la problemática de las drogas ilegales (cultivo, producción, tráfico y consumo) así como a las drogas legales.

3.3.1.2 Misión

La misión de CEDRO es ser *“una institución facilitadora de los procesos de desarrollo comunitario y promotores de la cultura de la legalidad dentro de una comunidad, resaltando el objetivo de mejorar su calidad de vida y fomentar el cuidado del medio ambiente”*.

¹⁸ Toda la información interna acerca del Centro de Información y Educación para la Prevención del Abuso de Drogas-CEDRO fue obtenida de la página institucional www.cedro.org.pe. Consulta realizada entre el 2 de febrero del 2016 y 5 de mayo del 2016

3.3.1.3 Visión

“Buscamos formar instituciones y comunidades que sean protagonistas de su desarrollo, viviendo en una cultura de legalidad y comprometidas con la prevención del consumo de drogas y de otras conductas de riesgo que van contra la salud individual y colectiva”.

3.3.1.4 Áreas

- *Comunicaciones:* Desarrolla con los medios un canal de comunicación para generar una conciencia pública contraria al uso y abuso de drogas; desarrolla acciones preventivo-educativas y apoya a los programas e instituciones que conforman la red de trabajo preventivo en la institución.
- *Investigación, Monitoreo y Evaluación:* Realiza investigaciones de forma permanente para ofrecer información actualizada y relevante para el diseño de estrategias y toma de decisiones, permite conocer indicadores sobre opiniones, actitudes y conductas de la población para ser incluidas en propuestas de acción de los programas de CEDRO.
- *Centro de Cómputo:* Controla los inventarios y servicios que requieren las diferentes áreas de la institución y brinda el soporte y el apoyo informático a todas las áreas.
- *Finanzas, Contabilidad y Tesorería:* Contabilidad, preparación y control presupuestal, tesorería y liquidación financiera de proyectos. Permite obtener información financiera adecuada y confiable para las decisiones institucionales.
- *Centro de Documentación:* Contribuye a que la población cuente con información actualizada sobre la problemática de las drogas y temas vinculados, a través de medios presenciales y virtuales.
- *Relaciones Comunitarias:* Conforman este rubro una cantidad de programas de fortalecimiento de liderazgo comunitario y promoción de la salud la cual busca el fortalecimiento de grupos juveniles para el trabajo. También se ha desarrollado programas de ciudadanía juvenil a través de la conformación de grupos de jóvenes periodistas, programas para la prevención de la violencia social y familiar, prevención del alcoholismo, las drogas y otras conductas de riesgo.

3.3.1.5 Proyectos

- *Coaliciones Comunitarias Integral*: Busca reducir el consumo de drogas y promocionar estilos de vida saludables, involucrando a todos los actores sociales, fortaleciendo las capacidades *comunitarias*.
- *Liderazgo juvenil, emprendimiento y sostenibilidad económica*: Empodera a los jóvenes y sus organizaciones, fomenta y desarrolla la mentalidad emprendedora y fortalece el rol de las y los jóvenes como actores claves para el desarrollo local.
- *Juventud Ayacuchana, hacia la cultura de la legalidad, sin drogas*: Busca crear una corriente social a favor de la legalidad a través de acciones emprendedoras juveniles.
- *Red de bibliotecas*: Su objetivo es contar con una red de bibliotecas virtuales comunitarias como oportunidad de desarrollo para la comunidad. Se implementan las “bibliotecas comunitarias” para que los jóvenes menos favorecidos se realicen como sujetos críticos y creativos, como ciudadanos plenamente conscientes de sus derechos y del papel que les cabe ejercer en la sociedad.
- *Educación para el éxito*: Tiene como propósito promover la permanencia en el sistema educativo y el retiro gradual del trabajo peligroso de 150 niños, niñas y adolescentes en 3 instituciones educativas del distrito de Santa Anita en Lima.

Existen tres proyectos dentro de CEDRO que, debido a su despliegue geográfico e impacto económico y social en las diferentes zonas del país, son llamados Programas dentro de la institución. Estos son:

- *Programa Educación Familiar (PEFI)*: Contribuye a fortalecer el estado de derecho en cada una de las comunidades a través del desarrollo de capacidades de jóvenes y mujeres para emprendimientos sociales y económicos lícitos en localidades rurales afectadas por la cadena de las drogas y la violencia. Para ello, el programa desarrolla acciones de mercadeo social y comunitario, formación de líderes por legalidad y aliento a la economía lícita

- *Programa de acciones preventivas a la Policía Nacional del Perú:* En convenio con el Ministerio del Interior, busca alentar la formación de los miembros de la Policía Nacional [PNP] en temas vinculados con la lucha antidrogas, el mejoramiento de las relaciones comunitarias, la ética y la convivencia saludable.
- *Programa Inclusión Digital (PID):* Programa en cooperación con la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) en el marco del Programa de Desarrollo Alternativo que se implementa en las regiones San Martín, Ucayali y Huánuco, a través de una red de telecentros, que se definen como espacios de capacitación y aprendizaje para fortalecer el desarrollo educativo, social y económico-productivo, a través del uso de nuevas tecnologías de la información.

3.4 UNIDAD DE OBSERVACIÓN

3.4.1 Programa Inclusión Digital (PID)¹⁹

El Programa Inclusión Digital (PID) se inició en mayo del 2012, empezando con la construcción del primer telecentro en setiembre del mismo año en la ciudad de Lamas (San Martín).

3.4.1.1 Objetivos

General:

Contribuir al desarrollo social y económico prioritariamente de las regiones Huánuco, San Martín y Ucayali divididas en 3 ejes de acción: Pucallpa- Aguaytía, Tarapoto- Juanjuí, Tingo María- Tocache, a través del empleo de tecnologías de la información y comunicación y de la asociatividad; promoviendo emprendimientos lícitos en alianza con organismos públicos y privados.

¹⁹ La información aquí expuesta sobre el Programa Inclusión Digital fue obtenida de documentos internos del Programa, que me fueron proporcionados para fines de esta investigación. Consultas realizadas entre agosto del 2015 y diciembre del 2015.

Específicos:

- Las poblaciones objetivo cuentan con conectividad y acceso a nuevas tecnologías de la información y educación a través de la instalación de telecentros.
- Las poblaciones objetivo identifican los diversos factores que promueven el desarrollo integral y los beneficios obtenidos a partir del funcionamiento de los telecentros.
- Las poblaciones objetivo han incorporado competencias tecnológicas, económico-productivas y de ciudadanía que favorecen los procesos de desarrollo local.
- La población, organizaciones e instituciones locales participan en acciones de movilización comunitaria, fortaleciendo su rol en los procesos de desarrollo
- Las empresas, instituciones y organizaciones se articulan e intercambian aprendizajes promoviendo acciones para el desarrollo de la juventud peruana.

3.4.1.2 Público objetivo

El Programa Inclusión Digital tiene como público objetivo directo a jóvenes mayores de 12 años, agricultores de café, cacao, y otros productos legales; y como público indirecto a padres de familia, líderes y autoridades, representantes de instituciones y otros.

3.4.1.3 Componentes

El Programa Inclusión Digital tiene tres grandes componentes:

- *Fortalecimiento institucional:* Se ha considerado en la propuesta financiera destinar el 8.26% de los recursos para fortalecimiento institucional: mejora en capital humano y cultura organizacional, mejora de procesos internos, sostenibilidad técnica y financiera para el PID y mobiliario e infraestructura de punta para colaboradores.
- *OBRA: Alianzas por la juventud:* Es una red democrática de organizaciones e instituciones que trabajan con y para jóvenes, cuyos integrantes se reúnen periódicamente para compartir metodologías, experiencias de trabajo y todo tipo de aprendizajes para mejorar sus respectivas intervenciones.
- *Monitoreo y evaluación:* Este componente presenta el sistema de monitoreo y evaluación, el cual se consolidará como un proceso continuo destinado a evidenciar

los resultados alcanzados en el marco de la instalación de telecentros, los procesos involucrados en su funcionamiento y los efectos directos de su accionar así como los cambios permanentes a nivel de las prioridades de desarrollo de individuos, grupos, familias y comunidades.

3.4.1.4 Subcomponentes

Dentro del componente de fortalecimiento Institucional se encuentran 5 subcomponentes, sobre los cuales se realiza el trabajo de los telecentros:

- *Tecnología y conectividad:* Cuyos objetivos son
 - [1] implementar de manera óptima los telecentros de cada uno de los ejes, teniendo en cuenta el equipamiento, mobiliario y la provisión de internet de banda ancha,
 - [2] desarrollar aplicaciones y/o servicios de comunicación para el acceso a la información de grupos específicos y diferenciados, servicios que se extenderán a grupos organizados cercanos a los telecentros.

- *Fortalecimiento de capacidades:* Cuyos objetivos son
 - [1] reforzar las habilidades de la población objetivo a través de la implementación de diversos módulos de capacitación,
 - [2] promover el acercamiento de los beneficiarios con instituciones públicas y privadas para formar ciudadanos digitales.

- *Mobilización comunitaria:* Cuyos objetivos son
 - [1] Facilitar la percepción positiva del impacto de las TIC en su vida social y económica,
 - [2] Fomentar la participación social y fidelización de la población objetivo en cada Telecentro.

- *Promoción del Desarrollo Integral:* Cuyos objetivos son
 - [1] Influir en la opinión pública acerca de las posibilidades de desarrollo asociadas a las nuevas tecnologías de información y comunicación.

[2] Fortalecer las acciones a favor de la vida lícita y las experiencias productivas, económicas y comerciales, promoviendo cultivos y productos alternativos así como los servicios disponibles a través de los telecentros.

▪ *Gestión del conocimiento:* Cuyos objetivos son

[1] Propiciar la recolección, sistematización y difusión del conocimiento generado por el programa, para convertirlo en insumo útil para la implementación;

[2] Sistematizar procesos para conocer cómo se despliegan las estrategias y se desarrolla las actividades del Programa y orientar las acciones de promoción de desarrollo social y económico.

3.4.1.5 Objetivo de Comunicaciones

El Programa Inclusión Digital cuenta con un Plan de Comunicaciones, el cual tiene un objetivo general y cuatro específicos, los cuales están relacionados con cada uno de los subcomponentes del PID:

Objetivo General	Contribuir con la percepción favorable, la participación eficaz del público objetivo hacia el Programa Inclusión Digital y el reconocimiento de necesidades de capacitación.
OE1	Fomentar una actitud positiva y participativa del público objetivo hacia el Programa promoviendo el conocimiento sobre los beneficios de este.
OE2	Poner en agenda la Inclusión Digital a través de la presencia del Programa en los medios de comunicación masivos y no masivos, pagados y no pagados.
OE3	Legitimar el Programa en las comunidades en las que se trabaja por medio de la creación de alianzas con autoridades y líderes.
OE4	Facilitar el reconocimiento de las necesidades de capacitación y asumir compromisos individuales acordes con las ofertas de capacitación del programa.

Además se cuenta con una estrategia de comunicación para el Programa, la cual es “Generar espacios de comunicación dentro de la comunidad, a través de los medios de comunicación, líderes de opinión y estableciendo alianzas con autoridades y líderes

locales para transmitir de mensajes que fomenten participación y actitud positiva hacia el Programa, difundan los beneficios, ventajas y capacidades que podrán ser adquiridas a partir del telecentro y del Programa”.

Como se mencionó líneas arriba, el Programa Inclusión Digital tiene tres ejes de acción sobre los que trabaja el proyecto: Pucallpa- Aguaytía, Tarapoto- Juanjuí, Tingo María- Tocache. Para esta investigación se eligió como estudio de caso el telecentro de Pueblo Libre, ubicado en el caserío del mismo nombre, el cual pertenece al eje Pucallpa- Aguaytía,

3.4.2 Caserío de Pueblo Libre²⁰

Es poca la información “oficial” que existe acerca de este caserío ya que es pequeño y rural, y su último censo municipal fue hecho en el 2010. El Caserío de Pueblo Libre se encuentra en el distrito de Curimaná, provincia de Padre Abad, región Ucayali, a 21km de la Carretera Neshuya – Curimaná, en el margen derecha de la carretera. Se encuentra a una altitud de 180 msnm al sur-este del Perú.

Sus límites son:

- Por el norte, con los distritos de Curimaná y Nueva Requena
- Por el sur, con los distritos de Padre Abad e Irazola
- Por el este, con los distritos de Campo Verde y Pucallpa
- Por el oeste, con el distrito de Contamana

Cuenta con una población de aproximadamente 238 personas (antes de la llegada del telecentro). 124 hombres y 114 mujeres. De estas, 70 son niños de 0-11 años, 23 son jóvenes de 12-17 años, 104 fluctúan entre 18-49 años de edad; y 39 son adultos de más de 50 años. Cabe decir que con la llegada del telecentro la población se duplicó debido al desarrollo del caserío (no exclusivo del telecentro) y al proyecto de ampliación del colegio Waldemar Soria Rodríguez con laboratorios de computación, atrayendo así a población de comunidades aledañas.

²⁰ Este capítulo ha sido elaborado en base al testimonio del señor Hebert Saboya, tutor del telecentro y uno de los primeros pobladores del caserío, y al diagnóstico elaborado por el Programa Inclusión Digital para la viabilidad de la construcción del telecentro en Pueblo Libre. En el capítulo de resultados desarrollaré más lo encontrado durante el trabajo de campo del 15 al 19 de febrero del 2015.

3.4.2.1 Indicadores Censales

	Dato	Año	
Tasa de analfabetismo	s/i	-	
Tasa de analfabetismo de población de 15 y más años	s/i	-	
Mujeres en edad fértil	61	2010	
Tasa de desnutrición crónica	13.0%	2010	
Hogares con al menos 1 Necesidad Básica Insatisfecha [NBI]	s/i	-	
Estratificación de pobreza [no pobre, pobre, muy pobre]	s/i	-	
Porcentaje de población de 15 y más años	s/i	2010	
Total de viviendas particulares		2010	
Concentración de viviendas [concentradas, medianamente concentradas, dispersas]	18-20-22	2010	
Porcentaje de viviendas con servicio de agua	22.0%	2010	
Porcentaje de viviendas con servicio de desagüe	0.0%	2010	
Porcentaje de viviendas con servicio de electricidad	90.0%	2010	
Porcentaje de viviendas sin agua, desagüe y alumbrado	78%-100%-80%	2010	
Ingreso familiar mensual	S/. 450	2010	
Tasa de actividad de la Población económicamente activa [PEA] de 15 y más años	s/i		
Porcentaje de la PEA ocupada de 15 y más años	En agricultura	100%	2010
	En servicios	0.0%	
	Asalariados	0.0%	

3.4.2.2 Vías de comunicación

Para acceder a Pueblo Libre, el cual está ubicado en el lado derecho de la carretera hacia Neshuya desde Pucallpa, es necesario hacerlo a través de la única carretera que conecta el caserío con los distritos aledaños. A continuación presento unos cuadros que presentan la distancia, medio de transporte, costo y la frecuencia para conseguir algún vehículo entre Pueblo libre y los principales distritos aledaños²¹

²¹ Aunque la frecuencia de carros hacia Pucallpa y Curimaná es “frecuente” el intervalo de espera es de aproximadamente 1hora para conseguir movilidad.

Hacia	Pucallpa
distancia [Kms]	82 kms
Medio	Auto-Minivan-Combi
Tiempo	02 hs.-02 hs.-02:30 hs.
Frecuencia	Permanente
Costo	s/18.00- s/15.00

hacia	Curimaná
distancia [Kms]	14.5 kms.
medio	auto
tiempo	1/2 hora-50 minutos
frecuencia	Permanente
costo	s/10.00- s/7.00

Hacia	NESHUYA
distancia [Kms]	21.5 kms.
Medio	Auto-Minivan-Combi
Tiempo	01 hr.-02 hs-02 hs.
frecuencia	Diaria cada tres horas
Costo	s/10.00- s/8.00- s/7.00

hacia	AGUAYTÍA
distancia [Kms]	126 kms.
medio	Auto.
tiempo	04 horas
frecuencia	Permanente (desde Neshuya)
costo	s/.35.00

Para llegar de la ciudad de Pucallpa a Pueblo Libre se debe ir hacia el paradero “El Óvalo” desde donde salen los carros (minivans) hacia Curimaná, se aborda uno de ellos y se les indica que se bajará en Pueblo Libre. La pista es asfaltada hasta Neshuya y luego se convierte en trocha carrozable, la cual continuará hasta Curimaná, la capital del distrito. Se sabe que se está en Pueblo Libre por la existencia de una tranquera, un puesto de seguridad y un cartel del PID que dice “En Pueblo Libre, ¡Ya estamos conectados!”.

3.4.2.3 Historia²²

La comunidad de Pueblo Libre desde el año de 1987 pertenecía al caserío “El Maronal”, distrito de Irazola (vecino del ahora distrito de Curimaná). Siempre había reuniones para faenas comunales o trabajos conjuntos, pero “El Maronal no participaba y siempre iban los de Pueblo Libre, por lo que en el año 1993 se reunieron un grupo de moradores para

²² Información brindada por el señor Hebert Saboya , tutor del telecentro durante el trabajo de campo. Febrero 2015

organizarse e independizarse del Caserío “El Maronal”, encabezando este comité el señor, Marcos Galán Luna, acompañado de los siguientes moradores: Sra. Mercedes Loja de Galán, Sra. Dánica Carrión Pizango, Sr. Luis Alberto Alba Lostaunau, Sr. Decio Ramírez Dávila, Teodoverto Ríos, Jorge Ramírez Tello, sr. Néstor Pizango Tello, los mismos que comenzaron a gestionar la creación del Caserío.

Al principio acordaron ponerle al caserío el nombre de “Alberto Fujimori Fujimori”, para facilitar las gestiones, ya que en aquellos tiempos era el gobierno del mismo, pero luego de una nueva reunión con todos los moradores, se decidió cambiarle el nombre del caserío a Pueblo Libre, debido a que se estaban “liberando” del caserío “El Maronal”. Con el acuerdo firmado por todos los moradores se empezaron a realizar las gestiones.

El 25 de Mayo de 1994, el Alcalde del Distrito de Irazola, en ese entonces el señor Marcos Ramírez, hizo la entrega de la resolución de creación del Caserío con el nombre de Pueblo Libre, perteneciendo al mismo distrito. El 15 de Enero de 1997 se crea como Distrito Curimaná, pasando Pueblo Libre a formar parte de él hasta la actualidad, por la Resolución de creación N° 002-97-ALC-MDC, del Caserío por la municipalidad del distrito de Curimaná.

Eligieron a sus primeras Autoridades Comunes y Políticas, de Agente Municipal, al Sr. Marcos Galán Luna y como Teniente Gobernador, al Sr. Néstor Pizango Tello. De ese modo empezamos a gestionar la creación de la escuela primaria, logrando un 16 de Agosto de 1997, después de larga gestión la creación de la escuela primaria N° 65037. En seguida se gestionó la creación del colegio Secundaria, funcionando hasta el 11 de Agosto del 2004 tanto primaria como secundaria independiente, cada cual con su director.

El 12 de Agosto del 2004, se presenta la documentación gestionando la Fusión de la escuela primaria al colegio secundaria, y para el 14 de Marzo del 2005 se les hace la entrega de la Resolución Directoral Regional N°00695-2005-DREU, con la fusión de ambos colegios, el que desde entonces viene funcionando como Institución Educativa Integrada Waldemar Soria Rodríguez (I.E.I.W.S.R). La creación del Puesto de Salud, esta se dio en el año 2000, por la Dirección Regional de Salud (DIRESA).

El año 2004 llega DEVIDA al Caserío, donde las Autoridades y moradores en conjunto, a cambio de la radicación de coca, solicitan el mejoramiento de la infraestructura del puesto de salud, los cuales aceptaron a construir. Ejecutando dicha obra el año 2005.

A inicio del año 2005 se gestiona la electrificación en el caserío Pueblo Libre, ejecutándose dicha obra en Noviembre del mismo año. El año 2006, en asamblea del pueblo, se prioriza el servicio de agua con el presupuesto participativo de la comunidad, ejecutándose dicha obra el año 2007 por la Municipalidad de Curimaná, con la participación del Centro de Información y Educación para la Prevención del abuso de Drogas (CEDRO) en la comunidad, con los talleres de Escuela de Padres, jóvenes y la participación de la Comunidad en diversas actividades y en diferentes lugares.

En Diciembre del 2011 viene el señor Robert Palermo Zevallos, promotor de CEDRO²³, pide una reunión con la Población, donde informa en cuanto a la instalación de un telecentro en el Caserío. En Diciembre del 2012, luego de realizadas las gestiones, comienza el arreglo y acondicionamiento del local para el funcionamiento del Telecentro, inaugurándose el 23 de Marzo del 2013.

Desde el año 2012 se viene gestionando desde el Gobierno Regional de Ucayali el servicio de agua y desagüe, el cual hasta la fecha no se ejecuta, al igual que las gestiones para el cerco Perimétrico de la Institución Educativa que desde el año 2012 sigue esperando su ejecución.

3.4.2.4 Terrorismo en Pueblo Libre²⁴

“Cuando Pueblo Libre, pertenecía al Caserío “El Maronal”, en el año 1988 aparece el terrorismo en la zona, donde no solo Pueblo Libre es afectado con este grupo, los cuales llegaron a organizar como miembro de su cuadrilla, obligándoles hacer las cosas como ellos querían. Las asambleas permanentes con todos los miembros de las familias a cualquier hora que ellos querían por las noches o de día, a las asambleas tenían que

²³ Robert Palermo trabajó como promotor de CEDRO hasta el inicio del proyecto, en el que el señor Arturo Sigas toma su lugar en la zona. Robert Palermo pasa a trabajar para la municipalidad de Curimaná, siendo nombrado segundo administrador del telecentro de Curimaná. Este telecentro cuenta con dos administradores, Emperatriz Cruz, de CEDRO, y Robert Palermo de la Municipalidad Distrital de Curimaná.

²⁴ Transcripción literal sobre testimonio del señor Hebert Saboya realizado durante el trabajo de campo

asistir desde el más pequeño hasta el más adulto de la familia, en donde preguntaban la conducta de los moradores, si era malo decidían darle una oportunidad si continuaba lo quitaban la vida cruel mente. En ese tiempo los habitantes tenían que vivir de común acuerdo con el terrorismo por temor a la muerte. Cuando el Ejército Militar hace su presencia en la zona, hubo enfrentamientos entre los terroristas y el Ejército, donde perdieron la vida muchos de los dos grupos, de esa manera el terrorismo sale de la zona, dejando manchado el nombre el prestigio de muchas personas, los cuales eran buscados por las autoridades militares para ser encarcelados. Por tal motivo muchos moradores se escaparon a vivir a otros lugares. Terminando en gran parte esta pesadillas en el año 1990, con el Gobierno del Presidente Alberto Fujimori Fujimori.”

3.4.2.5 El Programa Inclusión Digital en Pueblo Libre

En general el acceso a internet en todos los lugares a los que ha llegado el PID en la selva es escaso y de muy mala calidad. Esto ocurre debido a que los enlaces nacionales (que conectan estas ciudades con Lima) están saturados (CEDRO, 2012: 1).

Sin embargo, el uso de Internet, aunque limitado, ha permitido conocer su potencialidad y se ha convertido en una necesidad. Existe por tanto una gran demanda de acceso rápido y estable por parte de municipalidades, colegios, asociaciones de productores, empresas y público en general.

Sin posibilidades de contar con acceso cableado a Internet ni con servicios 3G en las localidades rurales, el acceso vía satélite y el uso de enlaces inalámbricos que conecten una zona rural con la ciudad, se presentan como los dos tipos de conexión factibles. La conexión satelital sin embargo, por ser cara y proclive a cortes por nubosidad o lluvias, es cada vez menos utilizada.

Son los enlaces inalámbricos el tipo de conexión que más abunda en las zonas rurales. Mediante torres de elevación y antenas, un enlace inalámbrico permite conectar un local con acceso a Internet en la ciudad con otro que puede estar ubicado en una zona rural.

De esa forma, el Internet contratado en la ciudad -que puede tener acceso a Internet a través de la fibra óptica, es decir, un Internet de banda ancha- puede ser usado en la localidad rural. La implementación de un enlace inalámbrico requiere de un estudio de

factibilidad pues es necesario que haya “línea de vista” entre las antenas, una distancia adecuada, poca interferencia, entre otras condiciones (CEDRO, 2012: 2).

El PID realizó un estudio de factibilidad técnica en cada uno de los ejes en los que tenía planeado trabajar para determinar qué ciudades iban a establecer sus telecentros. Dentro de eje Pucallpa-Aguaytía se realizó el estudio técnico en las localidades de Campo Verde, Neshuya, Pueblo Libre, Curimaná, Von Humboldt, San Alejandro, Yarinacocha y Manantay; llegando a la conclusión de que *“todos los lugares visitados en mayor o menor medida, cumplen con los criterios básicos para la implementación de un telecentro (CEDRO, 2012: 4).”*

Para poder identificar qué lugares contaban con las características más apropiadas para empezar en ellos con la construcción de los telecentros se tomaron en cuenta un conjunto de puntos. Para el caso de Pueblo Libre se identificó:

- *Pertenencia y convenio:* Centro poblado. Existe interés de la comunidad, ratificada en Asamblea en que ceden un local para el telecentro en el colegio del pueblo
- *Local:* Haciendo los arreglos respectivos, el local asignado ofrece lo necesario para el telecentro.
- *Conectividad:* Existen facilidades técnicas para un enlace inalámbrico con Curimaná, pero dependerá de los arreglos que se hagan en dicho lugar.

Luego del estudio se llegó a la conclusión que Pueblo Libre y Campo Verde eran los dos lugares en lo que se iniciaría el Programa Inclusión Digital en el eje Pucallpa- Aguaytía, ya que contaban con mayores facilidades para el funcionamiento de los telecentros.

3.4.3 Telecentro de Pueblo Libre:

El Telecentro de Pueblo Libre fue inaugurado el 23 de marzo del 2013, siendo uno de los primeros telecentros en construirse e inaugurarse, incluso antes que el telecentro de Pucallpa debido a las facilidades sociales y arquitectónicas que el caserío presentaba para su construcción.

Este fue construido en el antiguo local comunal, el cual fue dividido en dos para, en el lado derecho, establecer el telecentro y, en el ala derecha, construir una sala de computación que pueda ser usada por los estudiantes del colegio Waldemar Soria Rodríguez, aprovechando la conexión a internet que parte del telecentro. En el capítulo de resultados presentaré el cómo la propia comunidad gestionó la donación de las 25 computadoras con las que cuenta su laboratorio de computación para los estudiantes.

El administrador del telecentro es el señor Arturo Siguas, quien, junto con el señor Hebert Saboya, tutor del telecentro y poblador del caserío, es el encargado de llevar a cabo las actividades propuestas por el PID (principalmente las de movilización comunitaria y fortalecimiento de capacidades).

3.5 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS UTILIZADOS

Para poder darle cobertura a las variables que constituyen nuestra hipótesis secundaria 1: *Racionalidad del PID, Características estratégico territoriales, Lineamientos de CEDRO, Innovación institucional, Rol de la comunicación dentro de lo que el equipo de CEDRO cree que es Inclusión Digital*, para las variables de nuestra hipótesis secundaria 2: *Recursos comunicacionales empleados en la implementación y ejecución del PID, necesidades de comunicación previos a la implementación del telecentro, necesidades comunicacionales durante la ejecución del PID a través del telecentro*, y para las variables de nuestra hipótesis secundaria 3: *Percepción de impactos sociales o económicos en su vida personal y comunal, Experiencia en cuanto al funcionamiento del telecentro como medio de acceso a nuevas tecnologías de la información, Tipo de experiencia sobre el funcionamiento del telecentro como medio para mejorar su productividad y Proceso de apropiación de las TIC* vamos a trabajar la técnica de la entrevista con tres grupos diferenciados de acuerdo a su pertinencia para el trabajo con las variables.

Para poder complementar las variables de la hipótesis secundaria 2: *Recursos comunicacionales empleados en la implementación y ejecución del PID, necesidades de*

comunicación previos a la implementación del telecentro, necesidades comunicacionales durante la ejecución del PID a través del telecentro y la variable de la hipótesis 3: *Experiencia en cuanto al funcionamiento del telecentro como medio de acceso a nuevas tecnologías de la información y Proceso de apropiación de las TIC* se trabajará con la técnica de observación participante, la cual fue aplicada por la investigadora del 15 al 19 de febrero del 2015.

Por último, para detallar la variable de la hipótesis secundaria 2: *Recursos comunicacionales empleados en la implementación y ejecución del PID*, se ha utilizado la técnica de análisis de contenido, en el que se presentarán seis recursos comunicacionales.

Así, las técnicas utilizadas para el recojo de información fueron:

- **Observación participante:** La observación participante en esta investigación consistió en realizar un contacto directo con la vida cotidiana de la población de Pueblo Libre y el trabajo del día a día del Telecentro. Se puso especial consideración durante la aplicación de esta técnica en los espacios, los actores y las relaciones entre estos. Esta técnica fue elegida al ser pertinente debido a la confiabilidad de la información recopilada, recogiéndose de primera mano por la investigadora y acompañada de un registro fotográfico presentado en este documento. Se aplicó del 15 al 19 de febrero del 2015 en el caserío de Pueblo Libre.

Esta técnica es pertinente para las variables: *Recursos comunicacionales empleados en la implementación y ejecución del PID, necesidades de comunicación previos a la implementación del telecentro, necesidades comunicacionales durante la ejecución del PID a través del telecentro, Experiencia en cuanto al funcionamiento del telecentro como medio de acceso a nuevas tecnologías de la información y Proceso de apropiación de las TIC* contenidas en la hipótesis 2 y 3 respectivamente, ya que se pudo constatar qué recursos se emplean para el trabajo con la comunidad, cuáles son las necesidades de comunicación que tiene la población y cómo interactúan con los recursos que tienen a su alcance. Además de participar de actividades de la comunidad y del telecentro, pudiendo realizar una observación sistemática de su dinámica.

La herramienta utilizada para esta técnica fue una Guía de Observación, la cual podrá ser revisada en la sección de anexos.

- Entrevistas: Hemos decidido utilizar la técnica de la entrevista debido a que es muy completa y permite un acercamiento directo a los individuos, precisando el significado de los elementos en los que desea hacer hincapié esta investigación.

La aplicación de las entrevistas obedece a darle cobertura a las variables *Racionalidad del PID, Características estratégico territoriales, Lineamientos de CEDRO, Innovación institucional, Rol de la comunicación dentro de lo que el equipo de CEDRO cree que es Inclusión Digital, Recursos comunicacionales empleados en la implementación y ejecución del PID, necesidades de comunicación previos a la implementación del telecentro, necesidades comunicacionales durante la ejecución del PID a través del telecentro, : Percepción de impactos sociales o económicos en su vida personal y comunal, Experiencia en cuanto al funcionamiento del telecentro como medio de acceso a nuevas tecnologías de la información, Tipo de experiencia sobre el funcionamiento del telecentro como medio para mejorar su productividad y Proceso de apropiación de las TIC*. Si bien las variables pertenecientes a la hipótesis secundaria 2 ya han sido abordadas por la observación participante, el aporte de abordarlas con las entrevistas es ahondar en los significados, intereses y percepciones de las personas respecto de estos, complementando la información obtenida a partir de la observación.

Cabe indicar que para la aplicación de esta técnica se ha diferenciado los ejes temáticos y las herramientas (se trabajaron tres guías diferentes para cada grupo de entrevistados, las cuales podrán ser encontradas en los anexos) que apuntarán a desagregar las variables contempladas en las hipótesis. Así, se entrevistó a 25 personas, entrevistas que fueron divididas en tres grandes grupos:

- Trabajadores del PID de CEDRO de Lima (5): Director del PID, Jefe del Subcomponente de Fortalecimiento de capacidades, jefe del subcomponente de Movilización Comunitaria, Asistente de Movilización Comunitaria, comunicador de CEDRO y el jefe del componente de Monitoreo y Evaluación
- Trabajadores del PID de CEDRO en el eje Ucayali- Aguaytía (5): Administrador del telecentro, tutor del telecentro, coordinador del eje Pucallpa-Aguaytía, Administradora del telecentro de Curimaná y ex trabajador de CEDRO en la zona,

encargado de las conversaciones con los pobladores de Pueblo Libre para la firma del acuerdo entre la comunidad y CEDRO

- Pobladores de Pueblo Libre (15): Cabe resaltar que las entrevistas para los pobladores se dividen en dos (con ligeras variaciones entre una y otra), aquellas personas que hacen uso del telecentro y aquellas que no lo hacen.

A continuación se presenta un cuadro de la relación entre las variables, los grupos de entrevistados y los ejes temáticos sobre los cuales giraron las entrevistas:

GRUPO DE ENTREVISTADOS	VARIABLES	EJES TEMÁTICOS
Jefes del PID, Trabajadores CEDRO-Lima	•Lineamientos de CEDRO	• Política de comunicación institucional
	•Racionalidad del PID	• Programa Inclusión Digital.
	•Rol de la comunicación dentro de lo que el equipo de CEDRO cree que es Inclusión Digital	• Las comunicaciones en el PID
	•Innovación institucional	• Pasos previos al PID
	•Consideraciones estratégico-territoriales	• Dinámica en Pueblo Libre
	•Recursos comunicacionales empleados en la implementación y ejecución del PID	•Recursos de comunicación en el PID.
Trabajadores CEDRO Eje Pucallpa-Aguaytía	•Necesidades comunicacionales durante la ejecución del PID a través del telecentro	• Medios de comunicación
	•Rol de la comunicación dentro de lo que el equipo de CEDRO cree que es Inclusión Digital ²⁵	• Aspectos comunicacionales que demandan atención.
	•Recursos comunicacionales empleados en la implementación y ejecución del PID	• Recursos comunicacionales

²⁵ Existen algunas variables que se repiten debido a que se ha entrevistado a diferentes grupos de actores bajo ejes temáticos distintos para darle mayor cobertura a las mismas desde diferentes miradas.

	<ul style="list-style-type: none"> •Experiencia en cuanto al funcionamiento del telecentro como medio de acceso a nuevas tecnologías de la información 	<ul style="list-style-type: none"> •Cambios percibidos en la población a partir del trabajo en el telecentro
	<ul style="list-style-type: none"> •Tipo de experiencia sobre el funcionamiento del telecentro como medio para mejorar su productividad 	<ul style="list-style-type: none"> •Planificación del trabajo •Actores con los que se relaciona el telecentro de Pueblo Libre con miras a la sostenibilidad
Pobladores y líderes de Pueblo Libre y zonas aledañas	<ul style="list-style-type: none"> •Necesidades de comunicación previas a la implementación del telecentro. 	<ul style="list-style-type: none"> •Acercamiento al telecentro, objetivo e institución
	<ul style="list-style-type: none"> •Necesidades comunicacionales durante la ejecución del PID a través del telecentro 	<ul style="list-style-type: none"> •Dinámica de la población
	<ul style="list-style-type: none"> •Recursos comunicacionales empleados en la implementación y ejecución del PID 	<ul style="list-style-type: none"> •Actividades y recursos comunicacionales del telecentro
	<ul style="list-style-type: none"> •Experiencia en cuanto al funcionamiento del telecentro como medio de acceso a nuevas tecnologías de la información 	<ul style="list-style-type: none"> •Público al que va dirigido, opinión sobre encargados y ubicación
	<ul style="list-style-type: none"> •Tipo de experiencia sobre el funcionamiento del telecentro como medio para mejorar su productividad 	<ul style="list-style-type: none"> •Planificación del trabajo
	<ul style="list-style-type: none"> •Percepción de impactos sociales o económicos en su vida personal y comunal 	<ul style="list-style-type: none"> •Impactos en su vida personal y comunal
	<ul style="list-style-type: none"> •Proceso de apropiación de las TIC 	<ul style="list-style-type: none"> •Usos y utilidad de las TIC en su vida personal y comunal •Sostenibilidad

- Análisis de recursos comunicacionales: Se decidió usar esta técnica debido al número de recursos de comunicación con los que cuenta el PID para alcanzar sus objetivos. Se busca identificar el contenido expresivo (lo que se dice) y el contenido instrumental (lo que motiva) de cada recurso analizado, analizando el sentido simbólico de cada uno de ellos. Esta técnica busca dar respuesta a la variable *Recursos*

comunicacionales empleados en la implementación y ejecución del PID, perteneciente a la hipótesis secundaria 2. Para poder describir y analizar estos recursos comunicacionales, se eligió los más representativos por tipo (informativo, interactivo, educativo y web) y por su uso a partir de la implementación del telecentro (antes y después de la implementación), así como un conjunto de criterios dependiendo el tipo de recurso elegido, los cuales serán presentados a continuación:

Tipo de recurso	Etapa de la implementación	Recursos elegidos	Criterios a analizar
Educativo ²⁶	Después	Manual de alfabetización digital dirigido a administradores- nivel básico	-Descripción -Metodología -Lenguaje
	Después	Manual de alfabetización Digital dirigido a participantes- nivel básico	-Imágenes -Colores
Informativo ²⁷	Antes	Rotafolio	-Público al que va dirigido -Claridad del mensaje -Concatenación de temas
Interactivo	Antes y Después	Juego lúdico ABC-TIC	-Colores y línea gráfica -Tipo de lenguaje -Imágenes
Web	Después	Página web del Programa Inclusión Digital	-Fecha de creación -Información Institucional -Público al que va dirigido -Contenido -Imágenes -Tipo de lenguaje -Colores y línea gráfica
	Después	Página de Facebook del Telecentro Pueblo Libre	-Fecha de creación -Información institucional -Temática que desarrolla -Contenido -Nivel de actividad

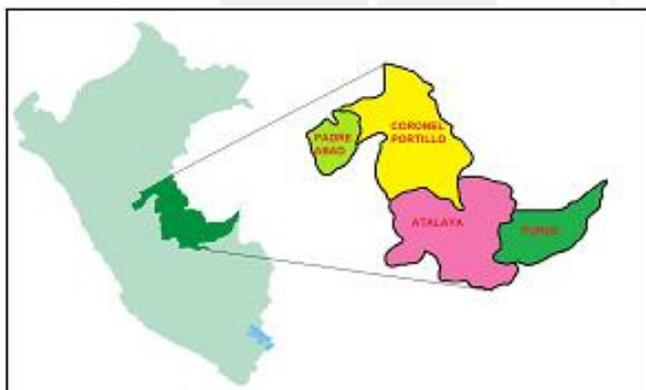
²⁶ Para el análisis de los recursos educativos se usó la tesis de SÁNCHEZ, Cristina, 2015. "Aspectos comunicacionales en procesos de desarrollo e inclusión social en comunidades amazónicas. Caso: comunidad shipibo conibo shetebo de Limongema (Ucayali)

²⁷ Para el análisis de los recursos informativos, lúdicos y web se usó la tesis de BARBIER, María. 2015. "Comunicación y cultura: El proceso comunicativo para la sensibilización y valorización del patrimonio cultural material e inmaterial en Andahuaylillas, Cusco"

IV. CAPÍTULO 4: RESULTADOS

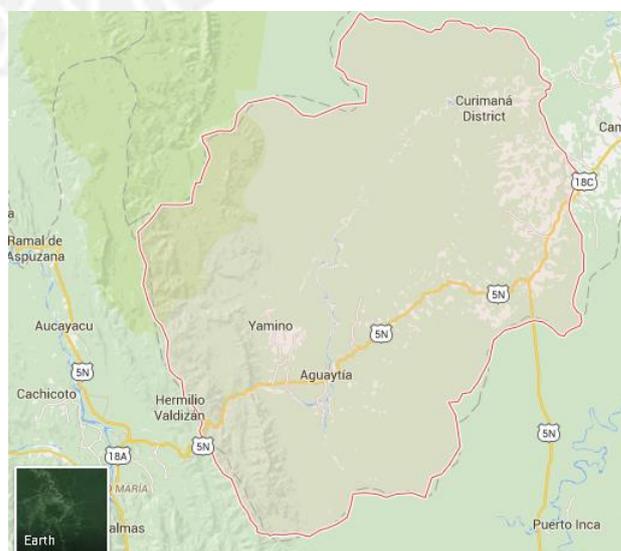
4.1 PUEBLO LIBRE, SU GENTE Y SU TELECENTRO-OBSERVACIÓN PARTICIPANTE

A continuación presentamos los resultados que fueron obtenidos a través de la observación participante que se llevó a cabo entre el 15 y 19 de febrero del 2015 en el caserío de Pueblo Libre, el cual se encuentra en el distrito de Curimaná, provincia de Padre Abad en la región Ucayali al sur-este del Perú. Ucayali cuenta con 4 provincias: Padre Abad, Coronel Portillo, Atalaya y Purus. Padre Abad se encuentra ubicada al noroeste de la región y cuenta con 5 distritos: Padre Abad (donde se encuentra su capital, Aguaytía), Irazola, Curimaná, Alexander von Humboldt y Neshuya. (Neshuya y Alexander von Humboldt son distritos nuevos y fueron creados en enero del 2015 en lo que antes fue parte del distrito de Irazola)



Mapa del Perú donde se resalta en verde oscuro la región Ucayali. A la mano derecha, en el extremo noroeste del mapa de la región, la provincia de Padre Abad de color verde claro.

Mapa de la provincia de Padre Abad, con el distrito de Curimaná al noreste de la provincia y su capital, Aguaytía en la parte sur. Imagen de Google Maps.





Distrito de Curimaná, al noreste de la Provincia de Padre Abad. Fuente Wikipedia. Debido a que la imagen es de antes del 2015 no aparecen los distritos de Neshuya y Alexander von Humboldt.

En el distrito de Curimaná las características climáticas comunes son: altas temperaturas durante todo el año (en los días y noches), intensas lluvias concentradas de Noviembre a Marzo, pocas lluvias durante el resto del año. El caserío de Pueblo Libre es hasta ahora uno de los más (sino el más) calurosos que he visitado como investigadora, las altas temperaturas hacen que uno se esté bañando constantemente para soportar el calor, las personas suelen reunirse por la noche para realizar sus actividades de entretenimiento, ya que el calor se atenúa a partir de las 7pm.

En este subcapítulo presentaré las características del lugar donde ocurre el fenómeno que estamos estudiando, los actores que he podido apreciar que intervienen y el tipo de relaciones que ahí se establecen.

4.1.1 El espacio observado:

Pueblo Libre es un caserío pequeño en el que todas las personas se conocen, aunque debido a múltiples factores ha ido creciendo y han ido recibiendo a más familias que antes vivían en lugares aledaños. Las personas tienen poca capacidad adquisitiva, pero es muy unida y sus líderes comunales tienen buena acogida por la población. Se observó que durante el día el caserío para prácticamente vacío, ya que los adultos (acompañados por los jóvenes, que en el momento de la observación se encontraban en sus vacaciones escolares) iban a las chacras a trabajar la tierra. A partir de las 6pm el caserío se reactiva ya que las personas regresan de sus labores y se agrupa para practicar deporte (se observó que todos jugaban vóley y fútbol), conversar o cenar. Justo al lado de la tranquera a la entrada de Pueblo Libre existe una bodega que por las noches se transforma en el punto

de encuentro para las personas, ya que venden alimentos (se observó la venta de menudencia de pollo a la parrilla, juanes, tamales y jugos de frutas), prenden una televisión (con cable, como ya veremos líneas más adelante). Como dirían los autores, es una población rural con base en la agricultura en el que la mayoría de personas son pobres, aunque trabajan la tierra y ha sido objetivo de diferentes proyectos dentro del PDA (Programa de Desarrollo Alternativo) en el que han primado los enfoques productivos y de cultivos lícitos.



Bodega que se encuentra justo a la entrada del caserío. Por las mañanas reúne a algunas personas del caserío y por las noches se transforma en un punto de encuentro, ya que venden comida frente a ella, además de tener una gran televisión alrededor de la cual las personas se congregan. Fotografía de la autora



El 95% de casas del caserío son de madera. Casa pintada con propaganda política del que es el alcalde distrital, señor Loiber Rocha. La presencia del gobierno local no es constante, pero la organización política del caserío sí es muy fuerte. Fotografía de la autora

Como se dijo líneas arriba, uno ya sabe que está en Pueblo Libre por un gran letrero, recurso gráfico del Programa Inclusión Digital que se encuentra ubicado justo al lado de la tranquera (ubicada al lado de la caseta de control del caserío) cuya leyenda dice “En Pueblo libre, ¡ya estamos conectados!” con el que se da la bienvenida a los visitantes y se anuncia que el PID funciona en el lugar. Esta propaganda es colocada en todos los lugares en los que existe un telecentro de PID para dar a conocer a las personas que pasan por las carreteras que en esa comunidad funciona el Programa, y tiene un letrero con el nombre de cada comunidad con diferentes fotografías (las cuales cambian de acuerdo al eje). Uno de los puntos en contra de este recurso es que las dos mujeres que aparecen en él no son de Pueblo Libre, lo que hace que los pobladores no se identifiquen con la imagen.



Cartel del PID que da la bienvenida al caserío. No se tomó en cuenta para escoger los materiales de este anuncio las características del clima, por lo que luce despintado por el fuerte sol de la zona. Fotografía de la autora.

Para la implementación del telecentro los pobladores de Pueblo Libre acondicionaron la mitad de su local comunal para que pudiera ser utilizado como telecentro. Se turnaron por medio de faenas comunales para limpiar y acondicionar el local. Este se encuentra a una cuadra de la carretera principal que lleva a Pueblo Libre, justo al frente de la loza deportiva en la que diariamente se reúnen los pobladores para practicar actividades

deportivas y reforzar sus relaciones sociales. Para que se pueda visualizar mejor la ubicación del telecentro dentro del caserío se presenta un gráfico²⁸:

Esto, en palabras de Bossio (2005, 7) denota que existen mecanismos de organización y participación en la población, así como una cultura de paz y responsabilidad social. El que hayan pensado en dividir el local comunal en dos para ceder la segunda parte al colegio denota, además, un entorno democrático, condiciones previas que hacen posible una eficiente introducción de las TIC.



La ubicación del telecentro dentro del caserío es estratégica ya que permite una buena visualización por parte de la población que solo va a Pueblo Libre por las clases de alfabetización digital, además de estar al frente del lugar de encuentro de la población, y

²⁸ Gráfico elaborado por la autora

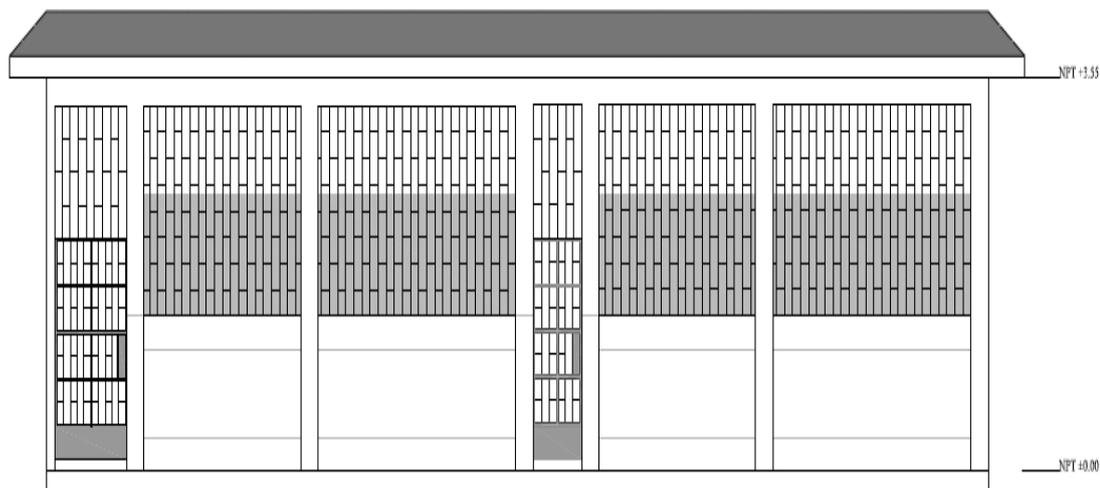
a menos de una cuadra de la tienda principal y el teléfono público. No hay que olvidar que cuenta con la ubicación estratégica de la que antes gozaba el local comunal



Vista panorámica de la plaza principal de Pueblo Libre visto desde la carretera principal, las casas al fondo, la loza deportiva, la cual sirve de punto de encuentro para la población por las noches, ya que se juntan a practicar deporte y, frente a este, al lado derecho de la imagen y pintado de amarillo, el telecentro. Fotografía de la autora.

Cabe resaltar que a espaldas del telecentro los pobladores brindaron un terreno y ayudaron con la construcción de una casa para el administrador nombrado por CEDRO para que pudiera vivir con su familia (el administrador es oriundo de Pucallpa y estuvo trabajando en Pueblo Libre durante un año antes de la construcción de su casa, por lo que era difícil tener contacto con su familia). Así, los pobladores garantizaron la comodidad del administrador haciéndolo parte de la comunidad y teniéndolo a toda hora para la atención del telecentro. Esto evidencia que la comunidad reconoce las necesidades de acceso o uso de las TIC, y su liderazgo es de tipo distribuido, lo que amplifica en mayor medida el impacto positivo de las TIC en la comunidad (Proenza, 2012: 124). Arturo Siguas dejó de ser parte del PID a mediados del año 2015 debido al vencimiento de su contrato (ningún administrador del telecentro puede trabajar más de 3 años en el Programa debido a sujeciones administrativas que CEDRO no quiere asumir) pero continuó viviendo en Pueblo Libre un tiempo más antes de migrar hacia Pucallpa por nuevas oportunidades laborales (fue nombrado subcoordinador del eje Pucallpa-Aguaytía)

El telecentro de Pueblo Libre ocupa el lado izquierdo del ex local comunitario, el que ahora cuenta con dos puertas, recordar que la puerta derecha corresponde al laboratorio de cómputo de la institución educativa del caserío, por lo desde el frontis que se ve de este modo:



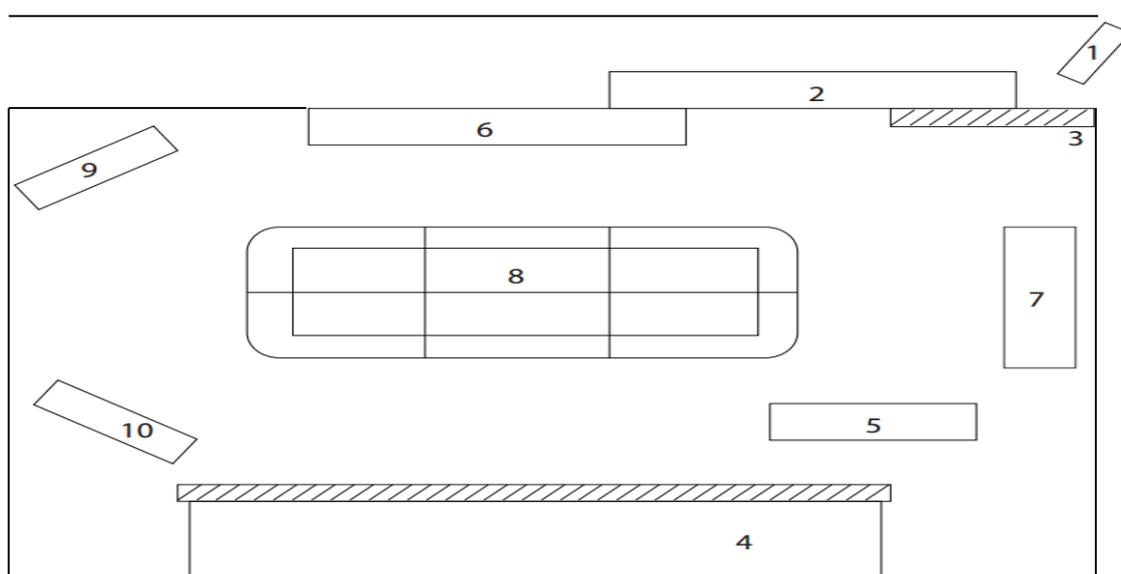
Vista del ex local comunal, ahora dividido en dos para albergar al telecentro en el lado izquierdo y al laboratorio de cómputo de la institución educativa y oficina de dirección en el lado derecho del gráfico. Manual de Instalaciones, Mobiliario y Gráfica del telecentro, 2012.



Imagen real del telecentro y de la sala de cómputo del colegio, los cuales comparten el espacio de lo que fue el local comunal de Pueblo Libre. Se observa los colores que identifican la marca Telecentro, que difieren de la otra mitad. Fotografía de la autora.

En el interior, la distribución del es ordenada, y cuenta con todos los elementos estipulados en el Manual de Instalaciones, Mobiliario y Gráfica del telecentro (2012) del

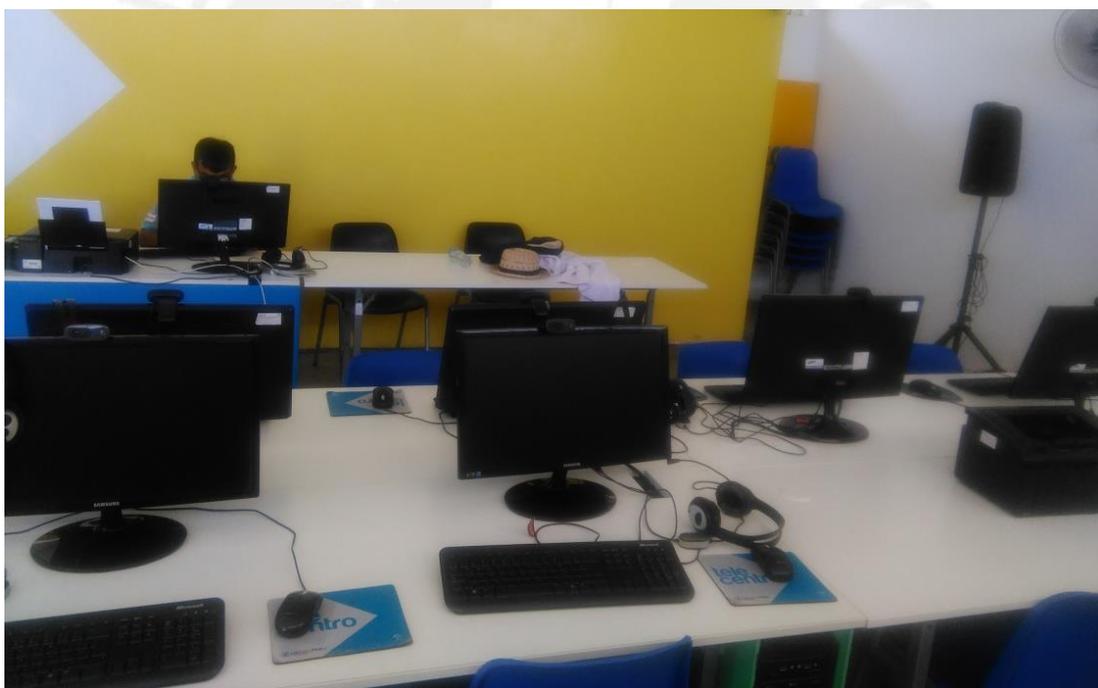
PID. Como ya se explicó en el capítulo 2.5, aunque es de menor tamaño comparado con otros telecentros de la zona y no cuenta con baño incorporado (se construyó uno en cooperación entre el PID y la población, ubicado entre el telecentro y la casa construida para el administrador, a la espalda del telecentro), la afluencia de personas es mayor que en otros. A continuación presento un croquis con la distribución del telecentro²⁹:



1. Señalética exterior: Durante la observación, la señalética no se encontraba en su lugar, ya que debido al material y a las lluvias normales en Pueblo Libre se había estropeado y mandado a rehacer.
2. Banner del Telecentro Pueblo Libre: Con los colores de la marca Telecentro, amarillo, cian y blanco
3. Puerta de entrada: De vidrio. En la parte superior, al igual que las ventanas del telecentro, cuenta con un mosquitero colocado por el comité de aliados, ya que en las clases a partir de las 6pm entraban muchos bichos al telecentro y desconcentraban a los estudiantes.
4. Almacén: pequeño almacén donde se guardan los manuales y materiales para movilización comunitaria, así como artículos de limpieza.
5. Computadora del administrador: es la única que cuenta con scanner e impresora. Es usada solo por los encargados (administrador o tutor del telecentro)

²⁹ Gráfico elaborado por la autora

6. Biblioteca con recursos comunicaciones del PID: Está compuesta por dos estantes. En el primero se encuentran los juegos lúdicos que se usan para las actividades de movilización comunitaria, mientras que en el segundo se encuentra una muestra de cada uno de los manuales de Alfabetización Digital.
7. Pizarra acrílica, ecran y proyector: recursos de soporte para el dictado de clases. El administrador también las utiliza para proyectar películas a la comunidad, como parte de las actividades complementarias del telecentro.
8. Computadoras usuarios: Son 6 las computadoras que son usadas por los alumnos y usuarios del telecentro. Todas cuentan con audífonos y su respectivo micrófono y cámara web, así como un mouse pad con la marca del telecentro en cian y blanco.
9. Ventilador 1: ubicado en la parte final del telecentro en el lado izquierdo.
10. Ventilador 2: ubicado en la parte final del telecentro en el lado derecho.



Computadoras usuarios con todos sus accesorios. Las computadoras no cuentan con ninguna separación, lo cual hace que algunos usuarios sientan que no cuentan con privacidad (sobre todo al mantener conversaciones a través de las redes sociales). Se observa, además, la impresora y computadora del administrador. En general, el telecentro es un espacio adecuado para el aprendizaje, aunque el calor propio del lugar, sumado al calor generado por las computadoras es insostenible en algunas horas de la tarde. Fotografía de la autora.



Almacén donde se guarda los útiles de aseo, materiales de oficina y libros de Alfabetización Digital para el dictado de clases. En el gráfico, número 4. Es un espacio largo con estantes empotrados, ubicado en la parte posterior a la computadora del administrador. Cuenta con doble entrada para su mejor organización y limpieza. Fotografía de la autora.



Biblioteca del telecentro, primer estante. De color blanco, se observan los recursos comunicacionales de Movilización comunitaria y trípticos informativos, además de un teléfono fijo que, debido a la mala señal telefónica, casi nunca es utilizado por el administrador. Fotografía de la autora. En el gráfico número 6



Biblioteca del telecentro, segundo estante. Se observan los manuales de Alfabetización Digital y dos copas ganadas por el grupo “Telecentro” en actividades deportivas de la comunidad. Fotografía de la autora. En el gráfico es el número 6

Como dice Rodríguez (2006: 46), los niveles de apropiación social de las TIC varían significativamente entre las regiones en función del desarrollo económico, social, político y cultural de los mismos, además de sus propias necesidades y características. En el caso de Pueblo Libre, si bien no cuentan con sus necesidades económicas atendidas, tienen un desarrollo de organización colectiva muy alto, aunque las necesidades de las que aún carecen son un importante motivador para la organización de la población y así establecer acciones organizadas que aporten a enfrentarlas y resolverlas (Lara, 2014: 3). Esto se explica por las acciones que tomaron respecto al administrador para que estuviera cómodo y así estar al servicio de la comunidad, impulsando al caserío hacia una mejora continua. La insuficiencia económica es a menudo el resultado del atraso tecnológico que, a su vez, exagera el subdesarrollo. Sin embargo, para que las sociedades puedan utilizar y dominar la tecnología, es esencial que sea relevante para sus condiciones existentes, que la población sienta que necesita apropiarse de las TIC para poder mejorar. Esto sucede en Pueblo Libre, que ha adecuado sus espacios para tener su telecentro.

A partir de esta descripción de lo encontrado del telecentro se puede decir que los recursos comunicacionales empleados dentro del telecentro son útiles para el aprendizaje de la población, pero podrían ser aún más útiles si se motivara a los alumnos y usuarios del telecentro a hacer uso de los juegos lúdicos y manuales que se encuentran en la biblioteca. Por otra parte, los colores usados en todos los recursos encontrados en Pueblo Libre siguen una línea gráfica en cuanto a colores y tipo de letra, pero no se tuvo en cuenta el clima del caserío, haciéndose algunos recursos (como la señalética exterior al telecentro y el anuncio que se encuentra en la tranquera) de materiales no acordes a las fuertes lluvias e inclemente sol, por lo que se han dañado o roto (en el caso de la señalética interna que era de madera tuvo que ser removida en su totalidad).

4.1.2 Los actores que confluyen en Pueblo Libre y su telecentro:

Los actores que confluyen dentro del espacio del telecentro son:

- El administrador del telecentro, señor Arturo Siguas, nombrado por CEDRO para ser parte del PID desde el inicio del mismo en el 2012. Es capacitado por CEDRO en otras ciudades donde opera el PID por lo que a veces debe salir del telecentro varios días. Guarda una excelente relación con los pobladores y es considerado parte de la comunidad (como se dijo anteriormente, ya es poblador del caserío, ya que su familia y él viven permanentemente en Pueblo Libre).
- El tutor del telecentro, señor Hebert Saboya, nombrado en asamblea comunal y que tiene la misión de apoyar a Arturo y aprender todo lo necesario para que una vez que se haga el traspaso a la comunidad él se quede encargado del telecentro. Fue parte del comité de aliados y debido a su entusiasmo fue elegido para el puesto. Es muy reconocido en el pueblo debido a esto, siendo un ejemplo a seguir para sus vecinos.
- Estudiantes del curso de Alfabetización Digital (principalmente de lunes a sábado) que cuenta con tres niveles: básico, intermedio y avanzado. Se pudo observar que los grupos de alumnos mixtos (con hombres y mujeres) son menores a los grupos conformados por personas de un mismo sexo, sobre todo porque se agrupan por madres de familia o

productores, mientras que los grupos conformados por gente más joven sí fueron mixtos. Las clases de AD están conformadas en promedio por 5 personas generalmente del caserío de Pueblo Libre y de zonas cercanas.

- Estudiantes del curso de educación financiera, auspiciado por el BCP, que principalmente se dicta los fines de semana a hombres y mujeres adultos mayores de 35 años. No se pudo apreciar durante la observación en campo ninguna clase de educación financiera ya que se realizó durante días de semana, pero obtuve información que las personas que participan en este curso son gente de la zona y productores de las zonas aledañas.
- Usuarios libres, principalmente jóvenes de sexo masculino (durante la observación se observaron bloques de 6 a 8 personas, ya que a veces compartían una misma computadora, y de ellos 60% eran hombres y 40% mujeres) que usan las computadoras cuando no se están dictando cursos de Alfabetización Digital en el telecentro. Estos usualmente son personas menores de 35 años, aunque también se observó algún alumno de AD que vino a practicar lo aprendido, y a autoridades locales que se acercaron a leer noticias. La mayoría de usuarios libres son personas del mismo caserío, estudiantes de y, en menor medida, son personas que vienen de lugares cercanos para usar el internet del telecentro (sobre todo para revisar su correo, ver videos y utilizar las redes sociales).
- Líderes de Pueblo Libre, durante la duración del trabajo de campo no se observó que los líderes se hayan reunido en el telecentro, pero se obtuvo información que cuando tienen alguna reunión urgente entre ellos o cuando son convocados por Arturo para tratar algún tema del telecentro (como mantenimiento del local, visitas institucionales o actividades recreativas desde iniciativa del telecentro) van al local y se reúnen todos juntos. Lo que se pudo observar es que acudieron dos líderes varones de Pueblo Libre a hacer uso del telecentro como usuario (es decir, fuera del tiempo de dictado de clase) para mandar documentos a través de su correo, realizar transacciones y visitar portales de noticias, mientras las comentaban con el administrador y el tutor.

- Docentes de zonas aledañas y de la propia IE Waldemar Soria. Se observó a un grupo de aproximadamente 3 docentes, 2 mujeres y un hombre, que se acercaron al telecentro para recabar información acerca de un examen docente que hubo durante esas fechas. Se cuenta con información que los docentes acuden al telecentro durante el año escolar para ingresar datos al SIAGIE, sistema para la gestión educativa que obliga a los docentes del Ministerio de Educación a reportar sus labores en las diferentes IE del país. Los docentes que asistieron al telecentro no vivían en el caserío, sino que venían todos de zonas aledañas.
- Comité de Aliados: Nace como una actividad del subcomponente de Movilización Comunitaria y está compuesto por un grupo entre 4 y 5 personas que brindan su tiempo para ayudar a los telecentros y que en Pueblo Libre tiene esencial importancia en la dinámica del telecentro y en sus logros obtenidos hasta el momento de la investigación. Se observó que, a pesar de que no tuvieran una reunión programada para los días en los que se realizó el trabajo de campo, los señores Marcos Galán, Luis Alba y José Carrión se acercaron a hablar con Arturo en más de dos oportunidades para hablar sobre temas relacionados con el telecentro y lo que ellos pudieran aportar, conversando acerca de la renovación del mosquitero y el nuevo pintado del local. Se observó que el comité de aliados está conformado por básicamente hombres que han sido autoridad en la comunidad, por lo que gozan de respeto por las personas del caserío. Pongo hincapié en el hecho de que sean hombres ya que en otros telecentros la afluencia de varones es menor a la de mujeres debido a que tienen “menos tiempo” para dedicarse a apoyar las labores ir al telecentro. A pesar de que son ellos los responsables de la mejora del telecentro, los líderes naturales comunales (los cuales son reconocidos por la comunidad) también se acercan a hablarle al administrador sobre temas relacionados al telecentro.



Fotografía ubicada en el periódico mural del telecentro con la lista del Comité de Aliados del telecentro que lleva por leyenda “Una gran fortaleza para el telecentro de Pueblo Libre, el Comité de Aliados”. El tutor del telecentro en un principio fue parte del Comité de Aliados, pero debido a sus ganas de aprender, disponibilidad de tiempo y reconocimiento por parte de la población, fue elegido para apoyar al administrador. Fotografía de la autora.

Además en este punto deseo agregar información pertinente acerca de las organizaciones y actores del caserío que fueron observados durante mi estadía, apoyada en data previa que recogió el PID para la factibilidad de ubicar un telecentro en la zona³⁰:

• *Organización y autoridades:*

Cargo	Nombre	Período
Agente Municipal	Marcos Galán ³¹	2014-2016
Teniente gobernador	Segundo Ramírez	2015-2018
Director IE Waldemar Soria Rodríguez	Marisol Viena	2015
Técnica en salud, Puesto de Salud	Dánica Carrión Pizango.	Indefinido

³⁰ Estudio de factibilidad Pueblo Libre del PID, 2012. Documento interno.

³¹ El señor Marcos Galán también es miembro del Comité de Aliados.

Presidente de APAFA	Dánica Carrión Pizango ³²	2014-2015
---------------------	--------------------------------------	-----------

Se observó que existen 3 líderes hombres y 2 mujeres y que todos viven en Pueblo Libre, con excepción de la directora de la IE Waldemar Soria, quien trabaja en el caserío de lunes a viernes y los fines de semana se va a Pucallpa, donde vive su hijo. Al ser un pueblo pequeño, las casas de los líderes políticos de la comunidad están cerca la una de la otra, lo cual facilita la comunicación entre ellos. Cuando se realizó la observación participante el teniente gobernador recién había sido elegido, al igual que la directora del plantel. La única persona de este grupo cuyo puesto es indefinido es la señora Dánica Carrión, técnica del puesto de salud, ya que no es nombrada por la comunidad, sino por el Ministerio de Salud.

- *Organizaciones de base:*

Tipo	Nombre	N° socios
Vaso de leche	Comité de vaso de leche Pueblo Libre	25
Organización de jóvenes	Organización de Jóvenes de CEDRO	8
Club deportivo	CD Defensor Pueblo Libre	15
Junta vecinal comunal	Presidenta Junta Vecinal Pueblo Libre	5

Existen algunas organizaciones de base en el caserío. Se observó que no se comunican con regularidad ya que cada una apunta a sus propios objetivos, pero cuando llegó el telecentro estas se unieron “*las organizaciones están así, salud, educación, la población, todas las organizaciones estamos así, y si hay una organización que quiere ayuda, ahí estamos*”³³.

- *Líderes naturales:*

Nombre	Razón de liderazgo
Hebert Saboya Pisco	Promotor de salud (luego sería tutor del telecentro, convirtiéndose este en su nuevo puesto de trabajo) ³⁴

³² Hasta el 2012, el presidente de la APAFA fue el Ángel Mallqui Espinoza

³³ Hebert Saboya, tutor del telecentro. Entrevista. Febrero 2015

³⁴ En el 2012, Hebert Saboya era el promotor de salud del caserío. En el 2015, fecha de esta investigación, él era parte del Comité de Aliados y tutor del telecentro.

Jarry Carrión Pizango	Ex-Teniente Gobernador
Juan Cierito Aliaga y Milton Bernales	Ex-Autoridad
Alemao Silvestre Simón y José Zevallos	Ex-Presidente de grupo juvenil y Ex-agente municipal
Gregorio Rada Barrionuevo	Ex - Presidente de APAFA y Ex-Agente municipal
Dionicio Rada Barrionuevo	Ex-Agente municipal y Promotor de salud

Se observó la existencia de personas que, aunque no ocupaban un cargo público (la mayoría de ellos lo había hecho en un momento) eran líderes en su comunidad y tomados en cuenta para cualquier decisión importante en el caserío. Todas estas personas son hombres mayores de 35 años, productores residentes de Pueblo Libre que han llevado los cursos de Alfabetización Digital en el telecentro.

- *Infraestructura comunal:*

Facilidad	Ubicación
Loza deportiva	Centro de la comunidad, al lado de la pista principal
Campo deportivo [césped]	Centro de la comunidad, en la IE Waldemar Soria Rodríguez
Local comunal	Cuentan con un tablero Informativa, y no tienen local comunal construido debido a que fue donado al telecentro y a la IE. Las reuniones se realizan dentro de la IE Waldemar Soria Rodríguez.

Se observó que la mayor parte de la infraestructura comunal es deportiva, siendo la loza el principal punto de reunión de las personas de Pueblo Libre y la cual se ubica justo al frente del telecentro. Las personas se reúnen en torno a la loza a partir de las 4pm y continúan jugando hasta pasada las 10pm. Para ello han implementado unos focos con luces blancas que los alumbran cuando ya se fue el sol.

Como ya he indicado anteriormente, el local comunal fue dividido en dos, dejándose un espacio para el telecentro y el otro fue cedido a la IE Waldemar Soria, el cual implementó una sala de cómputo y la oficina de la directora. Se observó que si bien el administrador y la directora se conocían (la directora fue una de las alumnas de AD y terminó los tres módulos) no mantienen una comunicación diaria a pesar de estar uno al lado del otro. Se

observó además que los pobladores estaban identificando la ubicación precisa para un nuevo local comunal.



Loza deportiva ubicada frente al telecentro y lugar de reunión de la población por las noches. Los hombres juegan fútbol donde se encuentran los arcos, mientras que las mujeres se reúnen a jugar vóley. El deporte es muy importante en la comunidad ya que es usado como medio de reunión y participación comunal. El propio administrador a veces participa de estos juegos como parte de la comunidad, lo que refuerza su pertenencia. Algunas veces durante los juegos patean la pelota que cae en la puerta del telecentro. Ya la rompieron alguna vez y tuvo que ser arreglada por los propios pobladores. Fotografía de la autora tomada desde la puerta del telecentro.

- *Instituciones educativas*

Para el año 2012, en el que el PID realizó este diagnóstico de Pueblo Libre para ver la factibilidad de incorporar al caserío dentro del proyecto solo existía la Institución Educativa Waldemar Soria Rodríguez, un colegio polidocente de turno mañana, que contaba con 168 alumnos y 12 docentes. En el momento en el que se realizó el trabajo de campo para la presente tesis, febrero del 2015, la cantidad de alumnos matriculados se había triplicado debido a la migración hacia Pueblo Libre y a las nuevas oportunidades que se estaban presentando para los pobladores de la comunidad.

“Están (sic) viniendo bastante (gente), incluso ya nos estamos quedando sin terrenos. A la IE le hemos dado 5 ha, ahora estamos viendo que nos devuelvan 1 para poder lotizar. También se da por el internet, porque aquí en el colegio hay los 3 niveles básicos. El

nivel de jardín va a funcionar recién este año, hemos tenido que andar duro, después de 5 años nos lo han dado (Estudio de factibilidad del PID, 2012: 21) ”.

- *Medios de comunicación*

Lo más resaltante sobre los medios de comunicación de este caserío es que no tenían acceso a línea telefónica (la señal de movistar llegaba a un cerro aledaño solo por las noches, según los propios pobladores), pero con la instalación del telecentro en el 2013 la telefonía móvil se podía captar en algunos puntos con muy mala señal. Por otra parte no cuentan con medios de comunicación escritos, pudiendo leer los periódicos cuando alguien trae alguno desde Pucallpa o Curimaná, siendo sus principales medios el radial y televisivo. Entre los medios de comunicación más resaltantes tenemos³⁵:

Estaciones de radio		
nombre	ciudad	frec
Stereo Curimaná	Curimana	99.7
Radio Súper	Pucallpa	98.7
Radio del Progreso	Pucallpa	107.7
Radio RPP	Lima	143.3

Emisoras de televisión abierta			
nombre	ciudad	canal	No disponible sin Direct Tv
America televisión	Lima	8	X
Frecuencia Latina	Lima	2	X
Panamericana TV	Lima	13	X

Se observó que las radios más escuchadas son Stereo Curimaná y Radio Súper, sobre todo durante el día, a la hora del almuerzo o durante la preparación de los alimentos. Durante la noche las personas consumen más la televisión ya que tienen tiempo para agruparse alrededor de las personas que cuentan con el servicio de Direct TV, por lo que tienen acceso a todos los canales de televisión, aunque son los canales nacionales alrededor de los cuales se congregan para ver novelas (Al Fondo hay Sitio) y noticieros. Esto pudo ser constatado durante el trabajo de campo, ya que se pudo apreciar que por las noches las

³⁵ Estudio de factibilidad Pueblo Libre del PID, 2012.

personas que se congregaban en el punto de venta de comida nocturna del cual ya he hablado observaban canales locales durante todo su tiempo en el puesto de comida.. Existe también personas que a pesar de tener televisión en sus casas, no cuentan con servicio de cable, por lo que ven DVDs (piratas) que compran cuando van a Pucallpa. “yo escucho Radio Super (Pucallpa), veo dvds, no tengo tv³⁶”. Esto se pudo observar también cuando se visitó el puesto de vigilancia en la entrada del caserío, los dos vigilantes veían un MP4 de películas de acción.

Bocinas comunales		Teléfonos comunitarios	
Ubicación	responsable	ubicación	responsable
Una bocina comunal (01 amplificador, 2 micrófonos, 2 bocinas (orejas), 1 radio y 1 batería) instalada en el tanque elevado.	Hebert Saboya ³⁷	A la entrada de la IE Waldemar Soria, en la bodega del presidente de la APAFA	Angel Mallqui Espinoza

La bocina comunal cuenta con un parlante que realiza anuncios variados a la población. Se ubica sobre una casa y es manejada por un responsable del caserío, contando con dos micrófonos, dos bocinas (en forma de cono u oreja), una radio y una batería.

“Estos parlantes son de CEDRO con la participación de todos los jóvenes desde hace mucho tiempo, desde el 2003 más o menos y donde nos dieron todo en cuanto comunicación, nos entregaron unos parlantes, el cual es para uso de la comunidad en el cual para el telecentro comunicamos las actividades que hay...³⁸”

Esto refuerza el nexo que tiene la comunidad con CEDRO, así como el reconocimiento con el que cuenta la organización en Pueblo Libre. El solo hecho de conservar la bocina comunal que se les entregó en un proyecto anterior y que la sigan usando reafirma, de

³⁶ Soledad, no usuaria del telecentro. Entrevista. febrero 2015

³⁷ En el 2012, cuando se realizó el diagnóstico, el encargado de la bocina comunal era el señor Humberto Mesías Salvador, luego, para la observación del 2015 era el señor Hebert Saboya.

³⁸ Hebert Saboya, tutor del telecentro. Entrevista. febrero 2015.

cierta manera, el que la comunidad pueda aceptar alguna iniciativa que llegue desde CEDRO. Lo que llama la atención y se verá más adelante es que gran parte de la comunidad no reconoce al telecentro como parte de CEDRO, sino como una iniciativa de USAID o independiente.

Durante la observación se escuchó sonar a la bocina comunal a partir de las 6am brindando noticias resaltantes del caserío y durante el día anunciaba el inicio de las clases de AD en el telecentro (dependiendo de las horas programadas de clase, treinta minutos antes de empezar cada clase). No se escuchó música ni ninguna otra noticia de entretenimiento. Existe un teléfono comunal (aunque con la llegada del telecentro algunas personas instalaron teléfonos fijos en sus casas) que sirve para emergencias y está a disposición de todo aquel que quiera utilizarlo.

Periódicos/ medios impresos		Otros servicios		si	no
Nombre	ciudad	¿Hay servicio de cable?			X
No hay estos medios.		¿Hay tv satelital?	X		
		¿Hay teléfono fijo en casas?	X		
		¿Hay locutorios telefónicos?	X		
		¿Hay señal celular movistar?			X
		¿Hay señal celular claro?			X
		¿Hay cabinas de internet? ³⁹			X

No existen medios de comunicación escritos que se distribuyan in situ, es necesario viajar a Pucallpa o a Curimaná para conseguir algún periódico, por lo que usualmente la noticia escrita llega al día siguiente de su publicación. No existe televisión por cable, pero sí satelital, brindado por la empresa Direct Tv, aunque se observó que son muy pocas las cosas que cuentan con este servicio. Son muy pocas las casas que cuentan con teléfono fijo (el propio telecentro tiene uno, pero de muy mala señal y calidad) y no se cuenta con señal celular de ningún tipo, haciendo que el internet del telecentro sea aún más importante para los pobladores.

³⁹ Nota de la autora luego de observación directa, 2015

Las necesidades de comunicación previas a la instalación del telecentro se daban básicamente por el aislamiento de la comunidad respecto de otras comunidades aledañas, así como de redes sociales externas a Pueblo Libre. Esto puede corroborar lo dicho por Bossio (2005:4), las familias rurales tienen dificultad para acceder a información veraz, útil y oportuna que les permita generar conocimientos nuevos o tomar alternativas en el desarrollo de actividades productivas. La comunidad, por más que esté organizada y trabajen de manera comunicativa en pro del colectivo, tienen grandes necesidades de comunicación con el exterior, no solo a nivel social, sino también económico (veremos a continuación que a pesar de contar con una asociación de palmicultores, esta no se encuentra articulada con ninguna externa a la comunidad) y político (las representantes del caserío a nivel distrital no tenían manera de comunicarse con sus pares en la capital del distrito a menos que hicieran acto de presencia).

A partir de lo dicho por Proenza (2012: 125) existe dentro de la comunidad una necesidad de vincularse con una mayor variedad de instituciones o actores externos al caserío. *Esto se debe a que los procesos de comunicación interna siguen siendo en su mayoría presenciales (reuniones, conversaciones en casa, asambleas, etc), mientras que los procesos mediados por las TIC generalmente involucran a un agente externo de la organización.* (Proenza, 2012:130-131). Con la presencia del telecentro y el uso de las TIC, estas intervienen como uno de los varios medios utilizados por la población para cumplir sus objetivos de comunicación, normalmente para el envío de correos electrónicos o preparación de cartas para personas externas al caserío.

- *Principales actividades económicas*

producción	
Tipo	n°
Agricultura	50
Ganadería	11
Palma aceitera	48
Reforestación	4
Artesanía	1

comercio	
tipo	n°
Bodegas	2
Restaurant	2

servicios	
tipo	n°
ninguno	0

Cabe indicar que Pueblo Libre cuenta con una asociación de palmicultores que no tiene afiliación alguna con las asociaciones de Ucayali, la cual se llama *Comité Palmicultores Agroindustriales Pueblo Libre* y cuenta con 114 miembros, la cual se creó en el 2008 pero aún no ha sido inscrita. Igual esta asociación tiene reuniones de trabajo en los que se coordina la asistencia técnica para sus asociados. Los productos agrícolas por excelencia en la zona son la palma aceitera, cultivo legal que fue impulsado por los distintos organismos para erradicar el cultivo ilegal de la hoja de coca, y el cacao, impulsado por la Alianza Perú Cacao.

Además de no pertenecer a ninguna red económica externa, *la falta de incentivos a cooperar promueve las estrategias a corto plazo, orientadas más a la explotación que hacia la cooperación, lo que debilita los incentivos a invertir en capital social y acumular confianza* (Montesinos, Serrano, Guevara y Pérez, 2005: 181). Con el telecentro, los asociados al Comité Palmicultores Agroindustriales Pueblo Libre están buscando asociarse con diversos grupos económicos externos que les permita incrementar su producción y precio de compra de sus productos.

Por otro lado, podemos determinar que las necesidades de comunicación de la población durante la ejecución del PID a través del telecentro se van ampliando a medida que cuentan con más acceso a la información y a las TIC como herramienta para comunicarse con su entorno. Es decir, al incrementarse sus posibilidades de comunicarse con el exterior (a nivel social, económico y político), las personas demandan mayores medios para comunicarse cada vez más seguido o con un círculo mayor de personas.

Para culminar el subcapítulo se puede decir hasta esta sección que el telecentro sirve como un medio para que las personas accedan a las TIC y se apropien de ellas, generando nuevas necesidades de comunicación. Esto no sería posible sin las características con las que cuenta la población, como veremos más adelante.

4.1.3 Las relaciones que existen entre estos actores

Se observó que el telecentro es abierto por el administrador o el tutor (en caso el primero no se encuentre o esté realizando alguna actividad fuera del caserío) a las 8am aproximadamente y lo cierran aproximadamente a las 9pm luego del dictado de la última clase, la cual es de 7pm-9pm. En caso no hubiera clase en este horario, el telecentro es cerrado a las 8pm. Si bien hay días en que el tutor cierra el telecentro dependiendo de las actividades que tenga programadas el administrador (sobre todos los días en que se cierra temprano porque no hubo clases), el administrador es el único que se queda con las llaves por la noche y luego de haber cerrado el telecentro. Se observó que durante los días en que el tutor se encarga de cerrar y echar llave al telecentro, se dirige a la casa del administrador y deja las llaves con su esposa. En caso no hubiera clase por las tardes, se realiza un alto de 1pm-3pm para el almuerzo (el administrador y el tutor se dirigen a sus respectivas casas) y, en caso hubiera alguna clase, la terminan de manera normal y luego se toman dos horas para su almuerzo.

El caso de Arturo es importante ya que el administrador es pieza clave en cualquier sistema de telecentro y cuando este es sensible a los objetivos de la organización o comunidad o pertenecen a la misma, colaboran en ampliar las capacidades de uso y acceso a las TIC de la comunidad, y él cumple con todos los requisitos para afirmar que es un elemento clave en el éxito que tiene el telecentro en Pueblo Libre.

A continuación presento lo observado en el trabajo de campo respecto a las relaciones establecidas entre los distintos actores que confluyen en el caserío y Pueblo Libre.

• *Administrador del Telecentro con alumnos de Alfabetización Digital*

El administrador es respetado y querido por sus alumnos de Alfabetización Digital y esto se evidenció en la opinión que tienen ellos de él: *“Es bueno, buen profesor. Tiene amabilidad al tratar a las personas. Si él no fuera administrador cómo sería... dependiendo de la persona, si trata bien a la gente ellos vienen, sino, no⁴⁰.”*, por este tipo de opiniones que más adelante detallaré se nota que existe un profundo respeto y cariño por él. Los alumnos están atentos a las clases dictadas, muchos se abanicaban con sus manuales debido al fuerte calor, pero se mantienen escuchando a Arturo. Durante las clases se observó el carácter paciente de Arturo con sus alumnos, y a pesar de lo difícil que puede ser lidiar con una clase en un ambiente tan caluroso y con una conexión a

⁴⁰ Davison, usuario del telecentro. Entrevista, febrero 2015

internet que no siempre ayuda (durante los 4 días de la observación, el internet se fue un día entero), el administrador del telecentro siempre trata a sus alumnos con mucha amabilidad y repite de buena gana cuando alguien no entiende lo que debe hacer. Pone ejemplos sencillos y aterriza algunos conceptos para que sea de mayor entendimiento por parte de los alumnos. Al finalizar la clase los invita a regresar a clases con frases como “*no falten la próxima clase sino nos vamos a atrasar, hagan lo posible por venir siempre*⁴¹”.

Si bien es algo que nace del mismo administrador el recordar a los alumnos sus próximas clases y la importancia de que se acerquen al telecentro a aprender y mejorar su calidad de vida, está influyendo en ellos acerca de las posibilidades de desarrollo asociadas a las nuevas tecnologías de información y comunicación, cumpliendo con uno de los objetivos del subcomponente de Promoción del Desarrollo Integral. Lo que se observó en este acápite fue que, debido a problemas propios del clima la conectividad no es constante y eso repercute en la calidad de las clases impartidas, por lo que se puede decir que por más que se cumpla con el objetivo de *implementar de manera óptima los telecentros de cada uno de los ejes, teniendo en cuenta el equipamiento, mobiliario y la provisión de internet de banda ancha* (objetivo del subcomponente de Tecnología y Conectividad), no se cumple con las necesidades de conectividad de la población, los cuales requieren y esperan estar “conectados” todo el día.

• *Administrador del telecentro con usuarios libres*

El telecentro se abre a los usuarios libres siempre y cuando no haya clases que dictar. En este caso, Arturo abre el telecentro para toda aquella persona que quiera hacer uso de él, incluso si no hay internet (aunque por obvias razones, cuando esto ocurre, la afluencia de usuarios baja). Durante el trabajo de campo la impresora del telecentro no se encontraba operando, por lo que el administrador se vio obligado a cerrar el telecentro al público cada vez que no hubiera conexión, lo cual ocurrió un par de veces dentro del horario de atención al público del telecentro.

El administrador se mostró cordial con todos aquellos que quisieran hacer uso de las computadoras, preguntando por temas familiares o por personas en común y siempre los

⁴¹ Arturo, administrador del telecentro. Observación participante, febrero 2015

invitó a que vengan a las clases con frases como “¿cuándo te voy a ver en clase? son solo dos horas semanales, podemos adaptarnos a tus horarios⁴²”. Se permitió que los usuarios ingresaran a páginas de redes sociales, videos, etc; y ayudaba a todo aquel que levantara la mano para preguntarle algo o pedirle que lo ayude a usar la computadora. También vinieron como alumnos libres personas que en algún momento llevaron el curso y luego lo abandonaron, Arturo los animó a continuar con los otros niveles de aprendizaje “ya no te falta nada, debe continuar con los cursos, ahí enseñamos lo que ahora no te sale⁴³” sin dejar de atender a sus requerimientos mientras usaban las computadoras.

El administrador hace cumplir el primero objetivo específico de comunicación que tiene el PID *fomentar una actitud positiva y participativa del público objetivo hacia el Programa promoviendo el conocimiento sobre los beneficios de este* ya que, si bien no todos se animan a llevar los cursos de alfabetización digital o no todos tengan tiempo para culminar los cursos intermedio y avanzados, la mayor parte de la población acude al telecentro para hacer uso de él. Es decir, que el telecentro además de ser visto como un medio para el aprendizaje, es visto como un lugar que pertenece a la comunidad y que puede ser usado para otras funciones que no sean “aprender”. Se observó que usuarios que no conocían cómo realizar determinados procedimientos en la computadora, preguntaban al administrador o tutor y estos los guiaban sobre cómo realizarlos. Así, los usuarios se convierten en sus propios maestros a partir de la práctica en el uso de las computadoras. Esto se observó sobre todo en usuarios jóvenes.

• *Administrador del telecentro y el tutor del telecentro*

Arturo y Hebert se llevan muy bien y trabajan en equipo, se hacen bromas entre sí y se preguntan el uno al otro qué será de la vida de algún estudiante desertor o alguna noticia por parte de alguna autoridad. Hebert cumplió en todo momento los mandatos de Arturo con rapidez y actúa como sus ojos y oídos, dándole noticias de lo que ocurre en el caserío que pueda afectar las actividades del telecentro “creo que la directora va a venir hoy más tarde a hablar porque la escuché hablando con los estudiantes sobre sus actividades de

⁴² Ibid.

⁴³ Arturo, administrador del telecentro. Observación participante, febrero 2015

verano⁴⁴”, además de las relaciones dentro del caserío y zonas aledañas para que Arturo pueda programar sus actividades de Movilización Comunitaria. Arturo por su parte, escucha sus sugerencias “*creo que ya hay que pedirle al comité de aliados que vuelvan a pintar el techo*⁴⁵” y le enseña cuando él no conoce el funcionamiento de algún programa en la computadora (Hebert fue alumno de Arturo y, si bien sabe mucho más que otros usuarios del telecentro, hay cosas en las que aún necesita de su ayuda). Ambos comparten la limpieza del telecentro, se turnan para botar la basura o arreglar las carpetas luego de las clases y Hebert durante todo el periodo de observación acompañó a Arturo en el dictado de clases y lo apoyó en la asesoría de estudiantes cuando estos tenían alguna pregunta.

Cabe resaltar el caso de Hebert, tutor del telecentro. Como ya se ha dicho anteriormente, él fue miembro del Comité de Aliados, además de alumno de los tres módulos del curso de alfabetización digital y, debido a su predisposición y reconocimiento de la población fue elegido por Arturo para que sea el tutor del telecentro y así, además de tener ayuda en las cuantiosas labores que demandan ser administrador del telecentro, pueda garantizar la sostenibilidad del PID en el tiempo. Según lo dicho por Rodríguez (2006: 46) “*Además de la disposición de TIC, también es necesario pensar en la necesidad de una capacitación que forme usuarios directos, e incluso antes que éstos, la formación de profesores y tutores que a su vez formen usuarios hábiles y diestros en el uso de las computadoras y de Internet*”. Y eso fue exactamente lo que sucedió entre Arturo y Hebert, el cual fue capacitado para brindar un buen servicio a la población, porque si la inversión en tecnología e infraestructura no se acompaña con capacitación, generación de contenidos adecuados, participación de los beneficiarios y concertación con actores locales a fin de intentar garantizar la apropiación de la tecnología y la sostenibilidad de los proyectos, entonces dicha inversión tendrá un impacto limitado en el desarrollo rural. (Bossio, 2005: 1).

Así, una vez que el PID incluyó dentro de sus actividades encuentros y capacitaciones especiales para los tutores, Hebert se fue empoderando cada vez más, fortaleciendo las

⁴⁴ Hebert Saboya, tutor del telecentro. Observación participante febrero 2015

⁴⁵ Hebert Saboya, tutor del telecentro. Observación participante febrero 2015

capacidades necesarias para ser tutor, apropiándose de las tecnologías y convirtiéndolas en herramientas que ayuden a encontrar soluciones a los problemas concretos de las personas, todo esto con el apoyo del administrador. Cabe decir que esto garantiza la sostenibilidad en el tiempo del PID (está dentro del modelo organizacional citado por Delgadillo (2002) en Bazán (2011), en el que se pide “desarrollar las capacidades de personas de la comunidad para que en algún momento asumen la administración del telecentro”) y del funcionamiento del telecentro.

• *Tutor del telecentro de Pueblo Libre con alumnos de Alfabetización Digital*

Durante todo el tiempo que duró la observación, el tutor del telecentro se mostró amable con los alumnos en todo momento y presto a ayudarlos, denotando su vocación de servicio y brindando apoyo con el ejemplo con frases como “*a mí tampoco me salía antes, pero hice esto y me salió*⁴⁶”, lo cual hace que los estudiantes entren en confianza y no pierdan el hilo de la clase, cada vez que alguno de ellos lo llamaban lo ayudaba y, en caso no supiera, esperaba la llegada de Arturo para poder solucionar el problema. Además se tuvo información durante el trabajo de campo que, cuando Arturo no puede estar presente en el telecentro para el dictado de clase por diversos motivos, es el tutor quien tiene a su cargo el dictado de clases y la administración del telecentro. Los alumnos de Alfabetización Digital, por otro lado, respetan mucho a Hebert debido al progreso que ha tenido él todo este tiempo lo ven como un ejemplo a seguir “*el señor Hebert no sabía nada de computación y ahora hasta enseña, y así más personas están igual*⁴⁷” y le tienen gran consideración “*trabaja el señor Arturo y el Señor Hebert, ambos son buenas personas*⁴⁸”,teniéndolo como una figura de la comunidad que ha obtenido ese puesto debido a su labor. Todos lo saludan e incluso se observó que algunas personas tenían más confianza con él que con el administrador, debido a que es parte de la comunidad.

Hebert es admirado dentro de la comunidad por dos motivos: Primero porque pasó de no saber nada acerca del manejo de las TIC a tutor del telecentro, en el que imparte sus conocimientos con alumnos que aún están aprendiendo, por lo que las personas piensan

⁴⁶ Hebert Saboya, tutor del telecentro. Observación participante. Febrero 2015

⁴⁷ María Agüero, pobladora de Pueblo Libre no usuaria del telecentro. Entrevista. Febrero 2015

⁴⁸ Ibid, 2015

que ellos también pueden aprender y volverse un experto “igual” que Hebert, y segundo porque pudo obtener un puesto de trabajo en el telecentro y percibir un ingreso económico por ello (el hecho de percibir un sueldo, por mínimo que sea, por un trabajo relacionado con las TIC, es percibido como positivo y causa de admiración entre la población). Por otro lado, es valorado que el telecentro contrate a un lugareño que realice funciones que ellos no reconocen como suyas de manera natural, sino como algo foráneo, de persona de ciudad, lo que les hace decir que ellos también pueden.

- *Tutor del telecentro con usuarios libres*

Durante el período de observación, el tutor del telecentro hizo uso de las computadoras al igual que los usuarios en los momentos que no hubo clases de AD. La mayoría de alumnos libres observados durante el trabajo de campo son jóvenes y niños hombres y mujeres (aunque se observó una mayor presencia de usuarios de sexo masculino), que vienen a hacer sus tareas y aprovechan en hacer uso de las redes sociales y vida social. El tutor del telecentro se mostró con autoridad poniendo orden cuando el ruido de las conversaciones fue muy fuerte y se acercó a todo aquel que tenía alguna duda. Cuando Arturo estuvo presente Hebert no vio su autoridad mermada siendo el encargado de responder y ayudar a los usuarios. En caso él no supiera la respuesta llamaba a Arturo para que lo apoye. En dos ocasiones Arturo no se encontraba en el telecentro y fue Hebert el responsable de absolver las dudas y preguntas de los usuarios, y estos a su vez lo tratan con respeto y levantan su mano para poder llamarlo hacia sus asientos. Todos los usuarios sin distinción lo saludan con respeto al llegar al telecentro y le piden permiso para hacer uso de la computadora. Algunos usuarios interactúan con él sobre temas que involucran a la comunidad y sus círculos más cercanos, pero esto no interrumpe el que esté atento a los llamados de los usuarios.

La labor del tutor para con los usuarios es básicamente de supervisión, apoyo y motivación. Apoya a Arturo en alcanzar las metas que el proyecto propone, ayuda y enseña a las personas que acude al telecentro y motiva a los estudiantes a cada vez a aprender más (Romero, Palacios, Vaca y Escobar, s/f: 4).

- *Entre alumnos de Alfabetización Digital*

Los alumnos de AD se relacionan entre sí dependiendo del grupo de clases, hay grupos en los que los alumnos son jóvenes y se conocen entre sí, por lo que hay mayor interacción entre ellos, mientras que hay grupos de personas adultas que están más interesados en los que tiene que decir el profesor en lugar de experimentar y conversar entre ellos, siendo una excepción los grupos de madres de familia, quienes interactúan entre sí con mayor confianza.

Existen grupos compuestos específicamente por jóvenes de caseríos cercanos que van y reciben juntos las clases, entre ellos hay bromas y conversaciones, pero no se aventuran a practicar sin que antes Arturo les haya dado las indicaciones.

En general todos respetan las indicaciones brindadas por el profesor y siguen con sus computadoras los pasos dados. Al final de cada clase tienen 10 minutos libres para entrar al internet libremente y es ahí donde se escucha un mayor cuchicheo entre ellos. Al empezar la clase algunos vienen en grupos y otros separados, pero al abandonar el telecentro todos se retiran en conjunto.

Cada uno de estos alumnos cuenta con capacidades individuales y organizacionales distintas, y las TIC las herramientas con las cuales cuentan estas personas para ampliar estas capacidades en la dirección del propósito de las personas (en el caso de los que vienen en grupo desde un determinado caserío u organización, como los docentes, que apuntan a objetivos específicos de sus grupos). Como dijo Proenza (2012: 132) *“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 negativa”*, lo mismo se ve reflejado en las relaciones que entablan los diferentes grupos de alumnos del telecentro. Cada grupo tiene características diferentes (por ejemplo, los alumnos del caserío más cercano, ubicado a 40 minutos a pie, tienen en común su historia y las dinámicas propias de su comunidad, mientras que los docentes tienen en común su profesión y la necesidad de seguir los lineamientos, incluso tecnológicos, del Ministerio de Educación) que se ven reflejadas y afianzadas por el uso de las TIC a partir del telecentro. El uso de las TIC se vuelve, entonces, un reforzador de capacidades y características sociales individuales y organizacionales en la vida de las personas sin distinguir edad o sexo, basta pertenecer a un grupo específico.

Tomando en cuenta lo expuesto por Toyama (2011) en Proenza (2012: 121), que “*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*”, ¿podríamos decir entonces que el uso de las TIC por parte del grupo de alumnos conformado por maestros de la zona va a generar más impacto en ellos que en el grupo conformado por pobladores que no pertenecen a ninguna organización? Creemos que si bien es cierto, en algunos casos el desarrollo de capacidades dentro de un colectivo puede determinar el impacto que puedan llegar a tener las TIC en sus vidas, lo que determina realmente es que este uso les sea útil de acuerdo a las necesidades individuales y colectivas y que ellos lo perciban de esa manera, así como lo dicho por muchos otros autores. Ese sería uno de los principales fines de esta herramienta.

- *Entre usuarios libres*

Como ya dije anteriormente, los usuarios libres están conformados básicamente por gente joven (menor de 30 años). Se observó una interacción alta que giran en torno a lo que están realizando en la computadora “*mira la foto que ha colgado Charo, qué graciosa*⁴⁹” o a lo que les gustaría hacer en ella “*voy a buscar a mi tío por acá porque mi mamá ya me está pidiendo mucho*⁵⁰”. No se observa que los usuarios se agrupen entre sí para jugar en línea (como sí ocurre en telecentros más urbanos⁵¹), pero sí que la entrada a las redes sociales y a youtube es bastante alta. En el caso de los alumnos libres adultos (generalmente docentes y autoridades locales mayoritariamente de sexo masculino) se observa que no conversan entre ellos a menos que tengan alguna duda sobre lo que están haciendo y acceden más a páginas de noticias y redes sociales.

Si bien es cierto, y como ya lo hemos dicho anteriormente, la tecnología y la infraestructura son solo parte de la solución para conseguir que los grupos marginados y rurales de la sociedad usen y se apropien de las TIC, existe personas que con la sola

⁴⁹ Usuaría del telecentro, 17 años aprox. Observación Participante. Febrero 2015

⁵⁰ Usuaría del telecentro, 17 años aprox. Observación participante

⁵¹ Afirmación dada a partir de lo observado en los telecentros de Lamas y Tingo María, 2013.

instalación del telecentro se animaron a asistir para hacer uso de las computadoras, conformado casi en su totalidad por jóvenes. Si bien durante la observación estos hicieron uso solo de redes sociales, correo y Youtube, el que se hayan acercado sin haber recibido ninguna clase previa de alfabetización digital, vencido sus miedos y usado las computadoras, da pie para un mayor análisis de la situación. No se puede determinar si sus conocimientos limitados del uso de las TIC es útil para su vida o genera un gran impacto, pero es cierto que, según como postula Kleine (2013: 7) “*las personas pueden encontrar en la comunicación con sus familiares y amigos, en buscar información, o explorar sus intereses sociales y culturales en línea, algo que ellos consideren como las cosas más importantes que estas tecnologías les pueden otorgar para dirigirse a las vidas que ellos valoran*”, y en ese caso el telecentro funciona como una herramienta para alcanzar dichas acciones valorativas. Estos jóvenes puede que no estén interesados en aprender más allá que el uso de redes sociales, pero el mismo contacto con las computadoras en el telecentro puede hacer que interactúen más y, con la ayuda del administrador o el tutor, ahondar en sus conocimientos.

Por otro lado, las autoridades o personas mayores de 30 años que hacen uso del telecentro, grupo minoritario durante la observación, ya habían pasado por el curso de alfabetización digital y hacen uso de lo aprendido como usuarios libres del telecentro, lo cual nos lleva a otra reflexión: para las personas adultas que han llevado el curso de AD y cuya vida ya está establecida en Pueblo Libre, es esencial que el telecentro se mantenga en el tiempo, ya que es una de las pocas oportunidades, sino la única, de estas personas para practicar lo aprendido y hacer uso de las TIC para su propio beneficio.

- *Administrador con población de Pueblo Libre*

La relación entre el administrador con la población es muy buena, esto queda claramente demostrado por la donación de un lote al lado del telecentro para que Arturo pudiera construir su casa y mudarse con su familia, casa que fue construida con ayuda de la comunidad a través de faenas comunales, habiéndole ofrecido incluso un lugar dentro de la junta directiva del caserío, puesto que Arturo no aceptó debido a que su contrato con el telecentro vencía a mitad del año 2016, por lo que debía buscar oportunidades laborales en otro lugar. Es una persona respetada y querida por todas las personas, y eso se nota

con el trato recibido por todas los pobladores de Pueblo Libre que siempre lo saludan y lo van a visitar cuando se encuentra en el telecentro. Lo ven además, como una persona muy ocupada que siempre se va a capacitar a otras ciudades. *”El administrador, es una bella persona, su trabajo cómo será de él porque le llevan a Tingo María, Huánuco, no sé a dónde se va, lo envían y él tiene que ir⁵²”*. Las autoridades toman su opinión en cuenta para cualquier acuerdo del pueblo, ya que lo consideran parte de él *“Arturo es una bella persona, es miembro del pueblo, y es un morador de acá, es buena persona y estamos trabajando con él⁵³”* facilitando su trabajo como parte del PID.

No solo es importante que el administrador del telecentro haya interiorizado los objetivos del programa o proyecto dentro del cual se enmarca su trabajo, sino también que este se involucre en las actividades de la comunidad y que esta lo acepte como parte de sí, para que de este modo su voz (que a la larga es la voz del Programa) sea escuchada y tomada en cuenta por los pobladores. Esto puede servir para que los objetivos del programa se alcancen con mayor rapidez y que los cambios se sostengan en el tiempo, asegurándose, con la participación de su administrador en las decisiones comunales, que los temas principales del proyecto aparezcan en la agenda de la comunidad. La calidad de la relación entre administrador-comunidad puede determinar el éxito del proyecto y el cumplimiento de sus objetivos, y en el caso de Pueblo Libre, esta relación es uno de los ejes centrales del éxito que ha alcanzado el telecentro en la comunidad.

- *Los pobladores de Pueblo Libre y las TIC*

Es importante resaltar en este punto lo observado durante el trabajo de campo con respecto a la relación que establecen los pobladores de Pueblo Libre con las TIC (no solo con las computadoras, sino también con sus smartphones y tablets). La mayor parte de usuarios hace uso de su tiempo (y con esto nos referimos a su tiempo “libre” en el telecentro, en el caso de los alumnos cuando ya terminaron sus clases y disponen de un tiempo personal) que tiene en contacto con las TIC entrando a páginas de redes sociales (Facebook) y videos (Youtube). Estas son las dos páginas principales con las que se relacionan los pobladores. Dos veces se observó a personas que visitaban páginas de

⁵² Víctor Ramírez, agente municipal y usuario del telecentro. Entrevista. Febrero 2015

⁵³ Marcos Galán, miembro del Comité de Aliados y usuario del telecentro. Entrevista. Febrero 2015

noticias (El Comercio), llamando la atención que estas dos personas sean hombres mayores de 40 años y miembros del Comité de Aliados. Mientras hubo internet no se observó que ninguna persona haga uso de algún programa de Windows (como Word, Excel o Power Point), pero sí cuando la señal de internet se fue: el telecentro fue visitado por personas adultas que pedían las computadoras para elaborar documentos (grupo conformado por autoridades locales y docentes). En un inicio se pensó que solo los jóvenes utilizarían Smartphone en la comunidad, pero se observó que, a pesar de no contar con datos móviles ni red telefónica en la zona, algunos miembros del Comité de Aliados contaba con estos equipos y hacía uso de ellos (sobre todo cuando se encontraban fuera de la comunidad y podían hacer uso de ellos). Las únicas personas que se observó manejaban tablets fueron los jóvenes (a quienes se les observó al lado del telecentro a partir de las 6pm, cuando bajaba el sol).

Cabe resaltar que no se observó a ninguna persona utilizar ninguna tecnología de la información y comunicación para buscar información relacionada con sus productos, educación o información para la solución de sus problemas. Esto evidencia que las personas de la comunidad valoran el uso de las TIC para relacionarse con otras personas y entretenerse mirando videos. Habría que preguntarnos entonces, si, como afirman algunos autores, en el uso de la tecnología se han puesto demasiadas esperanzas, pensándose que con internet no solo se tiene la posibilidad de comunicación y búsqueda de información, sino que se espera que la sociedad en su conjunto se transforme (Hoffman, Novak y Scholsser 2004 en Rodríguez, 2006: 5).

Por otro lado, si entendemos que el desarrollo es un proceso que debe estar asentado en la libertad de las personas para valorar unas opciones y no otras, al ver a estas personas haciendo uso de las TIC para su entretención en lugar de su “mejora” (aceptando los riesgos que este término pudiera suponer en su verticalidad) y que, como dice Bossio (2005: 5), vivir de una manera sostenible y ejercer el control sobre sus vidas, podemos decir que estas personas están ejerciendo su propio proceso de desarrollo, a pesar de no apropiarse completamente de las TIC de la manera como lo plantea el proyecto.

En algunos casos los procesos de apropiación de las TIC es distinto, como los casos de personas que la usan para acceder a información a la cual no pueden acceder de otro

modo, pero el que lo realice un grupo tan reducido y homogéneo (varones mayores de 40 años) no permite generalizar a la población de Pueblo Libre.

4.2 LO QUE DICE LA GENTE-ENTREVISTAS

Como se dijo líneas arriba, se presentará la sistematización de las entrevistas por bloques de actores y por ejes temáticos que responderán a las variables de la investigación, las cuales se dividen en Personal del PID de CEDRO en Lima, personal del PID de CEDRO en el Eje Pucallpa-Aguaytía y Pobladores de Pueblo Libre.

4.2.1 Personal de CEDRO Lima

Entrevistas a director del PID (DPID), jefe del subcomponente de Fortalecimiento de capacidades (JFC), jefe del subcomponente de Movilización Comunitaria (JMC), asistente del subcomponente de Movilización Comunitaria (AMC), jefe del componente de Monitoreo y Evaluación (JME) y al comunicador de CEDRO (CC).

4.2.1.1 Política de comunicación institucional (variable: Lineamientos de CEDRO)

CEDRO como institución tiene como objetivo de comunicación externa el informar y sensibilizar a la opinión pública los riesgos del consumo de drogas y la promoción de estilos de vida saludable, pero no cuenta con un plan de comunicación institucional, aunque sí con objetivos de comunicación en sus distintos proyectos y programas (así como el PID, que cuenta con un manual de comunicación con lineamientos y estrategias establecidas por cada componente), pero estos no se relacionan entre sí ya que no se cuenta con un marco institucional.

“... no hay una política así establecida, pero sí hay documentos internos de trabajo que se ha tenido desde el inicio (...) siempre ha habido un área de comunicación, antes mucho más específica, más puntual, hoy más preocupados en llegar a través de los spots al tema de que esto sea una campaña articulada...” (JMC)

Esto se origina, en parte, a que el equipo de CEDRO es antiguo y vienen con un conocimiento algo atrasado del papel de las comunicaciones en el desarrollo de las instituciones y proyectos, y a que la dirección general no ve en la formalización de los procesos de comunicación a nivel institucional una herramienta básica para mejorar sus procesos como organización.

Esto se evidencia en que, para poder alcanzar su objetivo comunicacional externo, la institución a lo largo de los años ha producido spots televisivos y radiales con personajes mediáticos para que pueda tener presencia en los medios de comunicación, aunque a nivel interno no todos sus colaboradores están informados acerca de estos objetivos o criterios de comunicación que tiene la institución, lo cual pudiera representar un problema para CEDRO a largo plazo, ya que se centra solo en la publicidad de su institución y no de ver las comunicaciones como algo integral, sobre todo porque los criterios que se manejan respecto a ellas, solo se dan entre el área de comunicaciones (que se encarga básicamente de la producción audiovisual) y el director ejecutivo de cada uno de los proyectos:

“Tenemos, pero no escrito, algunos criterios institucionales en relación a medios de comunicación, a algunas ideas fuerza que la institución quiere que se proyecte comunicacionalmente. No creo que todo el personal de CEDRO la maneje porque eso es algo que siempre se ha manejado desde el área de comunicaciones con el director ejecutivo del proyecto...” (JAD)

Al no contar con un marco de comunicación institucional que englobe los aspectos de comunicación de los proyectos haciendo que estos apunten de manera integral a los objetivos de la institución, se toca el tema de las comunicaciones como un apoyo para la difusión de los proyectos a partir de la creación de materiales de difusión. Es decir, solo se toma en cuenta el carácter instrumental de las comunicaciones supeditado a otros aspectos “más importantes”.

“...el área de comunicaciones (...) parte de una política de apoyo y creación o producción del material para las distintas áreas de intervención de los programas, fuera de eso hay algunos programas que pueden contener una cantidad de comunicación específica que puede ser que se vaya trabajando de manera un poco más clara...” (DPID)

Así mismo, y debido a que el equipo de CEDRO viene rotando entre los diferentes proyectos de la institución a través de los años, los trabajadores de CEDRO ya tienen interiorizado qué se espera de ellos a nivel de difusión e imagen de la institución, la cual debe estar presente como marca en todos los eventos y actividades que tienen los proyectos.

“...El director ejecutivo de la institución ha impuesto un sello muy específico de preocupación para su presencia en los medios (...) todos estamos claros que tenemos que mostrar más que a las personas, el logotipo de la institución (...) Cuando hacemos una foto de una actividad les decimos ¿y dónde está el logo? Entonces eso ya lo tenemos muy interiorizado...” (JMC)

Así como los aspectos comunicacionales se trabajan en la práctica porque ya se encuentran “interiorizados” por los trabajadores, se puede decir que los lineamientos de trabajo de la institución se dan a partir de acciones que se dan por sentado gracias a la antigüedad de los trabajadores, los mismos que se van dividiendo en los diferentes proyectos a través de los años repitiendo los mismos patrones de comunicación establecidos en la práctica por la institución. Si bien es cierto se logró realizar un Plan de Comunicación para el Programa que englobe objetivos, estrategias y actividades por cada componente, al no tener asidero en un plan de comunicaciones institucional que garantice su cumplimiento, no se cumplió en el campo, lo que en cierta manera no permitió al PID tener una mayor incidencia en la población. Cabe recordar y resaltar que uno de los componentes esenciales de un proyecto como el que se estudia en esta investigación es el modelo institucional y organización (ya que es necesario para todo proyecto de desarrollo contar con un marco institucional que garantice que se cumplan los objetivos y que no solo se den por sentado, sino que tengan un sentido).

4.2.1.2 Pasos previos al PID (variable: innovación institucional)

CEDRO como institución había trabajado por muchos años con programas de prevención y erradicación de la cultura de los cultivos ilegales y, si bien incorporaban las comunicaciones dentro de sus proyectos como apoyo de difusión (como vimos líneas

arriba), no tenía experiencia en proyectos que tuvieran que ver con Comunicación para el Desarrollo ni TIC.

Así, el Programa Inclusión Digital no fue una idea del personal de CEDRO, sino de La Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) que, habiendo trabajado muchos años con CEDRO como socios estratégicos, vino a bien presentarles la idea a la institución peruana para que pudieran llevar a cabo el PID.

“...esta fue una idea importada, CEDRO no tenía la menor idea de entrar a este tema, esta fue la idea de Lauren Stolan, un gringo (USAD) que vino a Perú hace 4 años desde Centroamérica con esta experiencia de los telecentro que él había visto allá y que había quedado encantado. Desde que vino le comenzó a decir a Don Alejandro ‘me gusta esta idea, yo quisiera que CEDRO...’ y empezó a tantear...” (JAD)

A pesar de que CEDRO no tenía experiencia en el tema de comunicaciones ni TIC, el PID no fue licitado ni abierto a ninguna otra institución, sino que fue dado directamente a CEDRO debido a la experiencia que tenían como institución trabajando en la selva y al reconocimiento del que gozaba la institución debido a sus anteriores proyectos en la zonas golpeadas por el narcotráfico. Era una idea de USAID para salir del tema de la erradicación de los cultivos ilegales con algo totalmente diferente a los cultivos alternativos que ya se habían trabajado en la zona, sino a través de las TIC como una puerta para abandonar los cultivos ilegales:

“Lauren dijo “nosotros tenemos tanto, hay una posibilidad de apoyarlos, pero necesito que CEDRO me asegure si está en capacidad de asumir el reto”, y lo asumimos, con muchos detractores que nos decían que nosotros no estábamos en capacidad de hacerlo porque nosotros no teníamos experiencia, no era nuestra fortaleza (...) Lauren dijo “yo no quiero licitarlo porque se me va a presentar una ONG con mucha experiencia en telecentros, pero no va a tener la presencia que les garantiza la aceptación de la comunidad, como sí lo tiene CEDRO en esa zona”. Eso hizo que el PID fuera dirigido hacia CEDRO...” (JAD)

Si bien el PID fue un proyecto innovador para CEDRO, la innovación no llegó desde el interior de la institución, sino como una oportunidad desde fuera, sobre la cual se tuvieron que tomar decisiones como equipo en el momento en que se le ofreció la idea a la

institución. Es necesario resaltar que si bien el proyecto se pensó como un proceso de innovación transformadora, e incluso se encuentra dentro de los cinco objetivos propuestos por la Política Nacional de Gobierno Electrónico (2017: 21), fue ideado a partir de una experiencia centroamericana y no de alguna experiencia previa de TIC o telecentros en el Perú, a pesar de que para ese momento ya existían proyectos que siguieran la misma línea. A pesar de que no fue una idea propia, el PID se convirtió en una oportunidad para CEDRO de innovar como institución y virar hacia proyectos de prevención y fortalecimiento de capacidades a partir de las herramientas de las TIC, era una manera de completar el ciclo de proyectos enfocados en la erradicación, cambios de actitud en la población, etc; que habían realizado por años en la zona, sino que ahora se centraría en el desarrollo de capacidades en el uso de las TIC, y que a partir de ello se pudiera *“Contribuir al desarrollo social y económico prioritariamente de las regiones Huánuco, San Martín y Ucayali divididas en 3 ejes de acción: Pucallpa- Aguaytía, Tarapoto- Juanjuí, Tingo María- Tocache, a través del empleo de tecnologías de la información y comunicación y de la asociatividad; promoviendo emprendimientos lícitos en alianza con organismos públicos y privados”*. (PID, 2012: 4)

Por otro lado, y resaltando lo dicho por Narayan (2002: 99-101), es más probable que los proyectos de TIC reduzcan la pobreza cuando son llevados a cabo por organizaciones e intermediarios de base que tienen incentivos apropiados y un historial comprobado de trabajo con personas pobres, y esto era exactamente lo que sucedía con CEDRO en la zona, con el plus de que además habían trabajado anteriormente con esas mismas personas.

4.2.1.3 Programa Inclusión Digital: (variable: racionalidad del PID)

El PID se construyó sobre la base del capital social formado por anteriores proyectos en la zona (el último fue “Desarrollo Juvenil en zonas cocaleras”, que buscaba el fortalecimiento de capacidades de diversos públicos para el desarrollo de actividades lícitas) y con la misma estructura del proyecto anterior, rotándose las jefaturas y formando grupos muy similares a los de anteriores proyectos, con la diferencia de la implementación de estrategias para virar a lo comunicacional. El que CEDRO haya formado capital social en las zonas en las que ahora se instalarían los telecentros no es

poca cosa debido a que el capital social es uno de los elementos imprescindibles para que los proyectos que involucran el uso de TIC generen un cambio sostenible en el tiempo.

“...Este proyecto retoma la experiencia del trabajo con este capital social (de anteriores proyectos) y hace lo que he venido siempre, dando una vuelta de tuerca al trabajo de comunicación para el desarrollo orientado al desarrollo licito y esta vuelta de tuerca es de alguna manera virar la estrategia para implementar el trabajo con las nuevas tecnologías y las TIC como herramientas de desarrollo...” (DPID)

Si bien es cierto, el componente de Tecnología y Conectividad es uno de los más importantes del PID (este tiene como objetivos el implementar los telecentros y desarrollar aplicaciones y servicios de comunicación a nivel tecnológico), este proyecto fue pensado como un programa de Comunicación para el Desarrollo y, aunque CEDRO no cuente con un plan de comunicación, los objetivos del PID apuntan a los cambios que pueden generar las TIC involucradas en procesos de comunicación como fin principal, generando nuevas capacidades en las personas para que puedan usar las TIC en su beneficio y mirar el mundo de manera diferente a través del manejo de la información.

“...yo siempre supe y siempre creí que este era un proyecto donde el recurso técnico tenía que llegar a la herramienta de comunicación de las distintas herramientas comunicacionales para lograr una serie de cambios (...) en este proyecto (pasamos) directamente a trabajar capacidades con la población para el uso de nuevas herramientas que le abren, no solamente el espacio al ver el YouTube y al ver un programa de televisión por internet, sino a tomar contacto, a intercambiar experiencias ,a averiguar a través de una gran fuente de acceso al conocimiento qué cosa pasa con su producto en el mercado, cuánto cuesta esto ahorita en Lima, que está ocurriendo con el clima, cómo les afecta, que en estas poblaciones son necesidades contundentes ...” (DPID)

Ahora, partiendo de esta premisa del PID como proyecto de comunicación para el desarrollo, sus estrategias y racionalidades que apuntaban a la comunicación fueron cambiando en el tiempo, trabajando sobre la marcha y sobre las oportunidades que se les iba presentando en el camino, debido en parte a la poca experiencia que tenía CEDRO en este tipo de proyectos. Lo interesante, es que el PID, si bien apuntaba al desarrollo de

capacidades concretas en la población a través de las TIC, algunos conceptos y enfoques de desarrollo, como el de cambio de comportamiento o el logro de objetivos de desarrollo más profundos no fueron tomados en cuenta debido a que, a partir de su experiencia en las zonas, no se iba a poder lograr, esto en parte porque además de diseñar un nuevo proyecto, debían responder a las exigencias de USAID:

“ ... La gente dice ‘hay que trabajar de una manera participativa, homogénea, transversal, con la población, tenemos que enseñar el proyecto’. Sí, bacán, pero qué pasa cuando viene uno de los grandes y dice ‘yo quiero uno así, te doy la plata pero yo quiero así’ (...) Viene el donante y nos dice ‘estamos haciendo una intervención para seguir fortaleciendo estos procesos de cambio de modelo económico de las poblaciones’ (...) nos dan la opción y la oportunidad de explorar con el modelo del acceso del conocimiento a través de las TIC completamente financiado, o sea no vamos a buscarle 3 piernas al gato ¿no? No pero es que eso no es horizontal, no tiene el modelo participativo, no se construye con la comunidad’ Sí, también se construye con la comunidad, de una u otra manera se construye...” (DPID)

Sobre esto, si bien el objetivo principal de comunicación según el plan es *Contribuir con la percepción favorable, la participación eficaz del público objetivo hacia el Programa Inclusión Digital y el reconocimiento de necesidades de capacitación*, no se trabaja en ninguno de los ejes bajo un cambio real de comportamiento, sino sobre temas más específicos como participación eficaz, o reconocimiento de necesidades de capacitación, sin ahondar más allá del acceso y el uso de las TIC.

Como muchos otros proyectos, el PID fue cambiando y modificándose sobre la marcha, al ver las necesidades de las personas y lo que el propio programa requería. En primer lugar, los perfiles que se buscaban en un inicio en los administradores era técnico, por lo que en un inicio se contrataron ingenieros, pero con el tiempo se dieron cuenta de que el perfil del administrador debía ser otro y se empiezan a buscar perfiles mixtos, no solo personas que supieran manejar una computadora sino también poder trabajar con las personas.

“existía este reto porque para nosotros era esta dualidad de tener que trabajar lo comunicacional, lo educativo, la capacitación, las capacidades de la comunidad desde

el telecentro con un personal que además tenían que lidiar con aspectos técnicos o conectividad o internet o con computadoras...” (DPID)

Es importante tomar en cuenta este cambio de perfil en las personas contratadas para ser administradores de telecentro, porque evidencia el cambio de visión que tuvo el equipo de Lima respecto al administrador. No se requería a alguien que supiera mucho de tecnologías, sino a alguien que supiera llegar a las personas, que sea sensible a los objetivos de la organización y el proyecto. En un primer momento se centraron en una persona que asegurara la conexión, pero luego se dieron cuenta de que se necesitaba a una persona que ampliara las capacidades de uso y acceso a las TIC (Bazán, 2011: 8).

Hubo cambios internos en el enfoque con el que trabajaba el equipo respecto al programa, ya que en su afán de cambiar hacia un proyecto nuevo para todos, en un inicio se enfocaron tanto en la conectividad que dejaron de lado lo que ya conocían que era el trabajo con la comunidad, lo que luego fue cambiando a medida que le dieron mayor importancia.

“...hoy todo el mundo se percata de que si no hay una acción comunal, un trabajo activo en la comunidad, simplemente los telecentros van a terminar como cabinas de internet ¿no? Creo que lo que tuvo que pasar fue que tuviéramos que hacer una labor interna también de generación de conciencia, de no venir y yo tratar de imponer mis principios y mis convicciones con respecto al trabajo comunitario, sino hacer que el trabajo comunitario de por sí se muestre hacia los demás...” (JMC)

Estas diferencias de visiones y posiciones entre los miembros del equipo sobre lo que debía ser el PID o hacia dónde debía enfocarse, fueron una constante en el Programa, que se acentuó con el incremento de jefes en comparación con los proyectos anteriores, además de diferencias de personalidades y la deficiente comunicación que existe entre ellos debido muchas veces a la no coordinación de agendas o a viajes intempestivos que tuvieran que realizarse, por lo que se optó por hacer un grupo “ejecutivo” de cuatro jefes llamados los *personal key*, para mejorar la comunicación entre el equipo, pero aun así no se consiguió debido a la disponibilidad de horarios de cada uno. Esto, sumado al tiempo que se conocen y a los roces normales de personalidades, hace que algunas acciones del

PID no se lleven de manera coordinada, retrasando los alcances de los objetivos en las zonas. Esto se acrecienta en parte a las demandas de USAID para ir a las zonas y contar con acompañamiento del equipo de Lima para hacerlo, lo cual sucede con uno o dos días de anticipación. Es así que la forma más usual de comunicación entre las cabezas de componente son los correos electrónicos y grupos de Whatsapp.

“...Usualmente las reuniones de equipo se dan, en el mejor de los casos, una vez al mes, porque hay muchos coordinadores que viajan imprevistamente (...) entonces la forma más usada e inmediata de comunicación son los correos, y lo mismo se hace con los coordinadores zonales...” (JME)

La dinámica de comunicación entre los jefes de los componentes y los colaboradores del PID en las zonas de intervención ha ido mejorando en el tiempo, ya que en un inicio se intentó hacer horizontal, pero eso generó mucho cruce de información al querer llegar todos directamente al director del PID, o coordinar con dos jefes diferentes a la vez, generando confusiones, pero luego se volvió más vertical, a medida que la comunicación entre el equipo de Lima fue mejorando, así también sucedió con los equipos de las zonas. Así, en un inicio no se coordinaban los viajes entre los jefes a las zonas y muchas veces se cruzaban los asistentes de diferentes ejes en un mismo telecentro, pero eso se resolvió en cierta parte con la creación de un cronograma grupal en el que confluyeran todas las actividades del mes por cada componente para así no cruzarse. Esto ha mejorado un poco la comunicación entre el equipo y así mejorar los procesos del propio proyecto.

“... cualquier directiva que sale de acá intentamos que salga de manera consensuada a diferencia de años atrás donde cada coordinador se mandaba por iniciativa propia, la coordinación ahora es permanente porque nos escribimos, coordinamos por el correo, o por el WhatsApp, tenemos incluso grupos, yo tengo mi equipo de monitoreo en un grupo de WhatsApp, así como este tenemos del key personal, además del rpm, correos electrónicos...” (JME)

Así, habría que entender al PID como un proceso de aprendizaje en el que confluyeron muchos factores de personalidades, de experiencia profesional, ensayo- error, directivas del cooperante, directivas institucionales, etc, tal como ocurre en la mayoría de proyectos de desarrollo, donde lo que se pensó en un inicio fue variando en el tiempo a partir de un

conjunto de factores internos del equipo y externos de la realidad sobre la cual se quería incidir. El que el director del Programa sea comunicador ayudó a aterrizar este proyecto hacia la comunicación para el desarrollo, pero no así con el resto del equipo, quienes fueron interiorizando con el tiempo la importancia de las comunicaciones en el Programa Inclusión Digital como un punto transversal e integral, y no como un complemento de la tecnología. Si bien hubo un arraigo muy grande hacia sus proyectos anteriores y su manera de trabajar en las zonas (que fue uno de los motivos por los que USAID les propusiera desarrollar el PID) también se intentó dar un “giro hacia la modernidad”, dando paso a un segundo elemento que no habían tenido en sus anteriores intervenciones en la zona: la priorización de la tecnología, por lo que incorporaron nuevos recursos que tuvieran a las TIC como medio.

4.2.1.4 Las comunicaciones en el PID (variable: Rol de la comunicación dentro de lo que el equipo de CEDRO cree que es Inclusión Digital)

Como se dijo anteriormente, el director del PID al ser comunicador tenía la idea clara de que este se trataba de un proyecto de comunicación para el desarrollo, no así los otros jefes de los componentes. Si bien para todos los entrevistados consideraron que del 1 al 5 en este programa las comunicaciones pesaban un 5, no todos veían a las comunicaciones como algo transversal, sino como algo complementario a sus actividades, como un herramienta para poder difundir sus acciones y la marca Telecentro sea vista y reconocida. Esto se confirma con el uso del componente que todos los jefes identifican como de comunicaciones: Promoción del Desarrollo Integral el cual, para el propio director del PID, no es exactamente un componente de comunicaciones, sino más bien una caja para los recursos que cada uno de los componentes pudiera necesitar, por lo que se le entiende como un componente de difusión:

“...PDI (Programa de Desarrollo Integral) es un complemento más amplio, las cosas de comunicaciones a nivel de difusión, de presupuesto para producciones materiales y cosas de esas vienen por ahí, no es precisamente un componente de comunicaciones, es un componente más de todos aquellos aspectos financieros que pueden sustentarse desde ahí para los temas de difusión, promoción, de producción de materiales, no es que sea necesariamente un componente de comunicación que tenga en particular una estrategia...” (DPID).

Este componente identificado como de comunicaciones, difusión y apoyo de comunicación ha sido relegado por las actividades de otros componentes, debido en parte a que no cuenta con un jefe que se asegure de cumplir con las actividades que este demanda.

“...Hay un componente que tiene que retomarse, que tiene que revalorarse, porque es el componente que menos actividades tiene y no es casual, es hacer lo que el componente dice que hay que hacer. Haciendo lo que dice el proyecto va a tener una presencia más mediática (...) ese componente en el proyecto anterior yo lo manejaba, pero ya era demasiado para mí manejar 3 componentes y cedí mi espacio en el PDI a Maicu, entonces él con Percy han estado viendo ese componente que tiene que ver con la parte comunicacional. ...” (JFC)

Pero esto no siempre es visto como algo negativo, ya que aunque no esté formalizado dentro de un componente como tal, el trabajo igual se realiza y los objetivos igual se alcanzan, canalizando las estrategias de comunicación desde todos los demás componentes, sobre todo el de Movilización Comunitaria, el cual es el componente que más recursos de comunicación congrega dentro de sus actividades. :

“...se siguen haciendo cosas de comunicación desde el componente comunitario, hemos comenzado a trabajar incluso más recursos de alguna manera de mercadeo, porque una cosa que pasa por PDI y que hemos estado trabajando en el ámbito comunitario, es toda una estrategia de consolidación de los Comités de Aliados de los telecentros, que son líderes y autoridades, ...” (DPID)

Esta visión positiva del trabajo que se vienen realizando con el componente PDI no es compartida con todos, ya que algunos jefes opinan que si este hubiera tenido la importancia que se merece desde un inicio, el Programa hubiera estado en otra etapa de alcance de objetivos, debido a que al pasar a este nuevo proyecto se dejó de lado el capital social formado en comunicaciones con el que contaba el proyecto anterior (se tenía una Red de Jóvenes Periodistas, adolescentes capacitados en actividades de comunicación).

“...creo que si lo hubiéramos hecho el proyecto estaría en otra cosa, pero lamentablemente no todo el mundo tiene mis ideas, pero yo sí creo que fue un gravísimo

error (...) ha habido todo un trabajo comunitario con contenido interesante, y creo que a nivel comunitario, como material, está. Que no se le haya dado el mejor de los usos porque no todo el mundo está capacitado adecuadamente, puede ser, pero sí creo que ha habido un paso interesante...” (JFC)

Lo mismo sucede con el Plan de Comunicaciones del programa, el cual se terminó de hacer el 2013, y, aunque exista en papel, no se aplica de manera sistemática. Algunos opinan que es porque ningún jefe se quiere hacer cargo de más actividades, otros porque nunca se sentaron las cabezas de componente a revisar el documento y no lo conocen debido a una falta de organización y coordinación entre los mismos jefes, otros opinan que cada quien desea realizar su trabajo como mejor le parece, sin más directivas desde un plan, intentando impactar y quedar bien en lugar de construir procesos. Otro punto a tomar en consideración es que los discursos, colores, nuevas actividades, recursos, etc; deben ser aprobados por USAID para que puedan aplicarse, lo cual dificulta aún más la apropiación de estrategias comunicacionales por cada componente. Al final, todos coinciden en que es necesario que se tome en cuenta debido a la importancia de las comunicaciones en el PID:

“...yo pensé en ese momento “es que no tenemos un plan de comunicación”, pero ahora que lo tenemos, no lo usan ni lo conocen...” (AMC)

Cada eje cuenta con un comunicador que se encarga específicamente de realizar producciones audiovisuales para la difusión de las actividades de los telecentros. Estos no han sido capacitados hasta la fecha por Lima en temas de comunicación, así como tampoco los coordinadores de eje ni los administradores de telecentro. Así, partiendo desde la afirmación de que este es un proyecto de comunicación para el desarrollo que maneja una concepción de las comunicaciones como algo integral y transversal a los procesos de desarrollo para la mejora de la calidad de vida de las personas, el que el personal de la zona no haya sido capacitado en el enfoque sobre el cual se maneja el programa, impide que este participe de un cambio sostenible. Según la información recogida, esto sucede debido a que el componente no tiene un responsable que se haga cargo de ello, y el comunicador de CEDRO no ha tenido tiempo para hacerlo. Además, en el caso específico del eje Pucallpa-Aguaytía, donde se encuentra Pueblo Libre, no tuvo

un encargado de comunicación hasta mediados del 2014, aunque al parecer y de acuerdo a las entrevistas, el comunicador de este eje funge más como un técnico en la zona:

“...En el eje Ucayali tampoco hemos tenido comunicador, recién el comunicador ha comenzado a trabajar hace 6 meses un poco más. Generalmente los temas de comunicación los unía el coordinador de la zona, porque en cómo está armado el programa, la persona responsable de comunicaciones es más un técnico...” (CC)

Cabe resaltar, además, que en el PID se buscó posicionar la marca Telecentro, dejando de lado la marca CEDRO (es por esto motivo que los logos de USAID y CEDRO aparecen en una escala bastante menor en todos los recursos y materiales). Además, era importante para los que construyeron el PID que quedara claro que el Programa no era solo conectar antenas y acceder a internet, sino que era un proyecto donde el recurso técnico tenía que llegar a las distintas herramientas comunicacionales para lograr una serie de cambios. Es por eso que se deja de lado el trabajo con la opinión pública para pasar directamente a trabajar capacidades con la población para el uso de nuevas herramientas. Eso explicaría, de cierta manera, por qué dejaron el trabajo con la Red de Jóvenes Periodistas del proyecto anterior.

Lamentablemente no existió en este Programa una estrategia de comunicación clara ni homogénea que pudiera ser seguida por todo el equipo CEDRO, a pesar de que todo el equipo percibe a las comunicaciones como algo transversal y de mucha importancia. Posiblemente esto también se debió a la presión ejercida en muchos momentos por USAID, quien tenía sus propios intereses y prioridades dentro de la población y el programa.

4.2.1.5 Dinámica en Pueblo Libre (variable: Consideraciones estratégico-territoriales)

Para los jefes de Lima, la llegada del PID y la construcción de un telecentro en Pueblo Libre se debió gracias a una serie de variables: porque manifestó una actitud como comunidad (era muy organizada y comprometida con el tema de su desarrollo), porque ya estaban interesados en el tema de las TIC (por el Plan Huascarán tenían una noción de que era una herramienta útil, aunque nunca llegó el internet), porque desde el principio plantearon los compromisos y predisposición para asumir lo que el programa les exigía

asumir, y porque en temas de expansión técnica, la conectividad a nivel de red era estratégica debido a una cuestión geográfica. Además también se tuvo en cuenta el que CEDRO había trabajado en el lugar años antes, así como un conjunto de otras organizaciones como SERF, CARANA, ADIVOCA que trabajaban los temas de cultivos alternativos y el que la comunidad se ubicara a un paso de la carretera y que estuviera conectada con más de 10 localidades aledañas.

“... Cuando ya llegamos, llegamos así como ‘vamos a ver qué pasa’, y la población ya nos esperaba; y cuando dijimos ‘pero no tienen local’, porque el local que tenían era un salón de clases, ellos inmediatamente respondieron ‘no, esto ya está para ustedes’: O sea, la población ya había tomado la decisión, querían su telecentro, sabían más o menos, se les había explicado por medio de Robert Palermo (...) Entonces cuando llegamos ya la gente estaba preparada, es un gol organizado...” (JMC)

Al inicio, como ya hemos comentado anteriormente, en los telecentros rurales, como el de Pueblo Libre, solo fueron colocadas cuatro computadoras debido a que pensaron que la demanda iba a ser mínima, mientras que en los lugares urbanos se colocaron 8. Al final esto tuvo que ser cambiado, ya que en las áreas rurales la demanda creció exponencialmente, mientras que en las urbanas se sufrió de inasistencia. Este fue el caso del caserío donde se tuvo que ampliar el número de computadoras y las personas empezaron a demandar cada vez más equipos para su telecentro. Los entrevistados coincidieron en que en los primeros telecentros (grupo donde se encuentra Pueblo Libre) se cometieron varios errores en cuanto a diseño y construcción del telecentro, errores que se fueron subsanando con el tiempo, siendo una de sus conclusiones principales el que el impacto del telecentro es inversamente proporcional al desarrollo urbanístico del lugar en el que se instala.

“...donde pusieron 4 necesitamos 8, donde pusieron 8 no va casi nadie porque es una ciudad, todo el mundo tiene internet. Hemos ido aprendiendo, fue ensayo error y donde más ha sido ensayo error ha sido en la construcción misma del telecentro, se han cometido un montón de errores, pero ya después de 2 años hemos aprendido...” (AMC)

Por otra parte todos los jefes del PID reconocen que gran parte del éxito que tiene el telecentro de Pueblo Libre se debe a su gente, a su organización y a su identificación con

el PID, sobre todo a su Comité de Aliados y a la relación que guardan con Arturo Siguas, administrador del telecentro. Así, en Pueblo Libre se ha logrado tener un Comité de Aliados consolidado, que es activo en apoyar la gestión del telecentro sin necesidad de que el personal de Lima envíe las directivas. Es la “comunidad ejemplo” para todos los entrevistados debido a su participación y a la apropiación que han tenido del telecentro, lo sienten como suyo, en parte también porque, al ser una comunidad pequeña, ha funcionado principalmente el tema comunitario y comunicacional.

“...me llamó mucho la atención cuando fui a Pueblo Libre y había un baño nuevo, y quien lo construyó fue el comité de aliados, hicieron una actividad para recaudar fondos y construyeron un baño decente, porque ellos entienden que los usuarios del telecentro son sus hijos, etc y la misma comunidad, de la misma forma le dieron un mejor acceso con una rampa, periódicamente están pintando, poniendo mallas para los insectos, y por las mismas características de Arturo Siguas ayuda, porque él antes estaba trabajando en la zona de Curimaná con el proyecto anterior, entonces son personas que conocen a la gente, el ámbito en el que trabajan y ha habido empatía entre ellos...” (JME)

Existieron consideraciones estratégico territoriales para la implementación de un telecentro en Pueblo Libre, no solo por su geografía (la cual permitía conectar los servidores hacia otros nodos, como el de Curimaná, brindando una ubicación estratégica a nivel técnico), sino también por las características de su población, quienes se mostraron participativas y dispuestas a colaborar desde un inicio, demostrando que contaban con capacidades de organización previas y deseos trabajar en conjunto con la institución.

4.2.1.6 Recursos de comunicación en el PID (variable: recursos comunicacionales empleados en la implementación del telecentro y ejecución del PID)

Existe un trabajo comunicacional que se realiza con las autoridades de las zonas, el cual es manejado básicamente por los coordinadores zonales, y este también es el caso de las de Pueblo Libre. El coordinador del eje Pucallpa-Aguaytía es el encargado directo de tener nexos políticos cercanos a las autoridades debido a que son más cercanos a ellos y conocen la realidad local. Para los entrevistados, manejar las comunicaciones con las autoridades locales a través de los coordinadores de eje ha traído beneficios porque existe

un reporte que va directamente al encargado de comunicaciones de CEDRO y, aunque no se haya realizado una sistematización de las mismas, sí consideran que ha habido un impacto mediático a través de las alianzas con los gobiernos locales, aunque no tenga el mismo impacto en todos los ejes debido al perfil de cada uno de los coordinadores. Es en esta línea que se evita que los jefes de Lima tengan contacto (a menos que sea algo urgente o necesario) con las personas de las zonas que no tienen nada que ver con el PID, incluso los administradores deben coordinar problemas o sugerencias en primera instancia con su coordinador local para llegar a una solución. En casos de Movilización Comunitaria, como viajan constantemente, es más sencillo que el canal se acorte y se llegue directamente a ellos, pero en general todo mensaje se canaliza a través del coordinador local, quien reporta directamente al jefe implicado en el tema, y en última instancia, al director general del PID. Entre ellos se ha llegado a un acuerdo de no duplicar mensajes o respuestas, sino que solo el implicado sea el encargado de responder las demandas, sugerencias o problemas que se pudieran suscitar en las zonas.

En un inicio las estrategias de comunicación que se trabajaron en el campo fueron planteadas de manera homogénea para todas las zonas, lo que causó un tiempo de error-aprendizaje, ya que no todas tenían el mismo impacto en los diferentes ejes, e incluso había diferencias entre las distintas comunidades de un mismo eje. Hubo un aprendizaje del equipo sobre las herramientas que mejor o peor funcionaban en cada lugar a partir de las características y dinámicas de cada lugar, por lo que se tuvo que adaptar o cambiarse según las demandas de la población. Así, los recursos comunicacionales del PID que se dividen básicamente entre los componentes de Fortalecimiento de Capacidades y Movilización Comunitaria pasaron por un proceso de validación en cada eje, aunque no hubo un diagnóstico comunicacional previo en las zonas de intervención que permitieran su inclusión en una estrategia integral.

“...Para la elaboración de los recursos de Movilización Comunitaria me basé en la experiencia y en las cosas bonitas que vi, no hubo un diagnóstico, porque nosotros íbamos a tientas, sin saber realmente, y nos hemos equivocado y hemos corregido...”
(AMC)

Cabe resaltar que no se ha realizado ninguna validación de recursos comunicacionales en Pueblo Libre, pero sí con personas de Pueblo Libre, ya que los recursos no son exclusivos para una sola localidad. La única validación que se ha realizado en el eje y en la cual participaron personas del caserío se realizó en Campoverde y fue para el recurso llamado rotafolio. No existe ningún recurso que se haya creado desde Lima específicamente para pueblo Libre. Por otra parte no se cuenta hasta la fecha de realizadas las entrevistas con un seguimiento o monitoreo de estos recursos, por lo que para “medir” la aceptación o percepción de la población respecto a ellos, se aprovechan las visitas realizadas por el equipo de cada componente para preguntar qué les pareció uno u otro recurso, pero no existe un seguimiento formal, tampoco por parte de monitoreo y evaluación, quien realiza una función de cuánto hay de cada recurso en campo para justificar los gastos:

“... , sí se lleva un control porque es la forma de justificar el gasto que se hace en ello, cuántas guías hay también, pero más es un control financiero...” (JME)

Las actividades de comunicación, por otro lado, sí han sido monitoreadas, y una vez obtenidos los resultados, estos son reportados a los encargados de comunicaciones de CEDRO, quienes, según algunos entrevistados (pero no todos) están encargados del componente PDI. Estos reportes son generales de los tres ejes, no existe reportes específicos, por lo cual no se cuenta con informes del eje ni del caserío.

“...Los reportes de monitoreo es general, no se hace por ejes porque habría mucha información, pero sí tenemos para poder agregar la información, describimos de manera cualitativamente los hechos más importantes de cada componente para el periodo reportado...” (JME)

Acerca de los mensajes y slogans que presenta el Programa Inclusión Digital, si bien no existen mensajes estructurados que respondan a un plan, sí hay un slogan que es el que más ha calado en las zonas y es el más reconocido por los jefes de los diferentes componentes, que es: ¡Ya estamos conectados!”, el mismo que se observa en el panel ubicado en la entrada de Pueblo Libre. Esto, para los entrevistados, no es suficiente, ya que debe estar relacionado con otros mensajes y slogans para generar una mayor recordación en la población.

Algo que llamó nuestra atención y no podemos dejar de mencionar, es que de los 5 entrevistados a los que se le preguntó la dirección de la página web de PID, solo 1 sabía el nombre completo, esto tal vez debido, a que en el momento en el que se realizaron las entrevistas la página web aún no estaba lista:

“... (todo eso va a la página web), sí, pero, ¿quién conoce la página web?...” (JMC)

Para terminar quisiéramos resaltar que cada miembro del equipo tenía una idea distinta de la importancia, usos e impacto de los diversos recursos con los que el PID podía contar. Así, al inicio el equipo se encontraba tan enfocado en la conectividad que se tenían muy pocos recursos de movilización comunitaria, que con el tiempo fueron incrementándose debido a la demanda de la población, o el caso de las videoconferencias, que en un inicio fueron pocas a modo de prueba y debido a su capacidad de convocatoria, empezaron a ser cada vez más demandadas por la población y se volvió un recurso importante del PID, lo contrario ocurrió con la página web, cuya construcción, se pensaba, iba a ser el recurso estrella del PID, y luego se dieron cuenta de que las dinámicas de las redes sociales eran mucho más importantes para el público objetivo que la página web (en el tiempo hubieron tantas páginas de Facebook como telecentros, por lo que optó canalizarlas a través de la página web para su mayor control, como ya veremos más adelante). Este último punto es importante porque nos demuestra que, si bien al equipo algunos recursos le parecieron más útiles que otros para hacer llegar su mensaje, por lo que fueron priorizados; la población en muchos momentos brindó mayor importancia a algunos recursos que para el equipo solo servirían de complemento a algunas actividades. Esto se relaciona con la libertad que tienen las personas para elegir los elementos más útiles que les servirán para llevar las vidas que tienen razones para valorar: los pobladores decidieron usar los recursos que percibían como más útiles para sus vidas, dejando de lado algunos que tal vez tuvieron un mayor costo para el programa.

4.2.2 Personal de CEDRO del eje Pucallpa-Aguaytía:

Entrevistas al administrador del telecentro (AT), al tutor del telecentro (TT), al coordinador del eje Pucallpa-Aguaytía. (CE), a la administradora del telecentro de Curimaná (ATC) y Robert Palermo (RP) quien hasta el año 2012 trabajó para CEDRO en

la zona y fue el encargado de las conversaciones con los pobladores de Pueblo Libre para la firma del acuerdo entre la comunidad y CEDRO.

4.2.2.1 Medios de comunicación (variable: necesidades de comunicación durante la ejecución del PID a través del telecentro)

Como ya se ha mencionado anteriormente, antes de la llegada del telecentro, los medios de comunicación eran limitados: radio (las principales son una que viene de Pucallpa y otra que viene de Curimaná), la televisión (la cual solo puede ser utilizada si se contrata DirecTv en Curimaná) y la bocina comunal (el cual es el único medio de comunicación utilizado por el telecentro para informar a la población acerca de las actividades programadas). Es decir, la población vivía en exclusión: social, ya que estaban impedidos de acceder a posiciones que les permitan un sustento autónomo dentro de las normas sociales enmarcadas por instituciones y valores en un contexto dado (Castells 2000a en Steyn, Van Belle y Villanueva, 2011: 79), y digital: no solo por falta de internet, sino también por falta de señal telefónica y televisión no paga, sin contar incluso con infraestructura elemental para alcanzar un acceso a las TIC.

El telecentro no usa ningún medio distrital (como las radios) debido a que existe otro telecentro en el distrito que es más cercanos a la municipalidad, por lo que el administrador prefiere usar la bocina comunal, la cual está instalada en una casa y transmite información a la población desde las 5am, ya que solo el 40% de la población permanece en el caserío durante el día. Esta bocina es manejada por el tutor Hebert Saboya, quien envía anuncios e informa sobre el telecentro a toda la población, sus actividades especiales y el dictado de los cursos. Esto por una parte es positivo, debido a que usan los medios que tiene el caserío para poder comunicarse con la población, mientras que por otro, es limitado, debido a que no tienen manera de comunicarse con las personas de otros caseríos debido a que no cuentan con alianzas ni material audiovisual que les permita atraer a personas externas de Pueblo Libre más allá de ir personalmente a invitar a cada persona y enviar cartas para aumentar el número de alumnos. Esta situación, en un inicio no acarrea mayores dificultades debido a que los horarios de los cursos estaban copados totalmente por pobladores de Pueblo Libre y no había horario disponibles para otros caseríos, pero con el tiempo y a medida que la mayor parte de la

población había sido capacitada se encontró la necesidad de invitar alumnos de otros lugares.

“...comunicamos las actividades que hay como teleconferencias, de repente realizamos talleres de educación financiera, ahí vamos invitando por el parlante (...) porque quieras no quieras lo escuchas cuando se está hablando no es como la radio las emisoras que si no me gusta esto lo cambio escuchas otra, pero ésta quieran o quieran tienen que escuchar (...) yo estoy encargado de eso en cuanto actividades que realizamos seguido todas las mañanas...” (TT)

Según los entrevistados, las necesidades y demandas comunicacionales de la población giran en torno a la implementación de otro tipo de servicios en el telecentro, como por ejemplo el de una plataforma virtual para que los alumnos puedan llevar cursos a distancia (ya que una vez que acaban los cursos de alfabetización digital no tienen qué seguir estudiando a menos que se movilen hacia las ciudades). Esto trae a tallar que, a medida que una persona hace más uso del telecentro, empieza a demandar nuevos servicios por parte de este, pudiendo decir que las necesidades de comunicación propiciadas por el uso de las TIC son directamente proporcionales al uso de estas por parte de las personas.

“...Se debería poder dar otro tipo de servicios, ya la mayoría sabe computación, la cosa es qué más...” (AT)

Además, sugieren realizar convenios para incorporar laboralmente a las personas que ya han sido formadas como ciudadanos digitales, como en las municipalidades, así como averiguar de qué manera apoyar a los agricultores que ya han sido formados en alfabetización digital para guiar a los estudiantes y brindarles mayores oportunidades de desarrollo económico.

“...puede ser en las municipalidades estatal, provincial y él ya puede contar de repente, dónde ha estudiado computación, y en cuanto a los agricultores, (...) lo que falta es introducirnos más, saber qué cosas se pueden hacer con esos productos, de repente un poco más de tiempo para descubrir todo esto...” (TT)

Para concluir podemos decir que la exclusión digital profundiza la exclusión socioeconómica y que a toda la población se le debe garantizar el derecho al acceso al mundo digital, tanto en los ámbitos técnicos y físicos (los sentidos, el contacto, el uso

básico) e intelectual (educación, capacitación, generación de conocimiento, participación y creación) (Berman-Bieler en PCM, 2005: 112). Con esto es importante resaltar que las TIC juegan un papel importante para el desarrollo humano, en la medida en que se convierten en herramientas para la generación de nuevos conocimientos útiles y contribuyen a la transformación de la realidad (Gómez y Casadiego, 2002: 19), y esto es lo que se ve en este punto, la generación de nuevos conocimientos en la población exige además brindar medios para que ello puedan potenciarlos y no solo percibirlos como útiles, sino expandirlos y ejecutar esos conocimientos útiles para transformar su realidad.

4.2.2.2 Aspectos comunicacionales que demandan atención (variable: Rol de la comunicación dentro de lo que el equipo de CEDRO cree que es Inclusión Digital)

Para el equipo del eje Pucallpa-Aguaytía, las comunicaciones cumplen un rol fundamental en el PID, por ello han generado diversas propuestas para mejorar las comunicaciones no solo para el eje, sino también para mejorar el trabajo en Pueblo Libre. En primer lugar existe una preocupación especial por capacitar en comunicación a todo el equipo de la zona para, según los entrevistados, poder mejorar el servicio que brindan a través del telecentro y el trato entre el mismo equipo. En segundo lugar se propone una capacitación para poder lidiar con los problemas técnicos del telecentro, para lo cual los administradores no se sienten preparados ya que, si bien cuentan con un técnico para el eje, el que este tenga a su cargo diez telecentros hace que los arreglos en cada uno de los telecentros demore más de dos semanas. Esta preocupación es más profunda en el telecentro de Pueblo Libre ya que, al haber sido inaugurado dos años antes de la fecha en la que se realizaron las entrevistas, ya están viendo algunas partes que se malogran por el uso constante.

Existen canales de comunicación que el administrador y el coordinador local deben respetar para poder hacer llegar algún mensaje a Lima, y se establecen en base al problema existente. Los administradores deben informar de lo que sucede al coordinador local (quien al momento de la entrevista llevaba seis meses en el puesto) y usualmente los problemas no llegan a Lima. En el caso de Pueblo Libre no ha surgido ningún problema que no haya podido ser solucionado por el propio administrador.

“... Yo primero cualquier dificultad que pueda haber o comentario se lo comento al coordinador de Pucallpa, mido la jerarquía y primero lo converso con mi jefe de Pucallpa. Pero en general no ha surgido nada que no se pueda solucionar acá. No hemos tenido quejas de las autoridades de la población...” (AT)

En cuanto a la comunicación con los medios de cada lugar, si bien desde Lima creían que era labor de cada coordinador de eje, durante la entrevista el coordinador de Pucallpa-Aguaytía consideraba que era labor de los administradores el establecer alianzas con los medios de comunicación de cada lugar, así como que los comunicadores tengan alianzas con los medios regionales y provinciales. Esto por una parte, repercute en que desde Pueblo Libre no se haya realizado alianzas con los medios de comunicación de la zona ya que, si bien y como vimos líneas arriba, el administrador lo atribuye a la lejanía del caserío con el distrito, en realidad no tienen claro desde el equipo, quién es el responsable de su realización.

Por otra parte existen dos problemas importantes en cuanto a la emisión de los materiales de difusión realizados por el PID para la zona: el cobro que realizan los medios de comunicación para emitir dichos materiales (ocho spots televisivos en su totalidad), que no pueden asumir ya que no está considerado dentro del presupuesto del proyecto, y el no llevar un monitoreo de la emisión de los mismos debido a que el local de la coordinación del eje no cuenta con cable para poder realizarlo. Cabe resaltar que, siendo el medio radial el más consumido y más barato de la zona, no han producido hasta la fecha de realizada la investigación, ningún spot radial.

“...el choque porque piensan que CEDRO tiene plata. Algunas instituciones del Estado han creado esta situación (...) ha malogrado a los periodistas (...) Se han creado 8 spots, emitidos no lo sé, solo se le pasa a los medios, se les entrega en un cd y ellos ya ven. Nosotros no podemos instalar cable acá como para monitorear los spots televisivos...” (CE)

Si tomamos en cuenta lo expuesto por Gómez y Casadiego (2002:3), de que el explotar el potencial de las TIC para mejorar las vidas de las personas, no es automático y requiere políticas de apoyo y diseño de proyectos estratégicos, podemos decir que es de vital importancia que se desarrollen estrategias de comunicación entre el equipo y externas

(con responsables directos y capacitados) para poder realizar responder a las necesidades de comunicación del programa y de la comunidad, pudiendo así explotar este potencial que tienen las TIC. Si bien existe una fuerte demanda de mantener la conectividad en las zonas (debido al clima y al difícil acceso, esto ya es una tarea titánica), se debe establecer responsabilidades y tareas claras para que todo funcione como un engranaje, sobre todo en el aspecto comunicacional. Habría que tomar en cuenta que es clave el desarrollo de un contenido apropiado, intermediarios efectivos y propietarios locales para la realización de un empoderamiento a través de las TIC (Gómez y Casadiego, 2002: 3).

4.2.2.3 Recursos comunicacionales (variable: Recursos comunicacionales empleados en la implementación y ejecución del PID)

El administrador del telecentro conoce todos los recursos que se han enviado desde Lima para los componentes de Fortalecimiento de capacidades (recursos de Alfabetización Digital y Educación Financiera) y Movilización Comunitaria. Si bien dijo que todos los recursos llegaban desde Lima y no había un involucramiento ni participación del personal del eje en su elaboración, mencionó que existían recursos elaborados desde el eje sin la intervención de Lima, como las partes de las computadoras realizadas con cajas de cartón que, junto a lemas relacionados con las TIC, son rotadas por cada telecentro cada vez que existe algún pasacalle y se visibilice la labor del telecentro en la comunidad. Sobre esto cabe resaltar que es necesario compartir conocimientos acerca del contexto sobre el cual se trabaja y las características de las personas con las cuales se trabaja (conocimientos que maneja el equipo que trabaja en las zonas y en contacto con la población) para así poder desarrollar recursos que tengan un mayor impacto en la población e incluso puedan ser utilizados por otros proyectos en los mismos lugares de acción del programa.

En Pueblo Libre se han adaptado algunos recursos para lograr una mayor incidencia dentro de la población, pero sin dejar de lado las indicaciones propias del recurso. En el caso de los manuales de Alfabetización Digital, el administrador se dio cuenta de que existían temas que eran demandados por la población y que no existían en el manual, así que junto con el tutor agregó una serie de ejercicios que permitiera a la población sacarle mayor provecho a los recursos existentes. Cabe resaltar que esto sucede también en el

telecentro de Curimaná, el más cercano a Pueblo Libre, donde también se adaptan algunos recursos a la realidad de la población.

“...por ejemplo hacer cartas u oficios no están en el manual, y nosotros lo hacíamos como parte del programa. También hemos intentado agregar prácticas extras de las que están en el manual pero en general nos hemos guiado de ellos...” (AT)

Además de adaptar algunos recursos, estos han ido variando con el tiempo, ya que se han ido agregando o modificando en función de las necesidades del PID y de la propia comunidad debido, básicamente a dos motivos: el aumento de los servicios brindados por el telecentro (al inicio solo se pensaba dictar cursos de Alfabetización Digital (AD) y con el tiempo se dictó el de Educación Financiera, que vino con nuevos manuales y recursos, así como con nuevas actividades) y al cambio dentro de los manuales de AD (los cuales variaban de acuerdo a los cambios dentro de la web, como logos, pasos, nombres, etc).

“... por ejemplo en las guías está el antivirus Carpesi, pero nosotros ya lo hemos cambiado porque era un antivirus que todo reconocía como spam, así que hay que ir cambiando por otros, hay que ir renovando...” (CE)

Los recursos con mayor acogida en Pueblo Libre son: en primer lugar el rotafolio (porque fue el primer recurso con el cual las personas tuvieron contacto y tuvieron una idea de lo que sería el telecentro), seguido por los juegos educativos (los cuales tienen gran acogida en las ferias, donde muchas personas se congregan para participar y recibir un pequeño presente) y en tercer lugar las computadoras (porque las personas que asisten al telecentro se convencen de que son para ellos y las cuidan). También existe un recurso importante en el caserío que es usado por el administrador sobre todo para actividades que congregan un mayor número de personas: un parlante con micrófonos. Este fue entregado por el PID a cada uno de los telecentros para ser usados durante las ceremonias protocolares, el cual el administrador usa para llamar gente a sus actividades deportivas y pasacalles.

“...la sacamos cuando hay actividades de este tipo porque se necesita mayor bulla y no podemos estar gritando, eso nos facilita para que la gente nos pueda escuchar mejor. Eso lo hacemos sobre todo en los pasacalles y actividades deportivas. Cuando vienen las autoridades hay mayor concurrencia, y da mayor realce a las actividades...” (AT)

Si bien algunos recursos han ido cambiando de acuerdo a la evolución y cambio de la tecnología, existen otros que no han sido adaptados por zonas y, debido a su naturaleza, no pueden ser tampoco adaptados a Pueblo Libre. Este es el caso de los trípticos informativos, los cuales presentan en sus imágenes a personas con vestuario y características de Lamas (San Martín), las cuales no concuerdan con las características de las personas de Pueblo Libre. Según los entrevistados, se hizo llegar esta observación a Lima, pero no se realizó ningún cambio debido a que es un recurso para los tres ejes, lo cual desencadena que las personas que lo reciben en la zona aledaña al caserío comenten de manera negativa las fotografías y no se centren en la información que el recurso les brinda..

“... De repente deberían hacer esos materiales de manera regional, al menos las imágenes que sean más de la zona...” (AT)

Esto nos lleva a pensar que no se puede supeditar el impacto de un recurso como un tríptico al ahorro económico. Las personas quieren verse y reconocerse en los materiales que le son entregados para así poder realizar un proceso de identificación del programa y sus servicios. Es el usuario/beneficiario el actor protagónico del proceso de desarrollo y si depende del poder “verse” en los recursos del PID para demandar de sus servicios, pues debería hacerse.

Los entrevistados identificaron que la mayor dificultad se da con los recursos de Alfabetización Digital (manuales) y materiales visuales para atraer a la población, debido a que no siempre cuentan con la cantidad necesaria y, aunque el administrador trata de ser creativo para que su trabajo no se vea afectado, esto también evidencia la importancia de los recursos comunicacionales en la zona y la demanda no satisfecha de estos en la comunidad. Por otra parte el “ser creativos” para para suplir la cantidad limitada de recursos comunicacionales con los que cuentan y así atraer más gente depende también, de que los equipos del telecentro se encuentren funcionando de manera óptima, como el caso del proyector, el cual es visto como una herramienta muy útil en labores de enseñanza (para proyectar las clases) y movilización comunitaria (proyección de películas), pero no siempre se encuentra en funcionamiento, lo que limita aún más el llegar a la población.

“...más materiales en cuanto a visuales para poder de repente atraer más a la población, eso también depende de nosotros, de ser creativos con respecto a los materiales (...)el proyector está un poco mal no podemos proyectar las clases que dictamos para cómo seguir los pasos para que sea más fácil el aprendizaje y todo eso nos dificulta para hacer los telecines y espero que esto se solucione (...) creo que eso es lo que atraer más a la gente...” (TT)

Sobre la validación de los recursos, como ya se expuso líneas arriba, no se hizo ninguna en el caserío, pero sí con personas del caserío: se le pidió al administrador convocar a las personas para que fueran a Campoverde y, una vez que Lima tenía los resultados preliminares enviaron el bosquejo a la zona y los administradores tenían la posibilidad de opinar sobre el recurso validado y enviar su opinión por correo. En el caso del rotafolio (único recurso de movilización comunitaria validado) existió una participación de parte de ambos equipos. Por otro lado, los impactos de los recursos usados en Pueblo Libre son medidos por el propio administrador de manera informal y empíricamente por medio de su observación y el trabajo diario, preguntándoles si les gusta o no algún material o actividad.

“...Mido los impactos de mis recursos por la población que participa (...) Se nota que hay acercamiento de la población con nuestras actividades, cuando traen un presente o vienen de diferentes caseríos, así veo que a la gente le gusta y aprecia nuestras actividades (...) se les pregunta cómo les ha aparecido esto, si les ha gustado o qué no les ha gustado...” (AT)

Es cierto que el desarrollo de recursos comunicacionales dentro de un proyecto busca llegar a la mayoría y que no siempre va a calzar con las necesidades comunicacionales de cada población en su totalidad, es por ello que se vuelva necesario la adecuación de alguno de ellos por parte del administrador quien, al conocer las características de la población con la cual trabaja, puede modificarlas (esto sin perder su esencia) para que generen un mayor impacto en las personas. Es necesario que los administradores sean la fuente principal de conocimiento sobre el cual se armen las ideas que luego podrán ser desarrolladas por Lima y así se dé un trabajo en conjunto que devenga en la mejora de la población. Lo importante es aprender a comunicarse como la gente se comunica,

recordando que la Internet no está sola, y que lo mejor es combinarla con otras formas de comunicación para sacarle el mejor jugo (Gómez y Casadiego, 2002: 17)

4.2.2.4 Cambios percibidos en la población a partir del trabajo en el telecentro (variable: Experiencia en cuanto al funcionamiento del telecentro como medio de acceso a nuevas tecnologías de la información)

Quienes mejor pueden describir las experiencias de la población en cuanto al telecentro y la repercusión de este en sus vidas son los propios pobladores y los trabajadores del telecentro de Pueblo Libre. Esto, reafirmado por el hecho de que ambos encargados del telecentro son además, pobladores del caserío. En esta sección conoceremos a través de las entrevistas realizadas al administrador y tutor de Pueblo Libre qué cambios han percibido en la población a partir del funcionamiento del telecentro como medio de acceso a las TIC.

Al inicio del Programa Inclusión Digital, como habíamos mencionado, solo se estableció para Pueblo Libre cuatro computadoras para los usuarios y una para el coordinador pensando que, por ser un lugar rural, la demanda por el telecentro iba a ser mínima, pero esto no fue así. Debido a la gran demanda de la población CEDRO tuvo que enviar dos módulos más, contando en total con ocho computadoras en el telecentro. Esto fue solo el punto de partida para que la población se organizara para demandar a otras instituciones mayor cantidad de computadoras y así poder acceder a las TIC: se gestionó con la municipalidad la donación de seis computadoras (que hicieron a cuenta de que vaya al telecentro, pero los pobladores decidieron ponerlo en la nueva sala de cómputo de la IE de la comunidad, la cual se ubica al lado del telecentro, debido a que los alumnos no contaban con computadoras, pero estas aún no cuentan con conexión a internet), la empresa Duke Energy⁵⁴ donó quince computadoras con módulos, sillas, además de un poco a tierra también para el colegio (las cuales también fueron colocadas en el ambiente al lado del telecentro).

Durante la realización de las entrevistas se estaba gestionando la donación de tres computadoras más con Duke Energy para que el telecentro contara con más capacidad de atención. Además, la APAFA de la IE pidió a la municipalidad un profesor para que los

⁵⁴ Empresa transnacional de generación de energía eléctrica que cuenta con una planta en Curimaná.

alumnos puedan aprender computación básica en las computadoras donadas y, para la posta médica la población pidió a la municipalidad la donación de una computadora y Duke Energy donó un módulo con impresora. Cabe resaltar que la encargada de la posta terminó los tres módulos del curso de Alfabetización Digital y a partir de ver que el telecentro paraba lleno de estudiantes y usuarios, decidió pedir una para mejorar su trabajo. Este proceso de pedidos duró aproximadamente ocho meses, pero se fue logrando y viendo como una victoria cada donación que recibían

“...Para la posta lo gestionaron la comunidad y el personal de salud, para la institución educativa se unieron el pueblo y la IE, nosotros como telecentro apoyamos las gestiones, el enviado de cartas, de correos (...) todo fue un proceso, no fue de la noche a la mañana, siempre hay que estar persiguiendo el proceso, si no se duermen ahí...” (TT)

Los integrantes del equipo del eje tienen diferentes opiniones sobre qué generó que la población haya gestionado con diferentes instituciones el incremento de computadoras en el caserío. Para el administrador del telecentro se debe a que para los pobladores ha sido nuevo acceder a internet y aprender sobre nuevas cosas que los han ayudado, el pensar en un inicio que no iban a poder y pasar a conocer el manejo de la computadora hizo que ellos se dieron cuenta de su importancia. Para el coordinador del eje, por otra parte, se debió a las características propias de las personas del caserío, que en su mayoría está conformado por personas de la selva; para él, las comunidades de la selva formadas por personas de la sierra sienten cierto rechazo por este tipo de programas debido a que migraron con la mentalidad de sembrar coca y estos les quitan la posibilidad de tener sus cultivos ilegales. En el caso de Pueblo Libre es diferente, son más abiertos, todos se conocen y comparten, sienten el telecentro como si fuera de ellos, por lo que lo cuidan y están pendientes de él.

“...El día en que le quitaron la coca (a Pueblo Libre) no han sentido porque usualmente se dedicaban a sembrar productos de pan llevar, a diferencia de otros telecentros rurales que cuando le quitaron la coca era como quitarles a un hijo, y por eso es que hay siempre cierto rechazo de programas o proyectos del Estado o ONGs porque no quieren (...) en Pueblo Libre la gente te recepciona, no te ve con ese resentimiento, o quizá sí, pero ya luego se apertura (...) todos se conocen, si cazan algo, todos comparten, en cambio en lugares donde hubo migración andina hay conflictos de intereses a nivel cultural. Sienten

el telecentro como de ellos, lo cuidan, están pendientes de lo que pasa cómo está andando...” (CE)

Por otra parte, para la administradora del telecentro de Curimaná, estas acciones se generaron debido a que el telecentro de Pueblo Libre fue el primero que se implementó en la zona, y a que el administrador y las personas se sienten muy comprometidas con el trabajo que se viene desarrollando con el PID. Las personas, al ver los resultados que trae el uso del telecentro y las TIC se van comprometiendo cada vez más. Por último, para el tutor del telecentro, esto se debe al compromiso de las personas con el trabajo que se realiza, y a su organización comunal, la cual ha sido fuerte desde antes de la llegada del telecentro, evidenciándose en la participación de la comunidad en los proyectos anteriores de CEDRO en la zona:

“...A veces vienen amigos de Malvinas, de Vista Alegre y dicen ‘¿Porque Pueblo Libre? ¿Por qué en Pueblo Libre el telecentro?’ Yo les digo pues por la unión de su gente, por la organización de su gente, las organizaciones están así, salud, educación, la población, todas las organizaciones estamos así, hay una organización que quiere ayuda, ahí estamos, por todo eso...” (TT)

Para los entrevistados los cambios generados en la población a partir del telecentro han sido de diversa índole: en primer lugar en lo económico, evidenciándose en productos como la palma aceitera y el cacao. Existe una fábrica en Neshuya que compra la palma sembrada en Pueblo Libre y antes del telecentro los agricultores debían ir hasta Pucallpa a ver si ya les habían depositado (y si no lo habían hecho, debían regresar al día siguiente, gastando dinero y tiempo) y si les habían pagado un precio justo, pero con la creación de sus correos electrónicos se comunican con la empresa y saben exactamente cuánto pasar a cobrar, además de estar informados sobre el precio de la palma en los diferentes mercados. En cuanto al cacao ven qué otros procesos pueden hacer con la materia prima para poder venderlo con un valor agregado y así ganar más por sus productos. Un punto a resaltar es lo observado por el administrador, quien dice que en el caso del cacao y sus derivados, las personas lo ven “como información” ya que no lo ponen en práctica.

“... La mayoría que son palmeros ya tienen su correo electrónico y se van solo a cobrar sobre seguro, antes tenían que ir o llamar y llamar desde aquí es difícil(...)Los que sí son

de cacao ven a través de youtube los procesos que le hacen al cacao, cómo lo hacen, cómo lo venden, y ven sus productos y derivados, precios, qué más lo pueden hacer, pero como información porque no lo hacen, a diferencia de la palma que es un producto asegurado que solo lo cosechan y ya...” (AT)

Otro cambio percibido por los trabajadores del telecentro se da en lo comunicacional, ya que la manera en la cual se comunicaban con sus familiares que no vivían en el caserío cambió a partir del uso de las redes sociales, viéndose incluso que vienen desde otros caseríos exclusivamente para comunicarse con sus familiares, usando la cámara, los audífonos y el micrófono para poder hacerlo. Además, en el ámbito social, el número de pobladores de Pueblo Libre ha aumentado debido a que hay internet en el caserío y computadoras en el colegio, por lo que personas de otras comunidades están instalando sus casas en el caserío. Por otro lado, el telecentro se ha convertido en un espacio para que los líderes y autoridades de Pueblo Libre puedan reunirse para coordinar y tomar decisiones sobre el caserío, grupo al cual también pertenece el administrador, reuniones que se llevan a cabo una vez al mes.

Existe, además, cambios negativos percibidos por los entrevistados, que involucra, en su mayoría, a los jóvenes de la localidad. En primer lugar, el generado por el poco control que puede ejercer el administrador sobre las páginas a las cuales acceden cuando se conectan desde sus propios aparatos electrónicos (últimamente se vio el incremento de jóvenes con smartphones y tablets en la zona) y se ubican fuera del telecentro, donde están fuera del control del administrador pero en una posición donde captan la señal del internet, entrando a páginas pornográficas (que luego comparten en sus redes sociales), generando un mal uso de las TIC (para lo cual el administrador ha pedido a Lima que la contraseña sea cambiada cada seis meses); y en segundo lugar, el que muchos jóvenes se agrupen fuera del telecentro y se queden hasta altas horas de la noche a las afueras del telecentro, lo cual, unido a una ola de pequeños robos en el caserío, ha generado que la población llame la atención al administrador y le pida apagar el internet una vez culminadas sus clases, pero él no puede hacerlo sin la autorización de Lima, quien le ha dicho que debido a que Pueblo Libre es el puerto principal de la zona, no puede apagar el internet. La población ha creado un Comité de Seguridad Ciudadana para controlar el

comportamiento de los jóvenes, al menos en el caserío (ya que este comité no puedo hacer mucho en el ciberespacio).

“...yo he visto un par de veces que hay jóvenes que entran a páginas indebidas, y como están fuera del telecentro y no les puedo decir nada y no tengo control sobre ellos, ya veo que entran a páginas pornográficas y la publican (...) vemos a muchos jóvenes que se quedan hasta tarde, hay días en que se quedan un montón de jóvenes hasta las 10pm u 11pm y luego publican en sus páginas del Facebook sus selfies sin polo o haciendo cosas indebidas. Se ha formado el comité de seguridad ciudadana porque ha habido algunas pérdidas en algunas casas y echan la culpa a los que se quedan hasta tarde fuera del telecentro, y me han llamado la atención, así que me han pedido que apague el internet a eso de las 8 o 9, pero para eso necesito autorización desde Lima...” (AT)

De todas estas opiniones se puede concluir que es evidente que la población de Pueblo Libre contaba con capacidades previas al telecentro para la gestión, así como una percepción positiva de las TIC (incluso antes de saber de primera mano sus utilidades). Es importante tener presente que las tecnologías a menudo son un medio para conseguir un fin, y por lo tanto el uso de una tecnología específica puede ser una capacidad en sí misma, pero es mucho más a menudo una herramienta utilizada para lograr o ampliar otras capacidades (Kleine, 2013: 8). En este caso, el acceso a las TIC a través del telecentro fortalecieron sus capacidades de gestión y organización con las que ya contaban para poder demandar a otras instituciones mayor cantidad de bienes que ellos consideraban valiosos para su vida, en este caso computadoras. Cabe resaltar que no gestionaron mayores conexiones de internet, sino computadoras y módulos, lo cual nos hace plantarnos dos alternativas: que realmente ellos valoran el uso de la computadora independientemente de la conexión a internet, o que, al no saber cómo funciona la conexión la red de redes, pensaron que podrían conectar todas las computadoras al internet del telecentro.

Estas capacidades previas fueron el complemento perfecto para un conjunto de cambios que fueron observados por los trabajadores del telecentro y atribuidos a este. Tomando en cuenta lo que propuso Basit (2005: 11), *un desarrollo beneficioso en una esfera de la vida social puede reforzar los cambios positivos que tienen lugar en otra y así convertirse en un catalizador para un desarrollo más rápido. Estas sinergias pueden ser la*

consecuencia de una planificación deliberada o darse de pura casualidad, podemos decir que la esfera de la comunicación fue cambiada por el acceso a las TIC a través del telecentro y esto influyó en la esfera de la participación.

Por otro lado, lo que se considera útil en un área puede tener efectos perjudiciales en otras, y se ve justamente en los cambios negativos que se perciben como generados por el telecentro, pero la manera de abordar cada componente, o como propone Basit (2005:11) *el malabarismo con cada componente*, de tal manera que se maximicen los beneficios para todo el sistema depende de los trabajadores de CEDRO en la zona.

4.2.2.5 Planificación del trabajo (variable: tipo de experiencia sobre el funcionamiento del telecentro como medio para mejorar su productividad)

Desde el inicio del proyecto la coordinadora del eje fue Verónica Collqui, y luego de más de 2 años Ranforte Lozano asumió el cargo. Por ello la dinámica del trabajo y la planificación del mismo cambiaron en el eje. El nuevo coordinador vio la necesidad de descentralizar las reuniones del equipo, ya que antes de su llegada todas se hacían en Pucallpa, rotando las reuniones en los diferentes telecentros para motivar a sus administradores. Así, el trabajo de los administradores, incluido el de Pueblo Libre se planifica semanalmente y es enviado al coordinador local, quien va monitoreando el cumplimiento de sus metas.

La planificación de este telecentro se diferencia de las otras debido a que se planifica junto con la comunidad, teniendo en cuenta su apoyo en todo momento para poder alcanzar sus objetivos. Es evidente el apoyo que recibe el administrador para desarrollar su trabajo por parte del Comité de Aliados del telecentro, quienes se comprometen con las fechas en las que apoyarán la labor del telecentro. Desde el inicio de las actividades del telecentro solo se retiró una persona debido a sus constantes viajes, pero todos los demás miembros se mantienen (incluyendo el nuevo miembro), y todos se reúnen en el telecentro con el administrador cada mes y medio y se hace una programación trimestral.

“...Me organizo con mi comité, yo les digo qué tengo planeado y ellos me ayudan, proponemos las fechas y me dicen cuándo van a poder y si de verdad me van a ayudar. Los distribuyo en las diferentes actividades, para en las reuniones saber qué vamos a hacer (...) Ellos han decidido que haya unos donaciones para que haya ingresos para lo

que se necesita, han comprado su pintura, han puesto el baño (y hemos pedido otro a la municipalidad)...” (AT)

Además del apoyo del Comité de Aliados, la población apoya las actividades del telecentro, como las de movilización comunitaria (que requieren participación comunal) o cuando se anuncia la presencia de visitantes desde Lima.

“...Aunque midiendo el horario, si les digo que vengan temprano no van a venir a menos que diga que van a venir visita, dejan de trabajar para atender a la visita, sino no les interesaría venir por la mañana...” (AT)

Cabe resaltar que el apoyo que recibe el administrador por parte de la comunidad no depende sólo de la dinámica de la población, sino también al trabajo realizado de sensibilización y participación dentro de la comunidad por parte del administrador. Es importante el que el administrador haya calado en la comunidad y se le identifique como un morador, lo cual le ha permitido ganar la confianza de las autoridades y la población:

“...Pueblo Libre es el telecentro con mayor aceptación en la comunidad (...) Arturo ha llegado a un límite pero siempre está intentando de innovar cosas. El telecentro de PL ha tenido un liderazgo entre todos los telecentros y eso se nota en su trabajo...” (CE)

Existen dos puntos importantes en la dinámica del trabajo en el telecentro que se quisiera mencionar: la primera es la presencia de un sistema de reportes virtuales de monitoreo creado exclusivamente para el PID, en el que los administradores deben registrar diariamente las actividades realizadas (lo cual resultada tedioso debido a que no solo se registra la actividad, sino también la lista de participantes, los gastos, lo que se hizo, etc y debido a que es un sistema que funciona por internet, y este no siempre está disponible en el telecentro, dificulta su registro). El segundo punto es la disponibilidad que deben tener los administradores para dejar su trabajo planificado en sus telecentros y acudir al llamado de alguna visita del cooperante o de los mismos jefes, además de a capacitaciones programadas para ellos mismos en algunas de las zonas, por lo que se concluyen dos cosas: que el papel del tutor es fundamental para continuar con las labores del telecentro, y que las actividades programadas en zona están supeditadas a las actividades que programa Lima, las cuales son informadas al administrador entre quince días y un día para otro.

“...El tutor trabaja 4h diarias según contrato, ahora se está pidiendo que sean 8 horas, y que el tutor se ponga la camiseta y apoye en otras actividades en días en que el administrador tenga que estar fuera (...) a veces nosotros programamos alguna actividad pero tenemos que dar prioridad a lo planteado por Lima (...) Nuestra productividad no debería bajar, pero sí se da un poco desordenado...” (CE)

Es necesario recalcar que el trabajo del personal de CEDRO en las zonas o puede estar supeditado a los tiempos y a la carga laboral de los trabajadores de Lima, debido a que el trabajo constante y el cumplimiento de la planificación de actividades (y el que estas alcancen los objetivos dentro de la comunidad) dependen básicamente de los trabajadores de la zona. Son ellos los que permanentemente están en contacto con la población y quienes conocen sus necesidades de primera mano, por lo que pueden hacer que las personas se apropien de las TIC de manera más rápida.

Por último, cabe indicar que existen actividades que son planificadas entre el telecentro de Curimaná y el de Pueblo Libre, debido a su cercanía y a que se encuentran bajo la misma jurisdicción distrital, entre las que se encuentran las actividades deportivas, las cuales congregan una mayor cantidad de personas. :

“...hasta la municipalidad ha participado con nosotros, entonces se vio gran acogida, vinieron también los del telecentro de Pueblo Libre a participar entonces eso fue lo que más impacto nos trajo...” (ATC)

Se puede decir entonces que los trabajadores de las zonas consideran que las TIC funcionan como medio para mejorar la productividad del caserío a todo nivel (no solo económico, sino en todos los aspectos de su vida diaria). La participación comunitaria organizada incrementa la efectividad en el desarrollo de programas como estos, siendo las TIC una herramienta esencial para la organización de los colectivos, siendo aceptada por las personas y utilizada cuando estos determinan que es lo suficientemente valiosa para modificar sus patrones de actividad. Así, con la instalación del telecentro se refuerza la organización del poblador rural, la cual usualmente es frágil, aunque en el caso de Pueblo Libre, muy participativa, fortaleciendo la institucionalidad local y empoderando a los grupos tradicionalmente marginados (Bossio, 2005: 7). Esto a pesar de que no todos los pobladores hagan uso de las TIC para fortalecer sus capacidades o empoderamiento,

con lo que cabe a tallar nuevamente que la conectividad no es un fin en sí mismo, sino una herramienta que puede ayudar a construir soluciones concretas para los problemas y necesidades de la gente, pero deben ser buscados por estas como un acto consciente. Lo que importa no es la conectividad, sino para qué se usa.

4.2.2.6 Actores con los que relaciona el telecentro de Pueblo Libre con miras a la sostenibilidad (variable: tipo de experiencia sobre el funcionamiento del telecentro como medio para mejorar su productividad)

En este punto se quisiera abordar la variable desde el eje de la sostenibilidad del PID en Pueblo Libre. Para el coordinador del eje, el funcionamiento de los telecentros en el tiempo es un tema bastante difícil debido a que no todas las comunidades son conscientes de su importancia (las autoridades no entienden la importancia del internet, lo ven como algo “chévere” (*sic*) pero no más allá). Pero este no es el caso de Pueblo Libre, ya que, a través del telecentro el administrador ha formado redes con diferentes instituciones dentro de Pueblo Libre que, aunque formadas por pocos actores debido al tamaño del caserío, es muy unida y trabajan coordinadamente para la ejecución de sus actividades. Entre ellas se encuentra la posta médica, el centro educativo y la misma municipalidad:

“Acá las autoridades se mueven bastante, tocan las puertas de las regionales, municipales y consiguen donaciones, la comida es gratis, los premios, también. ONG está CEDRO y un proyecto de la oficina regional, de ahí no hay otro más...” (AT)

Además, el Comité de Aliados, al ser parte esencial de la sostenibilidad del programa, se les ha ido reforzando una serie de capacidades para que se hagan cargo del telecentro en coordinación con la comunidad una vez que la institución se retire. Ellos mismos han realizado una alianza con la municipalidad y los han comprometido para que, una vez que el PID se retire, esta contrate a un profesor que dicte la clases (han dejado abierta la opción de que el tutor se convierta en el profesor del telecentro y se contrate a otra persona que cumpla con las labores de tutor). Igualmente, se han reunido con la comunidad y están coordinando para que a futuro el telecentro sea utilizado por todos de la mejor manera, generando además ganancias que servirán para reinvertirlo en el telecentro a partir de un pago simbólico por los servicios del telecentro.

“...cobrar por los servicios que el telecentro brinda, ya no gratis, cobrando la hora de Internet las copias o el escaneo, de repente hacer los telecines, vender cualquier cosa , la canchita, para poder sostener el telecentro siempre en convenio con la municipalidad ver también que el gobierno local puedan ellos apoyarnos...” (TT)

El que el telecentro continúe en el tiempo como un medio para mejorar la productividad del caserío está garantizada, de cierta manera, a la propia dinámica del caserío, a su proceder como un colectivo y a la tranquilidad política que vive Pueblo Libre. Esto no exige de haberse dado actos que atenten contra la tranquilidad del telecentro y la población, pero la población lo supo manejar de la mejor manera.

“....Ha habido situaciones de conflicto pero han sido particulares, por ejemplo han entrado a la posta y robaron una computadora hace 4-5 meses, se descubrió quiénes han sido, unos jóvenes de acá mismo, las autoridades han ido a poner la denuncia, han hablado con ellos (acá no se pega) y han dicho que ya no volverá a ocurrir. Han hablado con sus padres para que no se vuelva a repetir y recuperaron la computadora. No hay grandes problemas, acá no hay elecciones y no hay problemas políticos. ...” (AT)

Si bien el énfasis en la comunicación asegura una sostenibilidad, ya que crea no solo actitudes sino procesos de desarrollo comunitario con participación de la población en los aspectos clave y en la toma de decisiones, el desarrollo comunitario sostenible se hace patente cuando todos los protagonistas adoptan una actitud de aprendizaje que requiere de reflexión y acción en todas las etapas del proceso (Serrano y Martínez, 2003: 11), y para que este desarrollo se dé de manera integral con la participación plena de cada uno de los actores es necesario la incorporación del componente comunicacional que favorezca la construcción de redes de organización y participación, estructurando procesos previos que apunten al desarrollo comunitario. Una vez más la participación de la gente local es esencial para que el telecentro como medio para la mejora de la productividad perdure en el tiempo, ya que sobre ellos cae la responsabilidad de mantener el telecentro funcionando una vez que CEDRO se retire.

4.2.3 Pobladores y líderes de Pueblo Libre y zonas aledaños:

Davison (usuario del telecentro), Franco (usuario del telecentro), Gerbert (usuario del telecentro), Israel (usuario del telecentro), Joel (usuario del telecentro), José (trabajador

de Alianza Perú-Cacao y usuario del telecentro), Marcos (Comité de Aliados), Marisol (directora de la I.E. Waldemar Soria y usuaria del telecentro), Segundo (teniente gobernador y usuario del telecentro), Víctor (agente municipal y usuario del telecentro), Pilar (usuaria del telecentro), Hebert (tutor del telecentro y miembro del Comité de Aliados), María (no usuaria del telecentro), Soledad (no usuaria del telecentro) y Anónimo (no usuario del telecentro).

4.2.3.1 Acercamiento al telecentro, objetivo e institución (variable: necesidades de comunicación previas a la ejecución del PID antes del telecentro)

Existen muchas versiones sobre cómo llegó el PID a Pueblo Libre. Como ya dijimos anteriormente, las necesidades de comunicación previas a la llegada del telecentro eran muy grandes y el acceso muy limitado (no se contaba con señal telefónica ni señal abierta de televisión, así como no había acceso a internet). El acceso de la población a internet por medio del telecentro tiene muchas versiones dentro del caserío: la primera se basa en la participación de Pueblo Libre y su buena disposición para aceptar el Programa. Debido a que es un pueblo que apoya los distintos programas que han llegado con anterioridad al caserío y siempre apoyaron a CEDRO y coordinaron con ellos en todo lo que necesitaron previo a la instalación del telecentro, apoyando de manera unida y fortalecida (*sic*). En segundo lugar porque la ubicación de Pueblo Libre es estratégica y fueron elegidos debido a que se encuentra al pie de la carretera y entre Neshuya y Curimaná, que son dos zonas urbanas con gran cantidad de personas, así como el hecho de encontrarse rodeados por varios caseríos. En tercer lugar creen que es porque Pueblo Libre cuenta con varias alianzas estratégicas con la municipalidad y empresas privadas, lo que hizo dar cuenta que era un buen lugar para poner un telecentro y que este dure en el tiempo. Otros piensan que fue por la cantidad de gente que tiene Pueblo Libre que, en comparación con otros caseríos aledaños, tiene mayor población que sus vecinos, por lo que “salía a cuenta” poner un telecentro aquí. Una persona cree que fue debido a un convenio con la institución educativa de la zona. Cabe resaltar que varios entrevistados dijeron que era debido a que habían ganado un concurso y que como “premio” habían instalado el telecentro en su caserío, que era una suerte que habían sido elegidos ganadores. Parte de este grupo opina

que fue debido a un concurso sobre la elaboración de una maqueta, mientras que otros dijeron que era debido a un concurso internacional sobre comunidades saludables.

Este punto es fundamental para entender

“... Hemos tenido suerte en este caserío porque ni el distrito de Curimaná tenía internet y telecentro...” (Segundo)

Esta percepción del telecentro como un “premio” es básica para entender la actitud de las personas frente al telecentro: habría que preguntarnos cómo se sentirían las personas que acababan de ganar un concurso debido a un conjunto de capacidades que han sido reconocidas por otras personas sobre ese premio. El encontrarse con que, a pesar de que el caserío es pequeño en comparación con los demás y no cuenta con varios servicios básicos, fueron elegidos para tener un telecentro, los llena de orgullo y hace que hagan uso del telecentro y lo piensen como suyo.

La percepción del señor Víctor es distinta a la de sus vecinos, debido a que él fue autoridad durante el proceso de invitación del caserío al PID, además de todo el proceso para la implementación del caserío. Él dice que el proceso de dio a través de un trabajador de CEDRO, Robert Palermo, quien pidió reunirse con las autoridades del pueblo, en la cual les explicó cuáles iban a ser los objetivos del nuevo programa que se tenía planeado hacer, y ellos dijeron que estarían de acuerdo. Luego de unas horas regresa esta persona a decirles que Pueblo Libre había tenido “suerte” y si les gustaría tener un telecentro en la comunidad. En un inicio las personas no sabían qué era un telecentro, pero dijeron que aceptarían. Luego de elegir el local que estaría destinado para el PID, esperaron más de un año extra para recién ver su telecentro en Pueblo Libre.

“... no sabía qué era un telecentro, me dijo “un telecentro es donde van a tener internet, van a conversar con diferentes países y computación, todo va a ir”. Entonces yo le dije encantado, cómo no te voy a querer. Y me dice “ustedes son un pueblo que han adquirido un telecentro acá, lo que en el distrito de Curimaná no hay, ni en la capital, pero Pueblo Libre va a tener, y me dijo que quería una reunión con todo el pueblo para que dé a conocer él. Yo de inmediato reuní a la gente, ahí él se expresó y nos dijo “vayan viendo un local”, nosotros en una dijimos que este de acá iba a ser el local, todos han aceptado, el pueblo hemos firmado un acta. Yo decía cuándo, me dijo “en diciembre empieza”, y

nosotros esperamos como un año, Palermo viene en diciembre 2011 y el 2013 recién ha empezado a funcionar. Nosotros estuvimos preguntando cuándo iba a ser, hasta que por fin vinieron a hacer la vista ocular del local, nosotros hemos entregado con actas y con todo a la ONG, entonces el pueblo estaba muy contento, mejor cuando ya se empieza a hacer realidad porque se empieza la refacción y ya nos hemos sentido ya (sic)...” (Víctor)

Cabe resaltar que se pudo entrevistar a Robert Palermo, antiguo trabajador de CEDRO en la zona, el cual dijo que había decidido invitar a Pueblo Libre debido a que los cupos en Lima para ver las posibles comunidades dónde instalar un telecentro se estaban acabando (solo se tenía ese mismo día para enviar las cartas de compromiso firmadas por los directivos de cada comunidad) y, al encontrarse cerca de la zona, recordó Pueblo Libre y decidió ir a invitarlos. Es por eso que todas las conversaciones y la firma de la carta se hacen en el mismo día con horas de diferencia. Es decir, fueron un conjunto de hechos fortuitos los que llevaron a Pueblo a inscribirse como comunidad que interesada en la instalación de un telecentro en la zona, aunque ellos piensen lo contrario. Fue además, debido a la manera en la que Robert Palero se comunicó con la población que ellos se sintieron una comunidad especial y la junta directiva firmó la carta de manera rápida.

Los pobladores de Pueblo Libre entraron por primera vez al telecentro por muchos motivos. La mayoría vino porque escuchó acerca de los cursos de Alfabetización Digital y decidieron llevar los cursos porque sabían que eran importantes para actualizarse (a veces por ellos mismos, y otros impulsados por algún familiar).

Existen cuatro tipos de usuarios del telecentro: tres de alumnos y uno al que llamaremos usuarios libre, los cuales ya han sido caracterizados en otro capítulo y sobre los cuales vamos a ahondar en este capítulo a partir de la información recogida. El primero tipo de alumno está conformado por personas que han terminado los tres módulos del curso de Alfabetización Digital, las cuales dicen haber tomado el curso para actualizarse y mejorar como personas. Este grupo de personas no había tenido ningún contacto previo con una computadora antes, pero creían que era necesario aprender a utilizar las TIC en su vida.

“... Al principio casi renunció porque no podía captar lo que me enseñaban, pero gracias a Arturo que es un buen profesor logré acabar. Ahora tengo un celular Smartphone, ya no soy ignorante, ya ahora puedo decir que conozco una computadora, que conozco el procedimiento de aprendizaje...” (Marcos)

El segundo tipo de alumnos, está conformado por aquellas personas que llevaron algún módulo de AD, pero no lograron terminar el de avanzado debido a diversos problemas, entre ellos la falta de tiempo debido a otros quehaceres, problemas de salud, o porque al conocer lo básico sentían que ya no necesitaban aprender más para poder realizar lo que necesitaban. Todas las personas que abandonaron por diversos motivos sus clases siguen contacto con las TIC, ya sea a través del telecentro, o por haber adquirido sus propios aparatos tecnológicos, en su mayoría smartphones. A pesar de que opinan que al inicio fue difícil aprender, ninguno dijo haber abandonado el curso por haber sentido que no podían.

“...dejé de asistir por el trabajo y el tiempo (...)Yo nunca había agarrado una computadora antes del telecentro, mis manos me parecían muy duras, no podía ni siquiera el ratoncito agarrar, lo he agarrado y la flechita se iba para otro lado, hasta yo me iba de lado queriendo enderezar la flecha, poco a poco he aprendiendo y ahora es muy práctico...” (Victor)

El tercero está compuesto por personas que son alumnos del curso de Educación Financiera⁵⁵, pero no del curso de AD debido a que este último demanda una inversión mayor de tiempo. En este curso no se usan las TIC, sino que se usa el telecentro como espacio físico para el aprendizaje, por lo que no tiene mayor repercusión en esta investigación, pero no hemos querido dejar de mencionarlo. Un cuarto grupo está compuesto por los que son usuarios pero no alumnos: entran al telecentro, hacen uso de él de manera empírica (como ya dijimos anteriormente, si no entienden algo o necesitan ayuda el administrador o el tutor están prestos a ayudarlos) y luego se retiran.

“...Entro un rato al internet a buscar información, entro más o menos un vez por semana, veo informaciones del planeta, qué sucede, para prevenir....” (Joel)

Cabe mencionar que de todos los entrevistados, solo uno dijo no haber entrado nunca al telecentro, debido a que no hay nadie que se quede en su tienda y no tiene tiempo para

⁵⁵ Curso financiado por el Banco de Crédito del Perú en el que se enseña conceptos de finanzas básicas (ahorro, inversión, etc) y que, si bien es dictado por el administrador y utiliza el telecentro como espacio para llevarse a cabo, no cuenta con componente dentro del PID ni con encargado en Lima.

poder hacer uso de él. A pesar de esto dijo querer aprender a usar la computadora, debido a que cree que es útil para su vida.

“...me gustaría ir pero cuando tenga tiempo. Quiero aprender a usar la computadora. Creo que me sería útil para aprender cómo funcionan las cosas, pero me hace falta tiempo...” (María)

Por otro lado, las personas del caserío identifican a varias instituciones como la encargada del telecentro. Algunos tienen claro de que es CEDRO en convenio con USAID, otros piensan que es de DEVIDA, pero la mayor parte dice no saber cuál es la institución que se encarga del telecentro. Esto se podría deber a que como ya vimos líneas arriba, CEDRO ha reforzado la marca TELCENTROS como independiente a las instituciones que lo financian y ejecutan, por lo que no todas las personas del caserío identifican. Nos llamó la atención el hecho de que algunas personas se refieran a los de CEDRO como “gringos” o “blancos” y que no los conocen debido a que vienen en sus camionetas y no tienen ningún contacto con la población, así como el que una entrevistada nos dijera que el telecentro no tiene dueño y es de la comunidad.

“...No sé nada de CEDRO, supongo que será una buena organización, pero no coordino con ellos, yo solo he coordinado con Arturo, cuando vienen los de CEDRO vienen en su camioneta, entran al telecentro, no sé qué hablan y se van, no hablan con nadie de la comunidad. ...” (Marisol)

De esto podemos deducir que es importante que las personas de Lima que visitan el caserío se relacionen con las personas, ya que ellos tienen una imagen distante del equipo de CEDRO Lima, ya que no se relacionan ni comunican con los usuarios.

Los pobladores de Pueblo Libre piensan que el objetivo principal del telecentro es desarrollar a las personas del caserío por medio del conocimiento de las tecnologías, para que aprendiendo a usar las computadoras estén conectadas y puedan “salir al mundo” y teniendo mayores posibilidades en la vida. Piensan que el objetivo del telecentro está directamente enfocado a los jóvenes del caserío, para que estos puedan tener mejores oportunidades de trabajo fuera de la comunidad a través del manejo de las tecnologías, hecho de que la población rural pueda aprender sobre el manejo de las computadoras y

utilizarlas para su beneficio es el eje sobre el cual gira el objetivo del telecentro para la comunidad.

“...la gente de las zonas rurales desconocemos muchas cosas y cuando aparece estos casos como el telecentro es una sorpresa y un gran alivio para aprender y ser parte de la tecnología...” (Marcos Galán)

Podemos decir que la mayoría de personas en el caserío tiene identificado el objetivo principal del telecentro, debido al contacto directo de la actividad que se realiza, además de percibir de manera tangible los cambios que este puede realizar en sus vidas. Es importante recalcar que ninguna persona indicó que el objetivo del telecentro sea acercar a las personas a la tecnología, sino que todos lo relacionaban con la utilidad que pudiera tener el uso de las TIC en sus vidas, viéndolo como una herramienta para obtener nuevas cosas que ellos valoran..

4.2.3.2 Dinámica de la población (variable: necesidades comunicacionales durante la ejecución del telecentro)

Actualmente la gran mayoría de entrevistados escucha radio (entre las más escuchadas, como también dijimos anteriormente, Stereo Curimaná y Radio Súper) y en menor medida consume televisión (por alguno de sus dos únicos medios, la contratación de Direct Tv o el consumo de DVD piratas). Ningún entrevistado lee periódico a menos que traiga de Curimaná o Pucallpa o vaya al telecentro (donde su consumo se da a nivel virtual), mientras que solo unos pocos cuentan con celular con internet, a pesar de que no haya señal telefónica en Pueblo Libre. Las personas entrevistadas que cuentan con un correo electrónico (la mayoría creó sus cuentas en el telecentro) dicen conectarse casi siempre desde el telecentro, mientras que otros lo hacen desde sus teléfonos celulares (con el wifi del telecentro). Todos los entrevistados que dicen contar con un Smartphone dicen habérselo comprado luego de la llegada del telecentro, ya que antes no contaban con celular debido a que no hay señal telefónica en el caserío. Algunos, cuando salen del caserío por diversos motivos, siguen estando conectados, mientras otros prefieren conectarse solo desde el telecentro. Cabe resaltar que algunos usuarios se han dado cuenta que desde la instalación del telecentro en Curimaná la velocidad del internet en Pueblo Libre ha bajado y no les permite conectarse como antes.

El tiempo libre es utilizado de dos maneras en el caserío: los hombres se reúnen para jugar fútbol (todos respondieron que jugaban fútbol en la loza frente al telecentro), mientras que las mujeres aseguran no tener mucho tiempo libre y, en caso lo tuvieran, se reúnen con sus amigas a conversar en sus casas (aunque durante la observación hubo mujeres jugando vóley frente al telecentro). Las personas que se reúnen en la loza frente al telecentro dicen elegirla debido a que tiene arcos y cuenta con más luz que la cancha de fútbol que se encuentra más lejos del telecentro, por lo que deciden reunirse con sus amigos a pasar sus ratos libres.

Al ser preguntados sobre la utilidad del internet, las respuestas giraron en torno a tres ejes: como medio de comunicación (con la familia que vive en lugares alejados, utilizar redes sociales y envío de documentos), como medio de acceso a la información (noticias a nivel mundial, aprender sobre “cosas buenas” (*sic*)), como medio para mejorar la economía (cerrar negocios, enviar CV para acceder a un puesto de trabajo). Hubo una entrevistada, mujer de edad avanzada, que dijo no saber qué es internet ni para qué sirve.

Se puede decir entonces, que con el uso de internet el patrón de comunicación cambia al permitir que la información sea transmitida a muchos que tienen la posibilidad de jugar un papel activo agregando, cuestionando o reelaborando información, es decir, facilita la participación de todos aquellos que estando conectados deseen participar en este proceso de intercambio de ideas o información (Rodríguez, 2006:32).

4.2.3.3 Actividades y recursos comunicacionales del telecentro (variable: recursos comunicacionales empleados en la implementación y ejecución del PID)

Las actividades del telecentro más recordadas por la población son las que se dan al aire libre e involucran a toda la comunidad, como las deportivas, ghynganas y pasacalles. La preferida por los pobladores son las actividades deportivas, ya que les permite interactuar no solo con personas del caserío, sino también con otros caseríos y competir entre ellos. Los entrevistados que han llevado cursos de AD en algún momento han participado en estas actividades como parte del “equipo telecentro” (grupo conformado por alumnos de AD que formaron su propio equipo para poder competir). Las personas disfrutaban de las actividades aún más cuando se invitan a otros caseríos a participar, no solo en las

deportivas, sino en otras como los pasacalles. La mayoría dijo que para ellos las actividades estaban bien y no les harían ningún cambio, aunque una dijo que en todas veía personas jóvenes y ninguna enfocada para personas mayores.

Casi continuo hacen actividades en la que participan los demás caseríos, hacen deportes, todos los juegos...” (Víctor Ramírez)

Esto también debido a las propias características sociales de las personas del caserío (alegres, que les gusta compartir y prefieren las actividades grupales), elementos que se deberían tener en consideración al momento de diseñar y usar los recursos con las personas. En cuanto a los recursos comunicacionales, todos los entrevistados afirman haber visto alguno aunque sea una vez. Los más recordados son: el mural que se encontraba al lado de la tranquera (como ya mencionamos, se encuentra en la entrada del caserío), el periódico mural (el cual se encuentra en el telecentro), los manuales de AD, los trípticos, volantes, los juegos lúdicos. Los que más gustaron a las personas fueron los juegos lúdicos (los cuales son empleados en las ghykkanas y son los más interactivos) y el periódico mural (ya que las personas no dejan de observarlo cuando ingresan al telecentro). Lo que llama la atención es que por más que la mayoría de las personas dice recordar el mural ubicado a la entrada del caserío, solo uno recuerda qué dice.

“...Todos los días veo la propaganda de la tranquera, pero no me acuerdo qué dice...”(Joel)⁵⁶

Sobre propagandas del telecentro en medios de comunicación masivos, los entrevistados se dividen en diferentes opiniones. La mayoría de pobladores dice no haber visto o escuchado nunca alguna propaganda del telecentro, mientras que existe un grupo que afirma haber escuchado propaganda por las radios locales. Por otro lado, todos los entrevistados afirmaron haber escuchado propagandas del telecentro por los altavoces del caserío. A pesar de que la mayoría dice no haber escuchado o visto ninguna propaganda del telecentro, todos opinan que la manera más eficiente de traer más personas de la zona al telecentro, es justamente a través de la promoción a través de los medios de

⁵⁶ Joel trabaja en la caseta de vigilancia que está al lado de la propaganda “En Pueblo Libre, ¡Ya estamos conectados!”

comunicación masivo, además de cartas formales a distintas instituciones que tengan un gran aforo y “bocinazos” para atraer a la población de caseríos aledaños.

Los proyectos de TIC y Desarrollo tienen que anclarse en la realidad local de la gente, sus organizaciones, sus costumbres y su cultura. La tensión entre lo global y lo local tiene que resolverse creativamente en este tipo de proyectos (Gómez y Casadiego, 2002: 12) a partir del uso de recursos que lleguen a la población y generen un cambio complementario al realizado a partir de la apropiación de las TIC. La tecnología por sí sola no genera desarrollo, sino que debe ser trabajada, además, con un conjunto de herramientas que respondan a las necesidades de la población con la cual se trabaja.

4.2.3.4 Público al que va dirigido, opinión sobre encargados y ubicación (variable: experiencia en cuanto al funcionamiento del telecentro como medio de acceso a nuevas tecnologías de la información)

Los pobladores de Pueblo Libre consideran que el telecentro está dirigido a todo tipo de persona, independientemente de su sexo, edad u origen (no necesariamente para los pobladores del caserío), con la única condición de que quieran aprender o hacer uso de las computadoras, y que está bien ubicado dentro del caserío debido a que se encuentra en una esquina muy cerca a la entrada de la comunidad, siendo un lugar estratégico para todos ya que es fácil de ubicar por los alumnos de otro caseríos (esto además por sus colores que llaman la atención.

“...Es para todos, no solo de aquí sino diferentes caseríos que quieren aprender el manejo del internet, de la computadora (...) está más a la mira de los vecinos que pasan, ahí cualquier cosa que pase los vecinos están al frente” (Segundo)

Como ya había comentado líneas arriba, el administrador del telecentro y el tutor son personas muy respetadas por las personas del caserío, incluso por aquellas que no han entrado al telecentro. Todos los pobladores que participaron de este estudio resaltan del administrador su amabilidad, el que sea buen profesor y administrador, además de tener paciencia, que es flexible y comprensivo con los alumnos, cuenta con voluntad para enseñar. En el caso del tutor resaltan el que sea bueno y que lleve buen tiempo en el cargo.

“...Opino que es chévere, nos hacía hacer trabajos grupales, veía nuestra participación, a veces nos llamaba la atención cuando estábamos en otra cosa. Siempre ha estado bien (...) es bien flexible, don Hebert tiene regular tiempo...” (Marisol)

Sobre los cambios que les gustaría que se hicieran en el telecentro, la mayor parte dijo que les gustaría un local más grande, ya que cuando está lleno queda muy poco espacio para que las personas se muevan (hay que recordar que durante la observación se vio que en horas pico, hasta dos personas se ubicaban por computadora), otros dijeron que deberían cambiarle los colores ya que eran muy apagados, haciéndolo más colorido. Además sugirieron ponerle aire acondicionado debido al sofocante calor que se siente en el telecentro la mayor parte del día, mientras que otro dijo que le gustaría tener mayor privacidad en el uso de las máquinas, ya que todos podían ver lo que uno hacía en su computadora.

El que las personas del caserío consideren que el telecentro es para todos sin importar edad o sexo es una buena señal de que encuentran un potencial en el uso de las TIC y lo consideran útil para la vida de todas las personas. Consideran que el equipo humano que se encarga del telecentro es idóneo para su comunidad, lo cual se demuestra por el respeto y la admiración que les tienen, se puede incluso decir que sin ellos y su relación con las personas del caserío el telecentro no podría cumplir su función de un lugar de acceso a las TIC, ya que son ellos quienes motivan a que las personas asistan y se capaciten (luego de aprender o hacer uso de estas las personas van por sus propios intereses).

4.2.3.5 Planificación del trabajo (variable: tipo de experiencia sobre el funcionamiento del telecentro como medio para mejorar su productividad)

Todos los participantes de la investigación dijeron que sentían que el administrador planificaba las clases, se notaba que había una preparación previa de estas, y que aprendían todo lo que se les decía ya que el dictado de clases se hacía con paciencia y se repetía las veces necesarias para que las personas pudieran aprender. Incluso el trabajo realizado por el administrador ha ido mejorando su productividad a medida que conocía mejor a la población y podía manejar recursos que pudieran satisfacer las necesidades identificadas.

Los pobladores de Pueblo Libre consideran que el telecentro es un medio para mejorar su productividad y tienen tan presente esta idea que no desean quedarse sin telecentro, por lo que han tomado las medidas del caso. *Para que la información se convierta realmente en una fuerza transformadora del proceso de desarrollo rural debe, en primer lugar, ser comprendida por el receptor (es así que se debe adaptar el lenguaje y presentarlo en un formato adecuado). En segundo lugar hay que desarrollar las capacidades necesarias en los ciudadanos y los intermediarios de comunicación para decodificar la información existente o generar nuevos contenidos locales relevantes para el entorno rural* (Bossio, 2005: 6). Así, los pobladores ven al telecentro como medio para mejorar su productividad aunque, como ya hemos visto anteriormente no todos hacen uso de él como herramienta para mejorarla. Ellos defienden el telecentro como propio, consideran que el administrador hace un buen trabajo, y que ellos aprenden (justo como el “primer paso” que propone Bossio), pero no han desarrollado aún las capacidades necesarias para decodificar toda la información que reciben y verla como útil, buscándola y apropiándose de ella.

4.2.3.6 Impactos en su vida personal y comunal (variable: percepción de impactos sociales o económicos en su vida personal y comunal)

La población de Pueblo Libre ha percibido hasta el momento de realizada la investigación, diferentes impactos que ellos atribuyen al uso del telecentro. Entre los impactos positivos se ubican, en primer lugar, los de comunicación. El telecentro y el acceso a las TIC por parte de la población han cambiado la dinámica de comunicación y el acceso a la información de las personas y, según los propios entrevistados existe un cambio en la comunicación con los familiares que viven en otros lugares, básicamente vía Facebook y Skype, así como averiguar sobre distintos temas para estar informados o realizar algún trabajo. Se sienten dentro de un grupo selecto de personas que puedan acceder a información de todo el mundo, incluso desde muy pequeños, lo cual puede estar relacionado, además, con el creerse afortunados por tener un telecentro en su comunidad. *“...se está viendo y es bastante orgulloso ver que hasta niños de 5 o 6 años ya están utilizando estos medios para poder comunicarse, para poder estar informados en el acontecer diario y esto es bastante motivador porque esas facilidades muchas veces ni*

en las ciudades hay (...) por más que no hay horarios de niños, pero aún hasta los niños están aprendiendo y van a hacerse de una base sólida para fortalecer su educación y su comunicación”... (José)

Tomando en cuenta lo expuesto por Gómez y Casadiego (2012: 12), que las TIC hacen que cada vez sea más fácil estar en contacto con el resto del mundo, pero esto solo tiene sentido para el Desarrollo Humano si se convierte e resultados concretos en el entorno inmediato de las personas, habría que tomar en cuenta la valoración que tienen las personas de este contacto, enfocando esta valoración en el contacto con familiares y amigos, o como dijo Kleine (2012: 7), *as personas pueden encontrar en la comunicación con sus familiares y amigos, en buscar información, o explorar sus intereses sociales y culturales en línea, algo que ellos consideren como las cosas más importantes que estas tecnologías les pueden otorgar para dirigirse a las vidas que ellos valoran.*

En segundo lugar las personas perciben impactos en la dinámica económica del caserío y, aunque existan algunas personas que piensen que aún no se está aprovechando todo el potencial que brinda internet a la mejora económica (piensan que la única ventaja es que pueden entrar a páginas web institucionales y ver algunos datos sobre productos, pero no mejorar su economía de manera directa), la mayoría sí percibe algunos cambios: en primer lugar porque ser ciudadanos digitales les permite encontrar mejores trabajos (la hermana de una entrevistada, por ejemplo, está trabajando ahora como secretaria en Pucallpa porque ahora sabe manejar la computadoras y diferentes programas), en segundo lugar, para poder contar con información actualizada sobre los precios de sus cultivos (lo cual consultan siempre que van a vender algún producto) y verificar cómo controlar algunas plagas (sobre todo para tratamientos naturales), ha visto cambios también en la administración de pequeños negocios (un entrevistado dio el ejemplo de su bodega y cómo esta creció a partir de averiguar cómo implementar una bodega y acceder a un préstamo del banco por medio de comunicarse por internet). Por otra parte, debido a la asistencia de personas de otros caseríos al telecentro, la economía local ha mejorado, sobre todo para los dueños de pequeñas bodegas y puestos de comida, quienes tienen en los alumnos del telecentro posibles compradores.

“Tengo un amigo del colegio que su papá lo dejaba encargado de su negocio y un día lo acompañé al telecentro, entramos, me siento a su costado y le veo que abre una página, “qué haces”, le digo; me dice que su papá está en Lima, ha viajado a Chimbote y yo tengo que ver cómo va el trabajo, y yo le digo “pero si tú no sales de acá” y me dice “ahorita vas a ver” y me muestra una página con muchos planillones, estaban construyendo una casa y él estaba viendo cómo iba el avance, y me quedé sorprendido. Sí hay gente que puede mejorar la parte económica de sus negocios....” (Davison)

Cabe señalar que la percepción sobre el impacto en la economía del telecentro no está limitada a las clases de AD, sino también a las de Educación Financiera, donde las personas sienten que han aprendido a ahorrar en su hogar y a administrar mejor su economía, mejorando su calidad de vida. Estos conocimientos además se aplican en sus actividades económicas, como un complemento de su acceso a las TIC a través del telecentro.

“...estamos viendo la economía en nuestro hogar, cómo debemos vivir, no es solamente ganar menos y gastar más, si ganamos un dinero, el gasto debe ser menos para tener un pequeño ahorro. En los productores, por ejemplo en la siembra de la palma, del cacao, estamos viendo un cambio, cómo debemos de manejar las plantas, eso lo hemos visto por internet, cómo lo hacen en Colombia que produce bastante palma y eso estamos aplicando por acá...” (Victor)

Es importante notar que las percepciones de impactos económicos en sus vidas de primera mano se dan con un curso dictado por telecentro que no está mediado por TIC, ya que en los cursos de Educación Financiera no se usan las computadoras. Podemos notar también que la población percibe impactos económicos a través del uso de las TIC, aunque estos no se den de manera personal, sino visto en otras personas.

En tercer lugar, se percibe un impacto en el aspecto social, sobre todo por el incremento de la población de Pueblo Libre en el último año. Según las personas esto se debe a que el caserío tiene computadoras y acceso a internet, por lo que los niños pueden recibir una mejor educación y eso hace atractivo el lugar. Para la directora de la IE, por ejemplo, el incremento del 30% en el número de estudiantes se debe al acceso a internet, teniendo

que solicitar más docentes al municipio, debido a eso la población está planificando la construcción de un nuevo colegio con mayor capacidad de alumnado (se le ha cedido 5ha). La población en general está feliz de que más personas vengan al caserío y este crezca, ya que pueden pedir la pavimentación de las calles principales y agua y desagüe en sus casas.

“...Hay mucha gente que está viniendo de afuera, están solicitando terrenos porque hay muchos niños que van a estudiar acá, y este año está planificado la construcción del colegio (...) Nosotros como pueblo queremos que venga más gente y el pueblo desarrolle, una vez esté el agua y desagüe estamos viendo la pavimentación de las calles principales. Antes que llegue el telecentro desconocíamos lo que es una computadora, pero luego del telecentro las cosas han cambiado, la mayor parte del pueblo saben lo que es una computadora. Acá hay muchos agricultores que vienen acá y se informan...” (Marcos)

Cabe decir que, debido a esta migración, el caserío se está quedando sin terrenos, por lo que están pidiendo a la IE que se les devuelva parte de las 5ha donadas para poder lotizarlas. Del mismo modo vienen personas de Curimaná cuando no hay internet en el distrito, debido a que el telecentro de Pueblo Libre provee de internet al de Curimaná.

“...jala a la gente, y quieren venir a hacer sus casas a estudiar, inclusive estoy escuchando que muchas personas de lugares distantes vienen a hacer sus casas acá porque quieren que sus hijos salgan estudiando en la parte de información y estén modernizados y puedan enfrentar las dificultades que se presentan en el trabajo y en los estudios. Continuamente se va viendo la migración, inclusive mi persona ha venido también...” (José Rodríguez)

Además, las personas perciben que los pobladores, sobre todo los jóvenes, cada vez saben más, lo cual tiene una alta valoración para los entrevistados, debido a que la gran mayoría de la población del caserío ya es ciudadano digital y sienten que ya salieron de su ignorancia, que son mejores personas porque ya saben utilizar las TIC (el saber el uso de la tecnología, no solo les ha permitido utilizar las computadoras, sino también smartphones y tablets). Además, han reactivado las 60 tablets que fueron donadas por el Ministerio de Educación durante el proyecto Huascarán, las cuales estaban guardadas

para que los escolares puedan aprender ofimática básica, es decir, ya le están dando mayor importancia a las TIC y a su aprendizaje.

“...otro beneficio es que gracias al Internet la institución educativa pudo adquirir 16 máquinas de cómputo y anteriormente teníamos 60 laptops que el Ministerio de Educación donó a las instituciones educativas las cuales estaban en los armarios, que nadie lo utilizaba, pero ahora todas esas máquinas se han activado” (Hebert)

Por último, la población percibe un impacto positivo en la organización del caserío a partir de la llegada del telecentro. Si bien tienen claro de que la población siempre fue organizada y unida, sienten que el telecentro ha reforzado esta idea de actuar como uno, ya que al prestar servicios y capacitar a cada uno (además de mantenerlo informado y en constante comunicación con otros actores), estos aportan al colectivo. Además, al facilitar el tipeo y envío de documentos, apoya a la eficacia de las acciones del grupo directivo de la comunidad. :

“...Ha tomado mucha importancia de lo que el telecentro en cuanto a las organizaciones que están en Pueblo Libre, básicamente porque siempre tienen que hacer información, redactar documentos, tienen que estar informados para hacer alguna gestión, acercarse a la información más precisa, hacer consultas por internet a varios abogados para poder ver alguna gestión si es la parte jurídica o ingenieros si es que tienen que asesorarse, creo que en la parte de autoridades se están dando muy buen uso...” (José)

Cabe resaltar que existen personas (básicamente jóvenes) que piensan que la organización de la comunidad no era tan buena antes de la llegada del telecentro y que luego de su implementación, esta ha mejorado un poco, debido a que volvió a las personas más unidas. Antes sentían que todos querían hacer sus cosas a su manera, en cambio, con la llegada del telecentro todos empezaron a hablar “un mismo idioma”

“...Sí había un poco de desorden en la comunidad, a veces unos querían hacer una cosa y otros no los dejaban hacer y había un poco de desorden en el comité. Se arreglaron porque armaron una pequeña reunión entre todos y ahí convocaron, el profesor Arturo dijo “si vamos a avanzar, vamos todos, sino, no” porque habían personas que estaban de acuerdo con el comité y otros no....” (Davison)

Por otra parte, es importante notar el incremento de la popularidad del caserío ante otras localidades cercanas, a percepción de los entrevistados, los cuales creen que Pueblo Libre es más reconocida a nivel local y se han vuelto “más famosos” por su telecentro

“...Antes las personas no estaban tan unidas, después del telecentro las personas vienen de diferentes partes por el internet o las actividades. Algunas personas venden comida, refrescos, sobre todo cuando hay actividades. También se ha hecho más famoso Pueblo Libre con el telecentro, otros caseríos nos dicen que Pueblo Libre es más conocido....”
(Davison)

Existen también, aunque en menor medida, impactos negativos percibidos por la población, los cuales giran en torno al poco control que se tiene sobre la información a la cual acceden los jóvenes a través del telecentro, entre los que se encuentran el uso excesivo de redes sociales en desmedro del acceso a información que (al menos para los adultos) es importante; y el que existan muchos muchachos sentados fuera del telecentro hasta altas horas de la noche con sus celulares y que no se sepa qué están mirando. , :

“...Ahora hay muchos chicos que con su celular paran pegados al telecentro, se quedan hasta muy tarde, y no se sabe qué cosa está viendo, debería haber un controlador (...) Cada vez que está cerrado el telecentro está rodeado de muchachos. Se debería ver un programa para controlar qué miran y que hacen...” (Marisol)

Esto nos lleva a otro punto, el control de la información a la cual acceden las personas en la localidad y qué es considerado valioso o útil por los diversos grupos de personas.

4.2.3.7 Usos y utilidad de las TIC en su vida personal y comunal y Sostenibilidad (variable: proceso de apropiación de las TIC)

Es diferente hablar acerca de impactos percibidos y de usos y utilidades. Lo primero se refiere a lo que uno percibe (en el caso de nuestros entrevistados siempre se habla de “los otros” o del “he escuchado que...”), mientras que lo segundo se refiere al uso que yo le doy como persona, qué hago cuando me siento delante de una computadora.

La mayoría de personas dijeron que hacen uso de la computadora básicamente para comunicarse con sus amigos y familiares que no están en el caserío, dicen que ya no dependen de buscar un teléfono para poder comunicarse, sino que ahora van al telecentro y lo hacen. Solo una persona dijo que hacía uso del telecentro para buscar información

oportuna para sus tareas escolares. Lo mismo dijeron los encargados del telecentro que, aunque los niños no fueran el público objetivo del programa, estos buscaban información para realizar sus deberes.

“... mientras estoy en Pueblo Libre aprovecho, porque no tiene costo, porque tengo libertad y puedo averiguar lo que yo quiera, de los estudios, a veces cuando hay clase, cuando no, para comunicar con mis amigos, con mis hermanos que están en otro lado. Me sirve bastante (...)
(Israel)

En cuanto al tema económico, las personas entrevistadas no dijeron haber hecho uso de las TIC para mejorar su economía a pesar de que saben que es posible hacerlo a través de su uso. Bajo la premisa de que *el acceso no siempre va a solucionar la brecha digital si es que las personas no usan esta información para mejorar sus vidas y que la cuestión reside en definir con claridad qué información y bajo qué circunstancias de acceso, es imprescindible para la ciudadanía o los agentes productivos* (Villanueva, 2005: 226), se puede decir que el telecentro está facilitando el acceso de las personas a las TIC, pero son estas quienes deciden enfocar estos nuevos conocimientos hacia una mejora en sus actividades productivas. Las personas de Pueblo Libre son muy conscientes acerca de las oportunidades que les brinda el uso de las TIC, pero son muy pocas las que, a partir de su uso, han generado cambios a nivel económico. Se necesita un mayor acompañamiento para que estos cambios se den en la realidad, *mejorando la capacidad de un individuo o grupo para tomar decisiones efectivas y traducir estas opciones en acciones y resultados deseados* (Definición de empoderamiento según Alsop y Heinsohn en Kleine, 2013:4), el cual puede ser dado por el propio administrador o tutor, estos son fundamentan tales para que el proceso de apropiación de las TIC en la población se logren, ya que son los encargados de *desarrollar las capacidades necesarias en los ciudadanos y los intermediarios de comunicación para decodificar la información existente o generar nuevos contenidos locales relevantes para el entorno rural* (Bossio, 2005: 6).

Esto se puede ver en el caso del señor Marcos, quien dice entrar a internet para ver páginas de cultivo de palma o cacao y ver cómo tratar las enfermedades de sus plantas, pero que siente que le falta un reforzamiento porque se ha olvidado de algunos pasos para encontrar esa información

“... entramos a la página web de cultivos a nivel internacional y nos informamos sobre cultivo de la palma o cacao, si tiene plagas qué utilizar. Lo que nos falta es un reforzamiento porque a veces nos olvidamos algunas cosas...” (Marcos Galán)

Una vez más, tiene el conocimiento, sabe cómo usar una computadora, pero si el administrador no refuerza conocimientos o “pasos” a seguir para encontrar esa información, el entrevistado no sabe cómo llegar a la información que él considera relevante.

Sobre qué ocurrirá cuando el PID cumpla su ciclo como responsabilidad de CEDRO y se dé el traspaso a la comunidad, la comunidad reacciona de dos maneras distintas: la primera opción viene desde la mayoría de la población, que sería pedir a CEDRO que se quede más tiempo y siguiera administrando el telecentro, la segunda posición vino desde los líderes locales, quienes afirman que ya están realizando las alianzas institucionales con la municipalidad para ver cómo harían para hacerse cargo del telecentro.

“...Nos sentimos comprometidos, lo cuidamos para que más personas vengan a aprender, se lleven el conocimiento de acá, para que practiquen y se lleven conocimientos a sus pueblos, nosotros como pueblo queremos que todos sepan, no solo Pueblo Libre, sino todos los pueblos...” (Víctor)

Se puede concluir de este subcapítulo, que las personas se han apropiado del telecentro como espacio de oportunidades más que de las TIC. Las tecnologías de la información y comunicación son asumidas en este Programa como un elemento protagónico para generar las mejores condiciones en la población (la cual ha estado marginada dentro de lo que significa los saberes para mejorar su calidad de vida, saberes a los que acceden a través de la información) poniendo estas herramientas a su disposición para que ellos mismos puedan estar en capacidad de utilizarlas y generar su propio proceso de acceso a la información, proceso en el que el empoderamiento es clave, que les permita desarrollar no solo sus capacidades, sino también su entorno, impactando en su economía, organización, familia y propia persona. A pesar de esto si bien todos reconocen en el uso de las TIC diversas oportunidades para mejorar su calidad de vida, reconociendo todo lo que pueden lograr a través de ellas, la apropiación todavía es algo que se encuentra en proceso.

4.3 LOS PRINCIPALES RECURSOS COMUNICACIONALES DEL TELECENTRO BAJO LA LUPA

El análisis de los recursos comunicacionales obedece a analizar la variable *Recursos comunicacionales empleados en la implementación y ejecución del PID*, perteneciente a la hipótesis secundaria 2.

Como ya se dijo anteriormente se presentará el análisis de los recursos en base a criterios:

Tipo de recurso	Etapa de la implementación	Recursos elegidos	Criterios a analizar
Educativo	Después	Manual de alfabetización digital dirigido a administradores- nivel básico	-Descripción -Metodología -Lenguaje
	Después	Manual de alfabetización Digital dirigido a participantes- nivel básico	-Imágenes -Colores
Informativo	Antes	Rotafolio	-Público al que va dirigido -Claridad del mensaje
Interactivo	Antes y Después	Juego lúdico ABC-TIC	-Concatenación de temas -Colores y línea gráfica -Tipo de lenguaje -Imágenes
Web		Página web del Programa Inclusión Digital	-Fecha de creación -Información Institucional -Público al que va dirigido -Contenido -Imágenes

	Después		-Tipo de lenguaje -Colores y línea gráfica
	Después	Página de Facebook del Telecentro Pueblo Libre	-Fecha de creación -Información institucional -Temática que desarrolla -Contenido -Nivel de actividad



4.3.1. Recursos educativos

Como ya hemos visto anteriormente, los recursos educativos pertenecen en su totalidad al componente de fortalecimiento de capacidades, dividiéndose entre diferentes tipos de manuales, entre ellos:

- Guía del Manual de Alfabetización Digital dirigido a Administradores: nivel básico, intermedio y avanzado.
- Manual de Alfabetización Digital dirigido a Administradores: nivel básico, intermedio y avanzado.
- Manual de Alfabetización Digital dirigido a Participantes: nivel básico, intermedio y avanzado.

Para la elaboración de estos recursos educativos se contó con el apoyo del instituto Idea, quienes realizaron un diagnóstico (donde también participaron algunos pobladores de Pueblo Libre), elaboraron las guías y los manuales para administradores y para los participantes. Estos se dieron en cuatro tiempos:

- T1: El Instituto Idea a partir de un diagnóstico interno desarrolla sus propias guías para capacitar a los administradores de los telecentros, teniendo como resultado la “Guía del Manual de Alfabetización Digital dirigido a Administradores” nivel básico, intermedio y avanzado.
- T2: Se dio inicio a la creación de los manuales de AD para los administradores, estos fueron capacitados en la metodología y temas que se propone a través de los manuales, y luego se recogieron los aprendizajes de esta experiencia para la creación de los manuales para los Participantes del PID. Los recursos empleados en esta fase son los “Manuales de Alfabetización Digital dirigido a Administradores” nivel básico, intermedio y avanzado.
- T3: Luego de haber recogido las impresiones de los administradores sobre la mejora de los temas y tiempos de enseñanza de cada uno, se crean los “Manuales de Alfabetización Digital dirigido a participantes” niveles básico, intermedio y avanzado. Los manuales con los que se capacitó a los administradores sufren ligeros cambios a partir de los aprendizajes durante su capacitación.

- T4: Luego de unos meses los manuales dirigidos a usuarios sufren ligeros cambios debido a formalismos con USAID, y se aprovecha en modificar algunos temas. Además, se publica un manual de AD más simple para un curso “express” dirigido a varones agricultores, el cual se desarrolla en un tiempo menor.

Para esta investigación se eligió el Manual de Alfabetización Digital dirigido a administradores-nivel básico y el primer Manual de Alfabetización Digital dirigido a los usuarios- nivel básico. Se hace la aseveración de ser el “primer manual” debido a que, como ya vimos, estos se encuentran constante cambio debido al cambio de la metodología y los temas que van cambiando sobre uso de las web. Ambos recursos fueron publicados en el 2013 y fueron realizados por la Consultora Instituto Idea luego de sus visitas a las zonas.

4.3.1.1 Manual de alfabetización digital dirigido a administradores- nivel básico

El manual dirigido a administradores se usó para capacitar a los administradores de los diferentes telecentros, para que estén preparados y sepan la metodología que usarían en sus clases. Ellos fueron capacitados por Rosa Hurtado, representante de Idea, en 9 sesiones de 23 horas en total. *Los manuales para los administradores parten de la premisa que todo adulto hoy que esté en la capacidad de trabajar como administrador de un telecentro ya ha tenido contacto con la computadora, la informática e Internet*⁵⁷.

- Descripción:

Se observa que el manual tiene la intención de ser amigable con el lector, incluye imágenes con las que las personas se pudieran sentir identificadas, incluyendo también elementos de la marca “Telecentro”. En la carátula se aprecian 3 personas, un hombre y dos mujeres, acompañados por un smartphone con la palabra “telecentro”. Las tres personas son trigueñas, el hombre y la mujer joven que aparece a su lado son presentados con ropa “moderna” (el hombre con camisa, pantalón y zapatos cerrados, mientras que la mujer lleva un vestido corto y sandalias). En el caso de la mujer a la derecha de la carátula es mayor y lleva una vestimenta típica de Lamas, de la región San Martín. Se aprecia que al lado inferior del Smartphone hay dos coconas y tres agujajes, frutas típicas de la selva.

⁵⁷ Manual de AD dirigido a administradores- nivel básico. Pp 7.

La parte final del manual es de color cian, con los logotipos de CEDRO y USAID en la parte inferior centro., de menor tamaño.



Carátula y contraportada del Manual de AD dirigido a administradores

En la contra carátula se encuentra en la parte inferior la frase que celebra la alianza CEDRO-USAID: “Esta publicación fue posible gracias al generoso apoyo del pueblo de los Estados Unidos de América mediante la Agencia Internacional de los Estados Unidos para el Desarrollo. Su contenido es responsabilidad de CEDRO y no refleja necesariamente las opiniones de USAID o del Gobierno de los Estados Unidos⁵⁸”.

El manual es de tamaño A4, anillado, cuenta con 98 páginas a full color en tonos azules (colores de USAID y CEDRO) en combinación con algunas líneas verdes, como se observa en la presentación del índice.

- Metodología

La metodología usada en el manual dirigido a los administradores es bastante participativa y clara, se señala de manera precisa cada uno de los temas a tratar, además

⁵⁸ Esta frase se encuentra en todas las placas de los telecentros, en los manuales y en los recursos de Movilización Comunitaria más importantes.

de contener un cuadro en el que se indica las horas que se dedicarán a cada tema, anticipando a los estudiantes para su preparación por clase.

ÍNDICE	
ÍNDICE	3
PRESENTACIÓN	5
FICHA TÉCNICA	6
1. COMPUTACIÓN BÁSICA	
Conceptos y funciones	11
Conceptos y funciones	12
Clasificación de Software	17
Solución de problemas generados por desconfiguración de sistema	24
Solución de problemas generados por virus informático	26
2. OFIMÁTICA Y SUS APLICATIVOS	
Procesador de texto	29
Procesador de texto	30
Hoja de cálculo	38
Presentaciones	43
Introducción al diseño digital	47
3. INTERNET BÁSICO	
¿Qué es la Internet?	49
¿Qué es la Internet?	50
Buscar y encontrar información útil y específica	53
Portales y redes de información apropiados a su entorno sociocultural	58
Crear y utilizar cuentas de correo electrónico	59
Actualizar correo de Hotmail a Outlook	64
Redes sociales	70
Comunicación interactiva: Skype	77
Uso de audio y video en Internet	89
Seleccionar el conocimiento local	91

Índice del Manual. Pp. 3

ADMINISTRADORES			
NIVEL	MÓDULO	SESIONES	HORAS
BÁSICO	Computación	1	2
	Ofimática	2	5
	Internet	3	8
	PRÁCTICA	1	3
DURACIÓN DEL CURSO		7	18
NIVEL	MÓDULO	SESIONES	HORAS
INTERMEDIO	Computación	1	2
	Ofimática	2	6
	Internet	3	8
	PRÁCTICA	1	3
DURACIÓN DEL CURSO		7	19
NIVEL	MÓDULO	SESIONES	HORAS
AVANZADO	Computación	2	5
	Ofimática	2	6
	Internet	3	7
	PRÁCTICA	2	5
DURACIÓN DEL CURSO		9	23

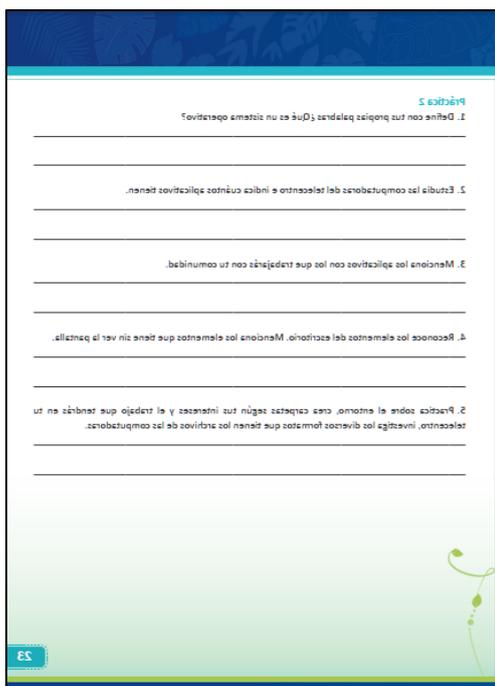
Las guías didácticas acompañan cada módulo. Sugieren dinámicas, juegos y métodos que aceleran el aprendizaje porque llevan a los participantes a desarrollar actividades que construyen conocimiento. La teoría del constructivismo, creada por Von Glaserfeld y utilizada por grandes pedagogos, aplica el principio de enseñanza orientada a la acción. Considera al alumno poseedor de conocimientos sobre los cuales habrá de construir nuevos saberes. A partir de sus conocimientos, el facilitador guía a los educandos para que logren construir conocimientos nuevos y significativos; entonces, serán ellos los principales actores de su aprendizaje.

Las guías indican la competencia que adquirirán los participantes, cuáles serán sus capacidades al finalizar cada sesión, qué actitudes se espera de ellos y qué deben mostrar en el proceso de evaluación. Las guías muestran también el contenido de cada sesión y sugieren estrategias didácticas. Estas pueden ser variadas de acuerdo a la característica de los grupos, la zona, etc. Indican también los tiempos de cada actividad y los recursos que se necesitarán. Especifican los criterios de evaluación, los instrumentos y actividades que se desarrollarán para medir el aprendizaje.

Indicación de horas por módulo. Pp. 8

Según la propia introducción del manual, la metodología que usan se basa en “la teoría del constructivismo, creada por Von Glaserfeld y utilizada por grandes pedagogos, aplica el principio de enseñanza orientada a la acción. Considera al alumno poseedor de conocimientos sobre los cuales habrá de construir nuevos saberes. A partir de sus conocimientos, el facilitador guía a los educandos para que logren construir conocimientos nuevos y significativos; entonces, serán ellos los principales actores de su aprendizaje (pp 8)”.

Al final de cada módulo cuenta con una práctica que contiene 5 preguntas para ser desarrolladas por el alumno en base a lo aprendido. Son preguntas abiertas que vinculan el tema trabajado con la vida diaria del alumno, lo cual les permite aterrizar lo enseñado y relacionarlo con sus actividades.



Práctica 2 del manual. Pp. 23

- Lenguaje

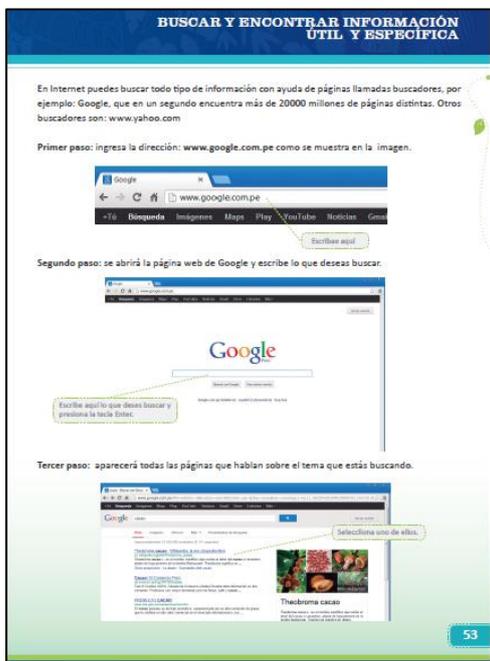
El manual está escrito en palabras sencillas para su mejor entendimiento. En el mismo manual dice que *está diseñado de modo que puedan ser usados para autoestudio por personas capaces de leer y escribir en español conociendo un mínimo de 300 palabras (de acuerdo a la teoría de Marcos Martos). Para las personas cuyo conocimiento de español es menor, necesariamente se debe tener un profesor entrenado en la enseñanza de los textos de estudio y el uso de las guías didácticas*⁵⁹.

Por otro lado, si bien el lenguaje es sencillo, no se vincula con el medio de los administradores, es decir, no existe ningún ejemplo que vincule la realidad de estos con los temas que se tratan en el manual. En ningún momento se encuentra alguna palabra usada en la zona, ni algún nombre con el que los administradores se vean identificados.

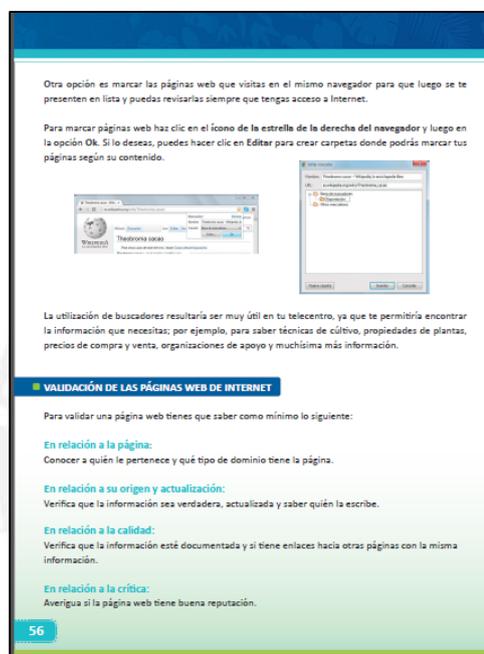
Las letras cuentan con el tamaño adecuado y describen de manera precisa los pasos que hay que seguir para efectuar cada uno de los ejercicios sugeridos en el manual, y, apoyados correctamente por las imágenes, pueden alcanzar el objetivo educativo. No existen errores ortográficos, los títulos de cada capítulo se encuentran escritos en

⁵⁹ Manual de Alfabetización Digital dirigido a administradores- nivel básico. 2013. Pp 6

mayúsculas en la parte superior derecha de la página, mientras que los subtítulos se encuentran resaltados en azul en la parte izquierda.



Títulos: mayúsculas, parte superior derecha. Pp 53



Subtítulos: Mayúsculas, sombreado en azul. Pp 56

• Colores

Los colores del manual giran en torno a los colores azules con una línea verde. Estos colores guardan relación con el cian que es uno de los colores primarios utilizados en el Logotipo del telecentro (Pantone DS 232-1 U) y con los azules y verdes de la paleta de colores secundarios especificados en el Manual de Instalaciones, Mobiliario y Gráfica; Pantone DS254-1U, PantoneDS223-1U y Pantone DS278-1U (pp.7)

Primarios. Son los utilizados en el Logotipo.

	C 80 M 10 Y 30 K 00		PANTONE DS 232-1 U
	C 00 M 10 Y 100 K 00		PANTONE DS 5-4 U
	C 00 M 00 Y 00 K 75		

Secundarios. Para ser utilizados en otras aplicaciones como piezas gráficas, interiorismo, etc.

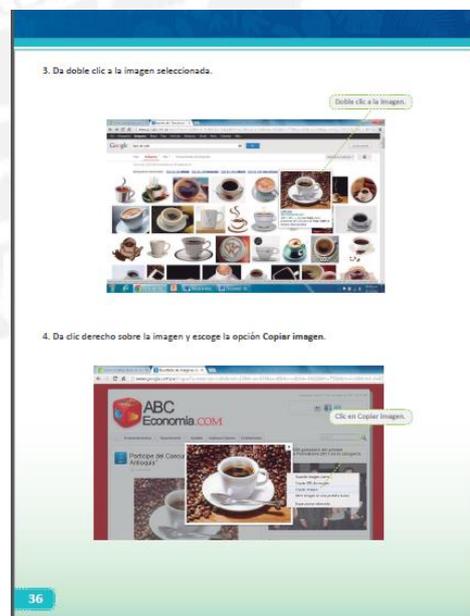
	C 100 M 00 Y 50 K 00		PANTONE DS 254-1 U
	C 100 M 10 Y 10 K 00		PANTONE DS 223-1 U
	C 90 M 00 Y 100 K 00		PANTONE DS 278-1 U

Los títulos y subtítulos son de color azul oscuro, mientras que los globos de información adicional, de color celeste. El color verde que complementa los tonos azules del manual y es usado para darle toques de color al manual, con algunos gráficos sencillos que traen a la mente una hoja.



• Imágenes

Todas las ilustraciones son a todo color debido a que se describen los pasos a seguir y se presenta por medio de imágenes cómo se vería la pantalla en caso hubieran realizado bien el seguimiento de los pasos. El tamaño de la imagen depende del paso mostrado, pueden ser pequeñas, medianas o grandes.



Imágenes describiendo pasos a seguir para algunas operaciones . Pp. 33 y 36

Si bien el lenguaje no está vinculado con su realidad, las imágenes en algunos casos sí lo hacen, mostrando imágenes asociadas con el público objetivo del programa; en otras

ocasiones, como en la invitación de nuevos amigos en redes sociales se hace el ejemplo con Rosa Hurtado, quien fue la encargada de la capacitación. Esto hace que los administradores descubran la utilidad de lo enseñado para sus alumnos, relacionando las imágenes con su realidad.



Ejemplo del tema YouTube con el título “El Café Orgánico”. Pp. 88



Ejemplo de cómo buscar amigos en el Facebook. Pp 74

En algunos casos los personajes de la carátula aparecen dentro de las imágenes brindando información complementaria como direcciones o páginas web, además de nuevos personajes que cumplen la misma función.

Barra de direcciones

Barra de desplazamiento

Otros enlaces de interés:
www.inei.gov.pe
www.mtc.gov.pe
www.portalagrario.pe

Segundo paso: buscar enlaces de interés en la misma página web, o información necesaria para la actividad que realizas o para tu localidad.

También puedes consultar estas páginas que les interesará mucho conocer a tus usuarios:

Mujer de la carátula agregando información al tema. Pp. 58

Facebook es un sitio web del tipo red social, que te pone en contacto con personas, para conocer y compartir información de interés.



Personaje de la carátula que complementa la información. Pp. 75

También puedes ingresar a Skype a través del ícono de acceso directo que se encuentra en el escritorio.



Personaje nuevo, un niño con polo blanco y pantalón. Pp. 77

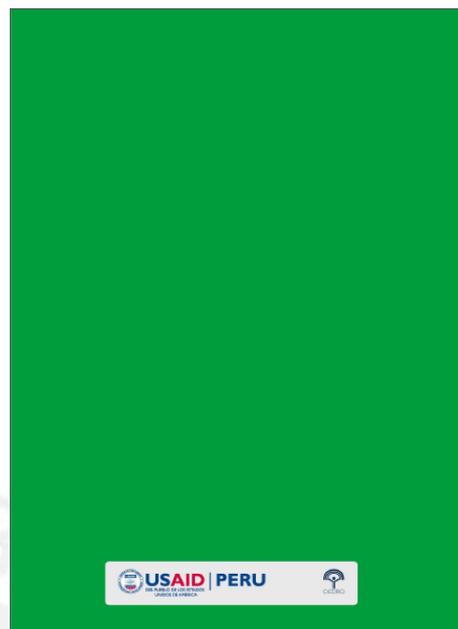
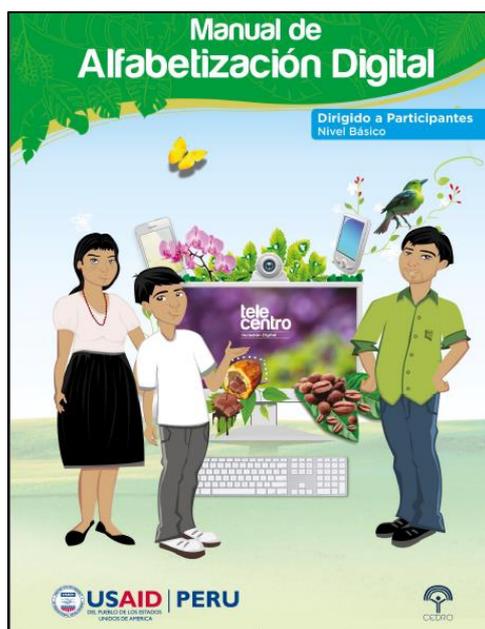
A partir de lo descrito se puede decir que el recurso contribuye a contribuir con el componente de fortalecimiento, que tiene como uno de sus objetivos el *reforzar las habilidades de la población objetivo a través de la implementación de diversos módulos de capacitación*, mas no contribuye a en su totalidad con el segundo objetivo que es *promover el acercamiento de los beneficiarios con instituciones públicas y privadas para formar ciudadanos digitales*. Esto solo sucede a partir de los ejemplos del manual, los que se relacionan con algunos productos e instituciones con las que los alumnos pueden llegar a tener contacto en algún momento.

4.3.1.2 *Manual de Alfabetización Digital dirigido a participantes- nivel básico:*

Este manual fue diseñado por Idea luego de la capacitación que se tuvo con los administradores. Se distribuyó en todos los telecentros en los que funcionaba el PID junto con los manuales intermedio y avanzado.

- **Descripción:**

El Manual de AD para participantes es anillado, de tamaño A4 y cuenta con 84 páginas full color. Es amigable con el lector y presenta en la carátula imágenes del público objetivo. En ella se encuentran 2 imágenes que se repiten en el manual dirigido a administradores, la mujer mayor con vestimenta típica de Lamas y el hombre con camisa verde y pantalón azul. Se les une a ellos un hombre joven vestido con polo blanco y pantalón plomo (que se relaciona con la idea de un escolar), siendo los tres trigueños, de manera que los alumnos puedan sentirse identificados con las imágenes presentadas. Además de estas tres personas se encuentra la imagen de una pantalla, teclado y cámara web, con el logotipo del Telecentro como fondo de pantalla, rodeado de un fruto de cacao y café, dos tipos de Smartphone, orquídeas, y sobre ellos un tanager (ave común en la Amazonía peruana) y una mariposa. En la imagen inferior se encuentran los logos de USAID-PERU y CEDRO. La contraportada es de color verde y solo se encuentran, una vez más, los logos de las instituciones involucradas en el PID.



Carátula y contraportada del Manual de Alfabetización Digital dirigido a participantes.

En la contra carátula, al igual que en el manual de administradores, se encuentra en la parte inferior la frase que celebra la alianza CEDRO-USAID: “Esta publicación fue posible gracias al generoso apoyo del pueblo de los Estados Unidos de América mediante la Agencia Internacional de los Estados Unidos para el Desarrollo. Su contenido es responsabilidad de CEDRO y no refleja necesariamente las opiniones de USAID o del Gobierno de los Estados Unidos⁶⁰”

Lo que nos llamó la atención fue que en la presentación de este manual hay textos introductorios que van dirigidos a los administradores y no a los alumnos:

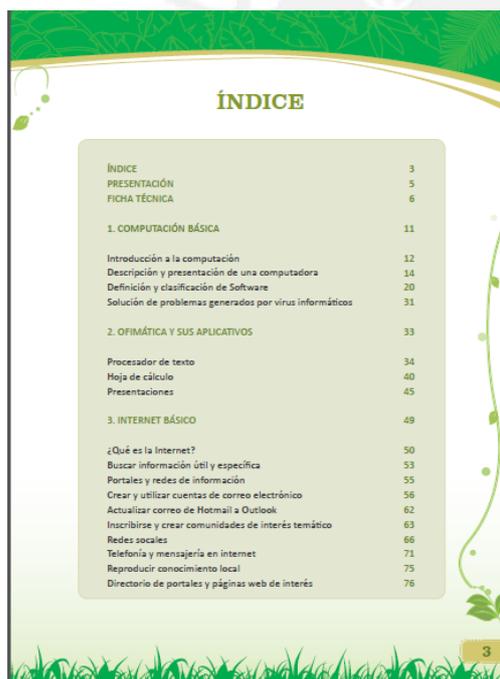
“Los manuales para los administradores parten de la premisa que todo adulto hoy que esté en capacidad de trabajar como administrador de un telecentro ya ha tenido contacto con la computadora, la informática e Internet. Para ellos el primer nivel es un repaso de conceptos básicos; los niveles intermedio y avanzado los llevan a dominar los tres temas: computación, informática e Internet como para poder enseñar y asesorar a los usuarios de los telecentros. Al finalizar estarán también en capacidad de configurar equipos, instalar software y reparar problemas usuales en las computadoras⁶¹”.

⁶⁰ Fue por la palabra “Internacional” por la que luego se tuvieron que hacer nuevos manuales, lo cual fue aprovechado para modificar algunos temas planteados en ellos.

⁶¹ Manual de Alfabetización Digital dirigido a participantes, pp. 7

• Metodología:

La metodología es participativa, presenta un índice en el que se exponen los temas a trabajar según módulo, y un cuadro que presenta el número de horas por cada tema a desarrollar. En el manual se sugieren, además, dinámicas, juegos y métodos que aceleren el aprendizaje de los alumnos (para lo cual los administradores ya fueron previamente capacitados para llevar a cabo de manera óptima) para así construir conocimiento. Al igual que el manual dirigido a administradores, se basa en la teoría del constructivismo, creada por Von Glaserfeld, aplicando el principio de enseñanza orientada a la acción. *“Considera al alumno poseedor de conocimientos sobre los cuales habrá de construir nuevos saberes. A partir de sus conocimientos, el facilitador guía a los educandos para que logren construir conocimientos nuevos y significativos; entonces, serán ellos los principales actores de su aprendizaje⁶²”*.



ÍNDICE	
ÍNDICE	3
PRESENTACIÓN	5
FICHA TÉCNICA	6
1. COMPUTACIÓN BÁSICA 11	
Introducción a la computación	12
Descripción y presentación de una computadora	14
Definición y clasificación de Software	20
Solución de problemas generados por virus informáticos	31
2. OFIMÁTICA Y SUS APLICATIVOS 33	
Procesador de texto	34
Hoja de cálculo	40
Presentaciones	45
3. INTERNET BÁSICO 49	
¿Qué es la Internet?	50
Buscar información útil y específica	53
Portales y redes de información	55
Crear y utilizar cuentas de correo electrónico	58
Actualizar correo de Hotmail a Outlook	62
Inscribirse y crear comunidades de interés temático	63
Redes sociales	66
Telefonía y mensajería en Internet	71
Reproducir conocimiento local	75
Directorio de portales y páginas web de interés	76



en Internet, así como escribir y recibir correos. El contenido de este nivel calza con los conocimientos básicos ya adquiridos y los lleva a construir conocimientos anidados al que ya tienen. De igual forma, el nivel avanzado se construye entrelazado con los niveles anteriores. En el siguiente cuadro se encuentra la distribución de sesiones y cantidad de horas por nivel y módulo, se sugiere que al finalizar cada módulo se programen horas de práctica para consolidar los aprendizajes de los participantes. Esta cantidad de horas será flexible y manejada según el criterio del capacitador pues es el quien conoce a los grupos y necesidades de los participantes con los que trabaja.

PARTICIPANTES			
NIVEL	MÓDULO	SESIONES	HORAS
BÁSICO	Computación	2	6
	Ofimática	2	5
	Internet	3	8
	PRACTICA	1	3
DURACIÓN DEL CURSO		8	22
INTERMEDIO	Computación	1	2
	Ofimática	2	6
	Internet	3	8
	PRACTICA	1	3
DURACIÓN DEL CURSO		7	19
AVANZADO	Computación	2	5
	Ofimática	2	6
	Internet	3	9
	PRACTICA	2	5
DURACIÓN DEL CURSO		9	25

Los manuales para los administradores parten de la premisa que todo adulto hoy que esté en capacidad de trabajar como administrador de un telecentro ya ha tenido contacto con la computadora, la informática e Internet. Para ellos el primer nivel es un repaso de conceptos básicos; los niveles intermedio y avanzado los llevan a dominar los tres temas: computación, informática e Internet como para poder enseñar y asesorar a los usuarios de los telecentros. Al finalizar estarán también en capacidad de configurar equipos, instalar Software y reparar problemas usuales en las computadoras. En el siguiente cuadro se encuentra la distribución de sesiones y cantidad de horas por nivel y módulo.

Índice en el que se indican las páginas y los temas, además de un cuadro que especifica las horas por cada módulo. Pp. 3 y 7.

El manual presume que en un inicio el 90 % de la población ingresará a un nivel básico, y con el tiempo, posiblemente por un natural proceso de deserción, el mayor número de postulantes será para el nivel intermedio y en menor medida para el nivel avanzado.

⁶² Manual de Alfabetización Digital dirigido a participantes, pp. 8

Idea propone a manera de sugerencia la siguiente metodología dentro del manual para poder certificar a los alumnos:

A. Emitir constancias de aprobación por niveles básico, intermedio y avanzado. Estas constancias podrían tener los logos de CEDRO e IDEA como institución educativa y estar impresas, incluso con las firmas y solo en blanco el espacio para digitar o escribir los nombres. La responsabilidad de entrega debe ser del administrador con los correspondientes controles, para ello el participante debe aprobar la evaluación de nivel con una nota mayor o igual a catorce.

B. Las personas que aprueban los tres niveles, deben pasar una prueba supervisada para acceder al diploma de Ciudadano Digital emitido y firmado por las dos instituciones en original. Sugerimos que se defina un tiempo límite para esta certificación⁶³.

Cuenta con preguntas sencillas a modo de práctica distribuidas por diferentes hojas en las que se les pide a los alumnos describir con sus propias palabras algún concepto, o poner ejemplos de lo aprendido. En otras prácticas, piden vincular los temas trabajados con su vida diaria, para así reforzar la utilidad de lo enseñado en sus quehaceres diarios.

Práctica 4

1. Define con tus propias palabras el concepto de Hardware.
2. Define con tus propias palabras el concepto de Software.
3. ¿Cuáles son los pasos para encender correctamente la computadora?
 - a.
 - b.

Algunos aplicativos pueden ser descargados en dispositivos portátiles y móviles. Algunos pueden descargarse gratuitamente y otros tienen costo.



21

Práctica 5

1. Escribe el nombre de los elementos del escritorio señalados.
2. Escribe las partes del mouse.



26

Prácticas 4 y 5. En la primera se les pide definir con sus propias palabras algunos conceptos desarrollados, y en la segunda, colocar los nombres según corresponda. Pp21 y 26

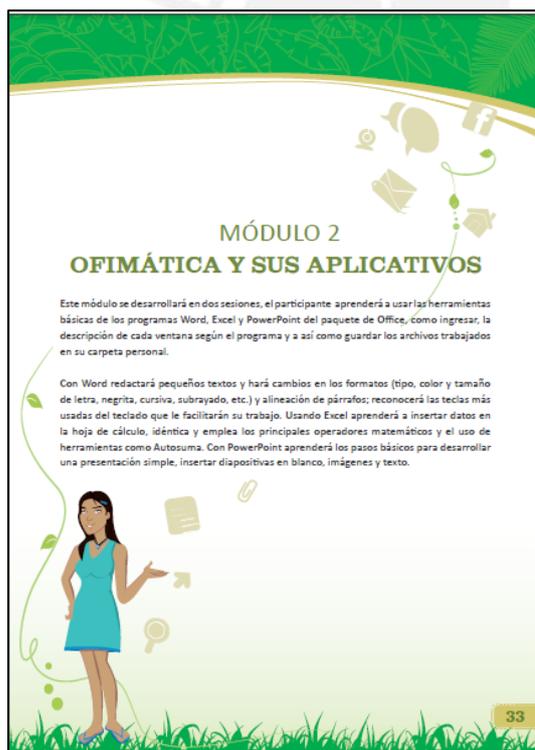
⁶³ Manual de Alfabetización Digital dirigido a participantes, pp. 9

• Lenguaje

El manual está escrito en palabras sencillas y claras, al igual que el dirigido a administradores, puede ser usado por personas capaces de leer y escribir en español conociendo un mínimo de 300 palabras.

Las instrucciones para los pasos que hay que seguir en cada ejemplo y ejercicio son claras, aunque las palabras usadas en el manual no guardan relación con el lenguaje coloquial del público objetivo, aunque esto de cierta manera, se ve atenuado con el uso de imágenes cercanas.

No existen errores ortográficos en ninguna parte del manual, los títulos de cada módulo son de color verde claro en mayúsculas, y cuenta con una breve introducción, mientras que los títulos de los capítulos se encuentran escritos en mayúsculas en la parte superior derecha de la página en letras blancas sobre verde oscuro, y los subtítulos se encuentran resaltados en verde claro en la parte izquierda de la página.



Título principal del módulo. Pp33

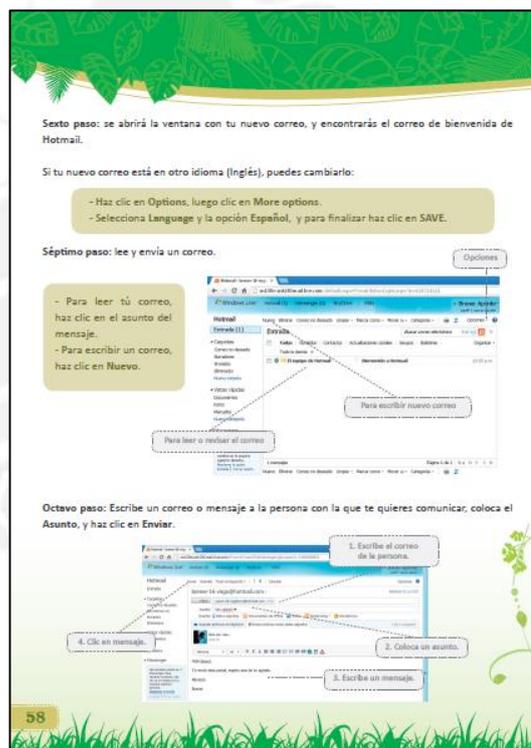
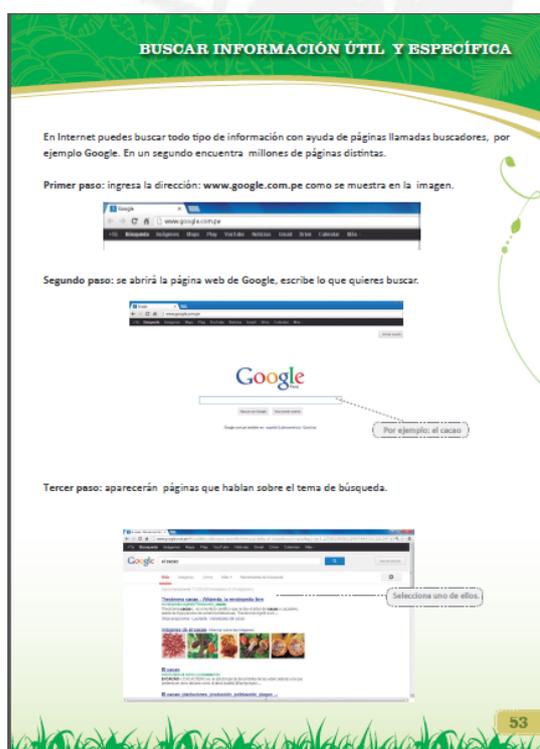


Título del capítulo y subtítulos. Pp. 50

• Imágenes

Todas las imágenes presentadas en el manual son a todo color y refuerzan debido a que se describen los pasos a seguir y se presenta por medio de imágenes cómo se vería la pantalla en caso hubieran realizado bien el seguimiento de los pasos. El tamaño de la imagen depende del paso mostrado, pueden ser pequeñas, medianas o grandes.

Las imágenes a modo de ejemplo están vinculadas con la realidad de los alumnos, por lo que se prioriza los temas de cacao y café (principales cultivos alternativos propuestos por el PDA). Además, aleatoriamente se observan las imágenes asociadas al entorno de los alumnos que se presentaron en la carátula, como lo son el cacao, el café, el ave y la flor en la esquina superior derecha de algunas páginas. Por otra parte, los personajes de la carátula del manual y del manual dirigido a administradores también están presentes para complementar la información brindada.



Imágenes en las que se indican los pasos a seguir a todo color, con globos indicadores de pasos y partes de las ventanas que las imágenes representan. Pp. 53 y 58

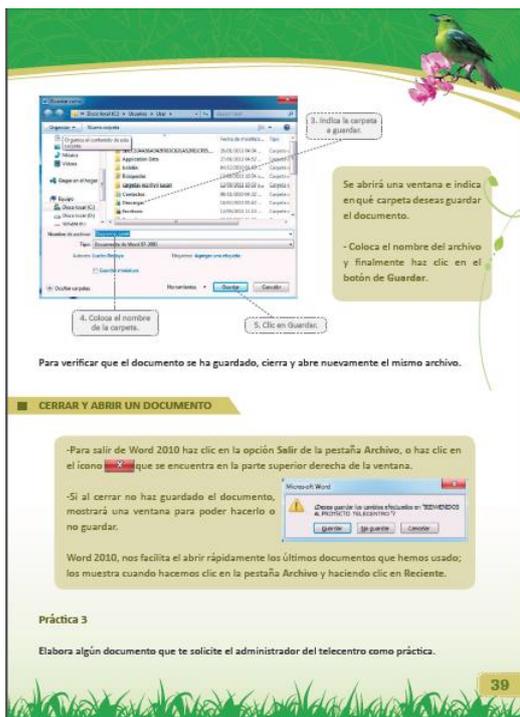


Imagen de tanager con orquídeas en la parte superior derecha de la página. Pp. 39

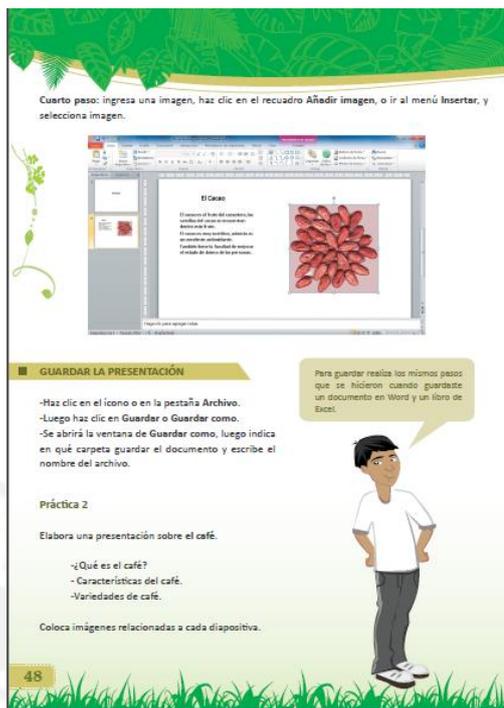


Imagen del niño que aparece en la carátula que complementa la información. Pp. 48

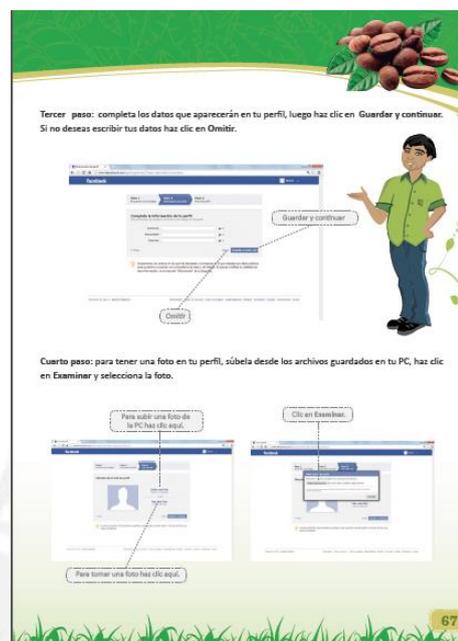
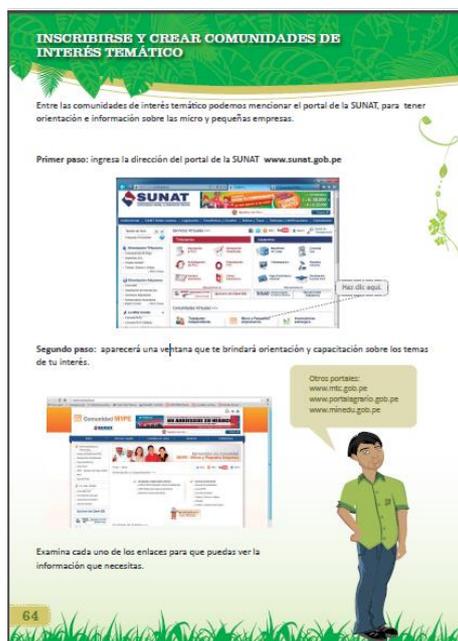
• Colores

Los colores del manual dirigido a participantes giran en torno al color verde oscuro con líneas doradas oscuras. Estos colores no guardan relación con los colores usados en los recursos del PID, ya que el verde usado en el manual no concuerda con el color secundario que sí permite el manual de Instalaciones, mobiliario y gráfica del PID.

Secundarios. Para ser utilizados en otras aplicaciones como piezas gráficas, interiorismo, etc.

	C 100 M 00 Y 50 K 00		PANTONE DS 254-1 U
	C 100 M 10 Y 10 K 00		PANTONE DS 223-1 U
	C 90 M 00 Y 100 K 00		PANTONE DS 278-1 U

Los títulos son de color verde oscuro, mientras que los subtítulos de color dorado oscuro y los globos de información adicional, de color dorado pálido. El color verde claro que se presenta como adornos en forma de hoja es el mismo que se tiene en el manual dirigido a administradores. Todos los colores se repiten durante todo el manual y guardan relación entre sí, además en la parte inferior de todas las páginas una franja en forma de césped.



Adorno en forma de hojas en verde claro, además del globo en dorado pálido, y las indicaciones de pasos a seguir en azul claro. Pp. 64 y 67

Creemos que el manual de alfabetización digital para estudiantes, nivel básico cumple con los objetivos del componente, logrando mantener una metodología y colores llamativos con los cuales la población se sintiera identificada. El que se coloquen algunas imágenes al inicio o al final de algunas páginas (como café o cacao) busca que los estudiantes se motiven durante las lecciones.

Estos recursos se relacionan directamente con el cuarto objetivo específico de comunicación del manual *Facilitar el reconocimiento de las necesidades de capacitación y asumir compromisos individuales acordes con las ofertas de capacitación del programa.*

4.3.2 Recursos Informativo

Movilización Comunitaria cuenta con gran cantidad de recursos, ya que es a través de estos que se sensibiliza a la población sobre las TIC y se les acerca al telecentro, además de mostrarles las diferentes opciones que se les presenta a través de estos. Existen recursos informativos, como el rotafolio o el mini-rotafolio, y recursos lúdicos como el ABC-TIC, el juego memoria, la ruleta TIC, etc. Para este análisis he elegido uno de cada tipo para poder tener idea de los recursos usados por el subcomponente.

4.3.2.1 Rotafolio

El rotafolio es un recurso informativo que sirve para que los administradores de los telecentros presenten e informen a los pobladores de las comunidades seleccionadas acerca del Programa Inclusión Digital, a la vez de fortalecer las estrategias de movilización y participación ciudadana. Esto se logra presentando los contenidos básicos del PID y promoviendo la participación organizada para la generación de demanda de los servicios que se ofrece.

Está compuesto por diez láminas (incluida la carátula) de aproximadamente 1.5m de ancho por 1m de alto y está elaborado de material plástico grueso y se le fue brindado a cada administrador (a algunos incluso antes de la inauguración de los telecentros) para que puedan hacer uso de este.



Administrador presentando el rotafolio durante una sesión de inducción.
Fotografía de la autora

- Público al que va dirigido

El rotafolio está dirigido a jóvenes, productores y mujeres, quienes son el público objetivo del PID. La idea es que se reúna un grupo de personas y se vaya pasando lámina tras lámina. Estratégicamente, la carátula del rotafolio presenta fotografías del público al que va dirigido



Carátula del rotafolio con fotografías del público objetivo haciendo uso de las TIC

- Claridad del mensaje

El rotafolio trabaja bajo tres mensajes que se complementan para formar un mensaje principal: “la inclusión llega a nosotros por medio del telecentro y nos sirve para vivir mejor”. Estos tres mensajes se desarrollan en base a los temas que desarrolla el rotafolio:

- Tema 1: El PID, con el mensaje “la Inclusión Digital es acceso y educación”
- Tema 2: Las TIC, con el mensaje “las TIC son información y vivir bien”
- Tema 3: Beneficios, servicios y productos que brindarán los telecentros, con el mensaje “los telecentros son para toda la comunidad y son útiles para tu vida”.

Los mensajes son claros de acuerdo al tema que se trata en cada una de las láminas del rotafolio.



Lámina 3: ¿Qué son las TIC?. Tema 2: Las TIC

- Concatenación de temas

La estructura de la información sigue un orden que permite ir concatenando los temas a medida que se va avanzando con la exposición, a pesar de que pueden ser distintos entre láminas, llega a seguir un orden. Los temas están divididos de la siguiente manera:

- Lámina 1: Carátula
- Lámina 2: Inclusión Digital
- Lámina 3: ¿Qué son las TIC?
- Lámina 4: ¿Qué son los telecentros?
- Lámina 5, 6, 7 y 8: ¿Qué servicios y beneficios nos brindarán los telecentros?
- Lámina 9: ¿Quiénes pueden participar?
- Lámina 10: ¿Y dónde se desarrollan los telecentros?



Lámina 4: ¿Qué son los telecentros?

- Colores y línea gráfica

Los colores usados en el rotafolio son el cian y el amarillo, colores del logotipo del telecentro.

	C 80 M 10 Y 30 K 00		PANTONE DS 232-1 U
	C 00 M 10 Y 100 K 00		PANTONE DS 5-4 U
	C 00 M 00 Y 00 K 75		

Los encabezados cuentan además con el símbolo amarillo usado para la señalética interior de los telecentros



Símbolo que simula un “play” que es parte del logotipo



Lámina 5 del rotafolio: ¿Qué servicios y beneficios nos brindarán los telecentros?

Las letras, dependiendo de la categoría de la oración a la que pertenecen, son de color cian o blanco, y todo tiene un mismo estilo de letra siguiendo la línea gráfica (la fuente usada en el rotafolio es Harabara, siguiendo los demás recursos impresos como digitales del PID),

- Tipo de lenguaje

Los mensajes se presentan con un lenguaje claro, corto y preciso, ya que es un recurso que se socializa con el apoyo del administrador, quien es conocedor del tema y está capacitado en el uso del rotafolio. Es decir, al tener la explicación del administrador, es posible que se dé mayor protagonismo a las imágenes y al uso de ideas cortas que luego puedan ser explicadas hasta ser entendidas por el público. No se observaron errores ortográficos ni de redacción en ninguna de las láminas.



Lámina 2 del rotafolio. Lleva por título “Inclusión Digital”

- Imágenes

Todas las imágenes son fotografía a full color de buena resolución en las cuales aparecen personas de los diferentes lugares en los que se han instalado telecentros, es decir, que el público al que va dirigido el rotafolio puede reconocer a las personas de las imágenes como pertenecientes a su entorno y, en algunos casos dependiendo del lugar en el que se use el rotafolio, pueden reconocer a amigos o vecinos.

Las imágenes guardan relación con los textos presentados en cada lámina.



Lámina 8: Ambas fotografías fueron tomadas en el telecentro de Lamas

Existe una excepción con la lámina número 10, la cual presenta un mapa de las regiones en las que se desarrolla el PID, indicando los telecentros que ya estaban confirmados para ser parte del PID durante la realización del rotafolio.



Lámina 10: Mapa de las regiones en los que trabaja el PID y hay telecentros

El rotafolio fue uno de los recursos más usados por los administradores, debido a que fue útil durante dos etapas: cuando aún no se instalaba el telecentro en una comunidad específica (se utilizaba para preparar a las personas y mejorar su percepción en cuanto a las TIC para que su participación fuera activa en cuanto la instalación del telecentro estuviera completa), y para las personas de caseríos aledaños (las cuales, al no contar con un telecentro en su comunidad, no podían entender de manera tangible qué era o para qué servía). Consideramos que fue de gran utilidad para los administradores, sobre todo el rotafolio físico (se contaba también con una versión ppt, pero esta no servía en las comunidades alejadas) que, aunque pesaba y era difícil su movilización, tenía gran aceptación con la población.

4.3.2.2 Juego Lúdico ABC-TIC

Los juegos lúdicos del subcomponente de Movilización Comunitaria son usados principalmente en las actividades con gran convocatoria de personas, como ferias y pasacalles, aunque también son usadas durante las visitas guiadas a los telecentros. Tiene como objetivo acercar a la población a los temas TIC de manera divertida, además de

brindarles a los ganadores pequeños presentes a manera de motivación (gran razón por el que las personas se acerquen a ver de qué trata).

El juego ABC-TIC está compuesto por un tablero de cartón duro con 27 casilleros con el abecedario en él y 48 tarjetas con diferentes figuras. Cada tarjeta corresponde a una letra dependiendo de lo que signifique, habiendo tarjetas con diferentes conceptos y otras solo con uno, por lo tanto sobrarán algunas.

ABC - TIC	A	B	C	CH	D
E	F	G	H	I	J
K	L	M	N	O	P
Q	R	S	T	U	U
	W	X	Y	Z	

Tablero con las letras del abecedario

- Público al que va dirigido

El juego lúdico va dirigido al público objetivo del PID que aún no se encuentra familiarizado con los elementos básicos de las TIC. Es decir, jóvenes, mujeres y productores que recién se acercan a informarse acerca del telecentro (por eso es que existen más cartillas que espacios en el tablero, para en caso que no sepan el significado de alguna imagen, puedan contar con otras). Como ya vimos anteriormente, son estos los juegos de mayor aceptación y recordación entre la población, debido a que sus colores y el que se brinde un presente por su participación llama la atención de la población.



Mujer con sus dos hijas jugando ABC-TIC con ayuda de la administradora.
Fotografía de la autora

- Claridad del mensaje

El mensaje principal del ABC-TIC es “todos puede acercarse y conocer las TIC” y sí es claro en este juego, ya que al ser propuesto como una actividad que debe ser realizada de manera colectiva (se juega con 2 a 4 participantes) y supervisada por el administrador del telecentro, hace que el aprendizaje se dé a partir de la interacción y el mensaje quede claro para los usuarios. El mensaje es claro al igual que en todos los juegos lúdicos, ya que durante su uso los administradores tienen el deber de motivar a las personas a asistir a las clases de alfabetización digital.



Mujeres jugando con el ABC-TIC y el Juego Memoria con las administradoras. Foto propia

- Concatenación de temas

En este punto se describirán las instrucciones del juego, y cómo los temas se concatenan:

- Una vez que se tenga de 2 a 4 jugadores, se pondrá las fichas con las imágenes junto al tablero para que las personas tengan una visión completa de estas y puedan identificar las fichas con imágenes conocidas. En esta primera etapa el tema es: identificación de fichas conocidas y recordación de nombres. Esto se refuerza con la indicación de que todos los jugadores deben intervenir diciendo el nombre de las tarjetas que reconozcan y colocándolo en los recuadros que consideren necesario.
- Cuando las tarjetas estén colocadas, se hará un repaso para verificar que las tarjetas correspondan a la letra del casillero. El tema es confirmación de nombres ya conocidos y aprendizaje de fichas que no se conocían antes. En esto se cuenta con la ayuda del administrador quien guiará en los nombres que no conozcan los jugadores.
- Como alternativa para el uso de las fichas sobrantes se recomienda colocarlas en los casilleros que crean correspondientes y decir el nombre que le corresponde. El tema es aprendizaje de nombres nuevos, además de identificar en caso alguna ficha pueda ser llamada de diferentes maneras y reforzar así el aprendizaje.

- Colores y línea gráfica

Los colores utilizados en el ABC-TIC, al igual que los diversos recursos del PID, cian y amarillo en combinación en la caja que cubre el juego. En la parte interna, el tablero y las fichas son de colores diversos para hacerlo más atractivo al público. Con su caja a modo de presentación, sigue la línea gráfica de los otros recursos del PID, con los mismos colores y tipo de letra, además de contar con los logos de USAID y CEDRO.



Tapa de la caja que contiene el juego ABC-TIC.

- Tipo de lenguaje

En este juego no existe lenguaje que pueda ser analizado desde esta investigación, ya que la idea del juego es que las personas relacionen imágenes con las letras. Los administradores cuentan con un manual para el uso del juego en el que se especifica el nombre de cada imagen, además de una pequeña descripción de los mismos para que ellos puedan dar la información a los jugadores y así reforzar su aprendizaje. Esta información es concisa y clara y es fácil de ser entendida y presentada a aquellas personas que pueden conocer los nombres de las imágenes pero no qué son o para qué sirven, o que simplemente no conocen las imágenes. La cartilla no contiene errores ortográficos.

	ARROBA Es el símbolo que se usa para las direcciones de correo electrónico.		FIREFOX El segundo navegador web más usado en internet.
	ANDROID Sistema operativo diseñado principalmente para celulares con pantalla táctil.		FACEBOOK Es un sitio web formado por muchas redes sociales.
	BATERÍA Dispositivo que almacena energía eléctrica para los objetos electrónicos inalámbricos.		G-MAIL Es el correo electrónico de la empresa Google.
	BLACKBERRY Línea de teléfonos inteligentes con un teclado tipo computadora incorporado.		GOOGLE Es una página de internet que te ayuda a buscar información en la web.
	CÁMARA DE VIDEO Equipo que captura imágenes de video y las almacena para ser reproducidas luego.		HOTMAIL Es el correo electrónico de la empresa Microsoft.
	COMPUTADORA Equipo electrónico que posibilita el tratamiento de la información.		HP Una de las mayores empresas de tecnologías de la información en el mundo (impresoras, computadoras, etc).
	CHAT Viene de la palabra "charla", es una conversación virtual que se mantiene vía internet.		IMPRESORA Permite trasladar lo que trabajas en la computadora a una hoja de papel.
	CHROME Es un navegador web desarrollado por Google, es el más usado en el internet.		INTERNET Es una gran red de redes, es el resultado de la interconexión de miles de computadoras de todo el mundo.
	DESCARGA Símbolo que te avisa que se están descargando archivos a la computadora.		JAVA Es un lenguaje de programación necesario para que algunos programas puedan trabajar.
	DISCO DURO Almacena todos los programas y guarda toda la información de la computadora.		KINGSTON Empresa que fabrica productos relacionados con las memorias de las computadoras.
	EXPLORER Es uno de los principales buscadores web de la empresa Microsoft.		LAPTOP Es un computadora personal portátil con la capacidad de conectarse sin una red eléctrica.
	EXCEL Es un programa para procesar datos en hojas de cálculo.		LINUX Es un computadora personal portátil con la capacidad de conectarse sin una red eléctrica.

Parte del Instructivo ABC-TIC, el cual presenta las definiciones al lado de las imágenes que presenta el recurso.

- Imágenes

Las imágenes que se presentan son a full color con buena resolución, y son básicamente logotipos de programas y marcas relacionadas con las TIC, además de partes de la computadora. Algunas de las imágenes presentan el nombre, pero es necesario hacer una breve explicación acerca de cada una de las ellas para que el proceso educativo quede cerrado.



Segunda parte de las imágenes que contienen las fichas del ABC-TIC a full color.

Las personas pueden ver este instructivo una vez terminado el juego (es aquí donde empieza la etapa del aprendizaje y acercamiento a conceptos ligados a las TIC), mientras que el administrador lo tiene siempre consigo a manera de guía. Los colores llaman la

atención de las personas, al igual que los gráficos. Me parece importante que este juego combina conceptos básicos y más avanzados, para que así, en caso hubiera personas que ya sepan algo de TIC puedan entretenerse de igual forma y no lo vean tan básico. Como conclusión general se puede decir que ambos recursos cumplen con los objetivos del componente, acercando diversos conceptos y haciendo conocer a las personas cada vez más sobre las TIC.

4.3.3 Recursos web

El Programa Inclusión Digital contó en un inicio con diversos perfiles en Facebook de cada uno de los telecentros como recursos web para darse a conocer y concentrar a los usuarios del telecentro en ellas. Esto se dio por más de un año, mientras la página web se iba diseñando; y una vez que estuvo lista, los perfiles de Facebook independientes de cada uno de los telecentros fueron prohibidas debido a que la información que se subía en ellos no podía ser controlada ni supervisada por los jefes en Lima (ocurrió un incidente en el que uno de los administradores fue “etiquetado” en una fiesta y eso no les pareció correcto a algunos encargados de los componentes). Luego de ello se centralizó todas las páginas de Facebook dentro de la página web, pero el Telecentro de Pueblo Libre se quedó con un fanpage en el que promocionan las actividades realizadas en ese telecentro para ser vista por el público en general que esté interesado en ellas.

4.3.3.1 Página web del Programa Inclusión Digital:

La página web del PID “<http://telecentrosamazonicos.net/>” fue desarrollada por Orange 612, una empresa que trabaja con varios clientes de renombre a nivel nacional.

- Fecha de creación

La historia de la creación de este recurso fue particular: en la etapa de diseño y análisis se contrató a César Gárate en julio del 2013 como consultor especializado para el análisis y recopilación de la información para la página web, ese mes (específicamente el 18 de julio del 2013) se adquirió el dominio www.telecentrosamazonicos.net. El proceso de análisis duró 5 meses aproximadamente y el de programación 6 meses, luego estuvo 6

meses de prueba, pero debido a que era complicada para editar, no contaba con imágenes corporativas ni seguía la línea gráfica de los demás recursos del PID, fue cancelada.

Es así que en diciembre del 2014 se contratan los servicios de Orange 621, cuyo desarrollo de la página web duró aproximadamente 6 meses, y se pusieron en producción los primeros contenidos virtuales. Durante estos meses se programó el gestor de contenidos (estructura de la web y gestor de video, imágenes y datos) para cada uno de los telecentros. La página web fue publicada y difundida en internet a partir de julio del 2015, tres años después de iniciado el proyecto.

- Información institucional

En la página principal no existe información institucional, solo los logos de CEDRO y USAID en la parte inferior, los cuales solo son imágenes, no abriendo ningún hipervínculo hacia sus propias páginas institucionales. En la pestaña de “nosotros” se menciona a ambas instituciones como las responsables de haber implementado la Red de Telecentros de la Amazonía, además de una reseña en la parte inferior sobre CEDRO y su trabajo previo en la zona. Luego de la información proporcionada en esta pestaña no existe ninguna otra, a pesar de que en la sección de “Ubícanos” la dirección y número de contacto que proporcionan son los de CEDRO, aunque esto no es explícito



La dirección de CEDRO (no explícita que lo es)



Logos institucionales sin hipervínculo

- Público al que va dirigido

El recurso está dirigido a diferentes públicos: en primer lugar al público objetivo del PID (jóvenes, mujeres y productores), quienes entran desde cada zona a la página para ingresar al moodle CEDRO, que es un aula virtual que complementa el aprendizaje que reciben en sus telecentros. En segundo lugar se encuentran los pobladores de las diferentes zonas que no son público objetivo del programa, pero que entran por curiosidad y conectarse a través de ella a la página de Facebook de los diferentes telecentros, o para ver las fotos de algún evento. Por último están los usuarios de internet en general, es decir aquellas personas que entran a la página para buscar información acerca del PID, los telecentros, o que buscan descargarse algún video de la pestaña de videoconferencias. En la página de inicio de telecentrosamazonicos.net existe un slider central que rota entre las imágenes de tres personas representantes del público objetivo del PID.

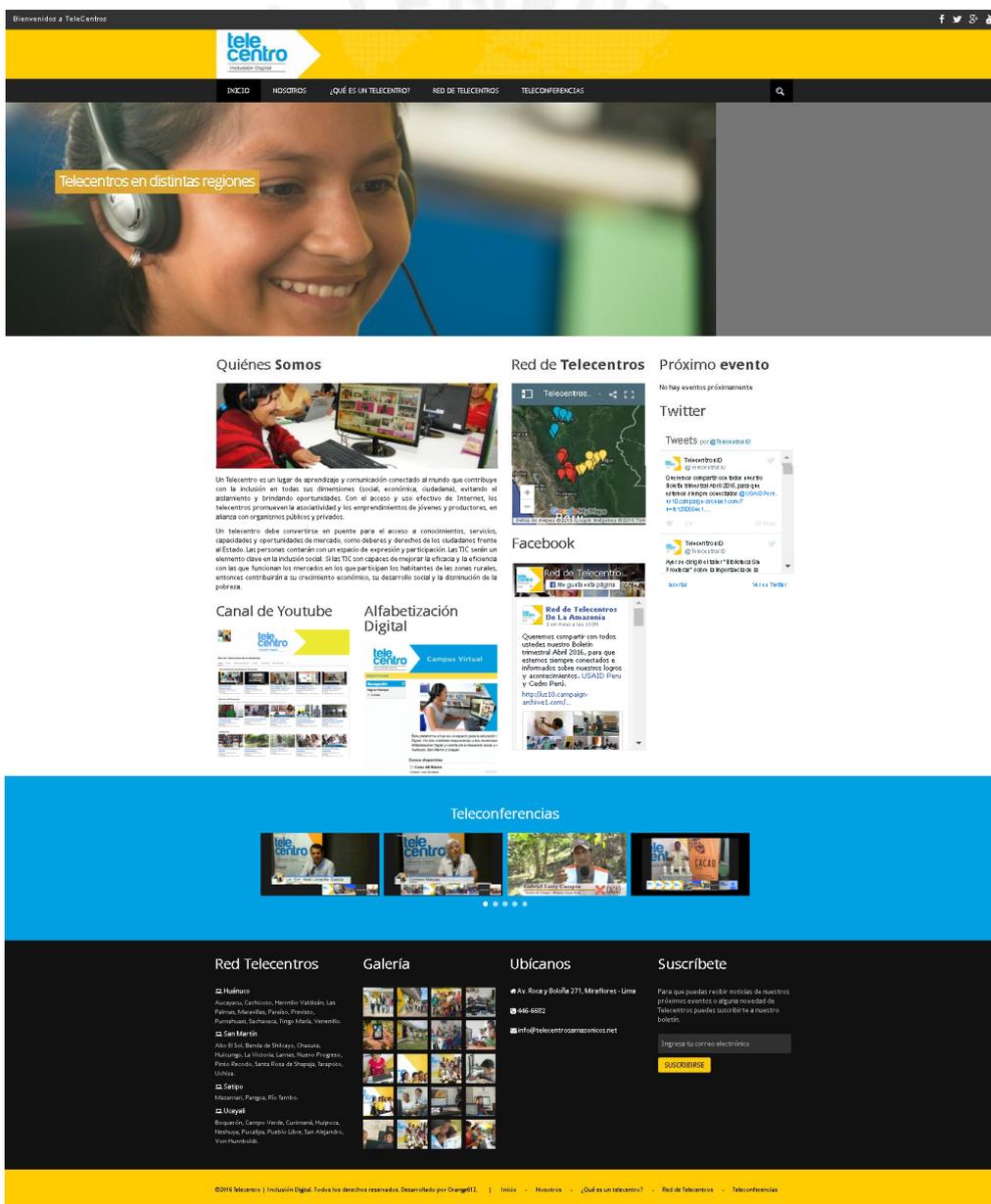


Imágenes de una mujer, un productor y una joven que rotan en el slider central de la página principal de la web www.telecentrosamazonicos.net

- Contenido

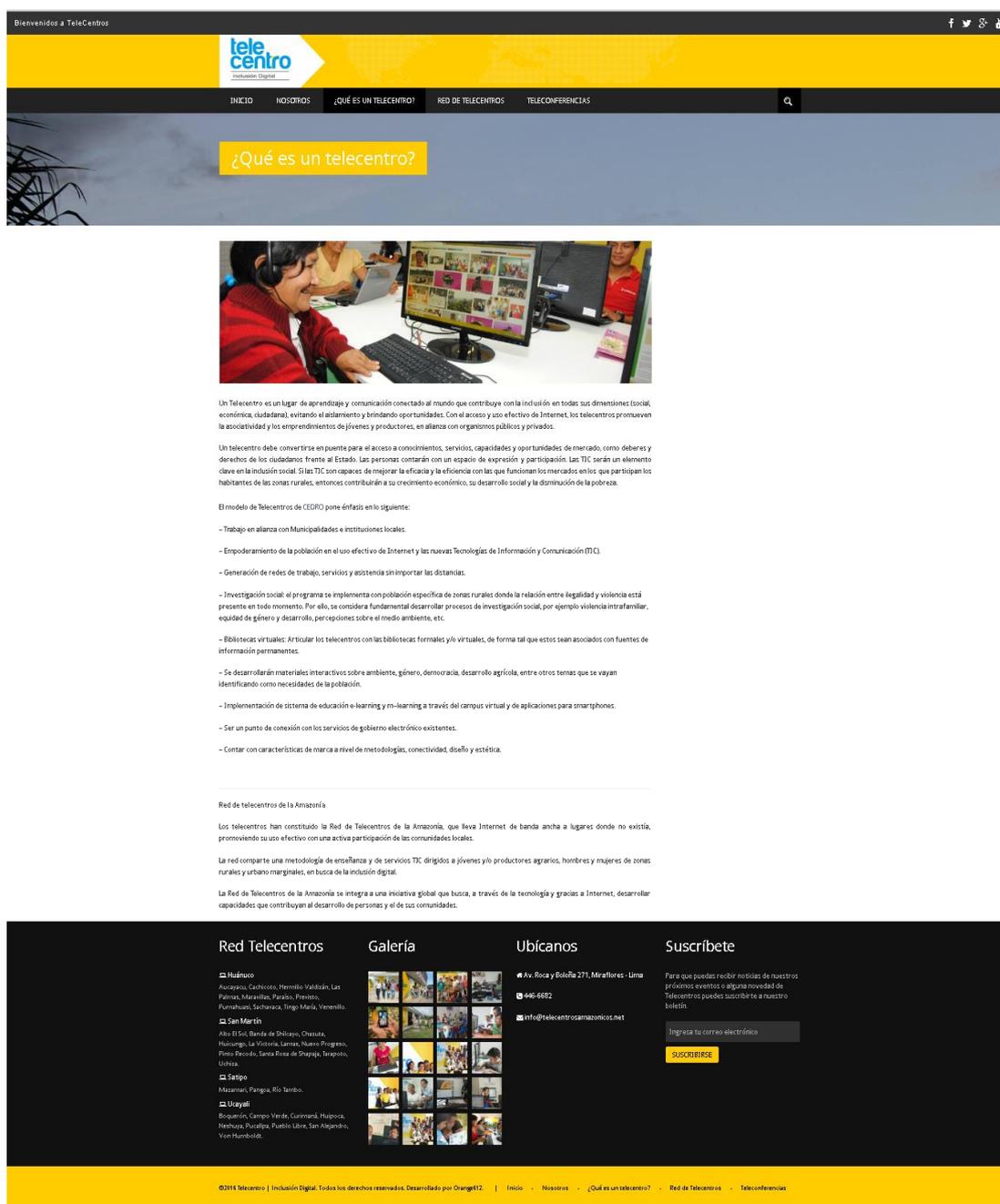
La página web cuenta con 5 pestañas informativas:

-Inicio: En esta página encontramos el slider central con la imagen del público objetivo (mostrado líneas arriba), las pestañas informativas, además de hipervínculos de “Quiénes somos”, Red de Telecentros, “Próximo evento”, “Canal de Youtube”, “Alfabetización Digital”, “Facebook” y Twitter. En la parte inferior se encuentran las últimas teleconferencias subidas, además del listado de telecentros, una Galería de fotografías, Ubícanos (con los datos de CEDRO, como expliqué líneas arriba), y la sección “Suscríbete”.



-¿Qué es un telecentro?:

Esta página contiene información acerca de lo que es un telecentro, los puntos en los que pone énfasis el modelo de Telecentros de CEDRO y un subtítulo final con tres párrafos llamado “Red de telecentros de la Amazonía”. En la parte inferior, la información de la franja negra, amarilla y blanca sobre las cuales ya hemos hablado. En la parte superior derecha están los símbolos de Facebook, Twitter, Google+ y Youtube, al igual que en las demás páginas.



Bienvenidos a TeleCentros

telecentro
Iniciación Digital

INICIO NOSOTROS ¿QUÉ ES UN TELECENTRO? RED DE TELECENTROS TELECONFERENCIAS

¿Qué es un telecentro?



Un Telecentro es un lugar de aprendizaje y comunicación conectado al mundo que contribuye con la inclusión en todas sus dimensiones (social, económica, ciudadana), evitando el aislamiento y brindando oportunidades. Con el acceso y uso efectivo de Internet, los telecentros promueven la asociatividad y los emprendimientos de jóvenes y productores, en alianza con organismos públicos y privados.

Un telecentro debe convertirse en puente para el acceso a conocimientos, servicios, capacidades y oportunidades de mercado, como deberes y derechos de los ciudadanos frente al Estado. Las personas contarán con un espacio de expresión y participación. Las TIC serán un elemento clave en la inclusión social. Si las TIC son capaces de mejorar la eficacia y la eficiencia con las que funcionan los mercados en los que participan los habitantes de las zonas rurales, entonces contribuirán a su crecimiento económico, su desarrollo social y la disminución de la pobreza.

El modelo de Telecentros de CEDRO pone énfasis en lo siguiente:

- Trabajo en alianza con Municipalidades e instituciones locales.
- Empoderamiento de la población en el uso efectivo de Internet y las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC).
- Generación de redes de trabajo, servicios y asistencia sin importar las distancias.
- Investigación social: el programa se implementa con población específica de zonas rurales donde la relación entre legalidad y violencia está presente en todo momento. Por ello, se considera fundamental desarrollar procesos de investigación social, por ejemplo violencia intrafamiliar, equidad de género y desarrollo, percepciones sobre el medio ambiente, etc.
- Bibliotecas virtuales: Articular los telecentros con las bibliotecas formales y/o virtuales, de forma tal que estos sean asociados con fuentes de información permanentes.
- Se desarrollarán materiales interactivos sobre ambiente, género, democracia, desarrollo agrícola, entre otros temas que se vayan identificando como necesidades de la población.
- Implementación de sistema de educación e-learning y m-learning a través del campus virtual y de aplicaciones para smartphones.
- Ser un punto de conexión con los servicios de gobierno electrónico existentes.
- Contar con características de marca a nivel de metodologías, conectividad, diseño y estética.

Red de telecentros de la Amazonía

Los telecentros han constituido la Red de Telecentros de la Amazonía, que lleva Internet de banda ancha a lugares donde no existía, promoviendo su uso efectivo con una activa participación de las comunidades locales.

La red comparte una metodología de enseñanza y de servicios TIC dirigidos a jóvenes y/o productores agrarios, hombres y mujeres de zonas rurales y urbano marginales, en busca de la inclusión digital.

La Red de Telecentros de la Amazonía se integra a una iniciativa global que busca, a través de la tecnología y gracias a Internet, desarrollar capacidades que contribuyan al desarrollo de personas y el de sus comunidades.

Red Telecentros

- Mérida**
Azuay, Cachiaco, Hermito Valdizán, Las Palmas, Maravillas, Paraiso, Praxino, Pumahuasi, Sachavaca, Tingo María, Venemillo.
- San Martín**
Alta y Baja Guayana, Distrito, Oroya, Húncara, La Victoria, Lanta, Nuevo Progreso, Pisco Pichón, Santa Rosa de Shapajá, Tarapoto, Uchiza.
- Sucumbi**
Mazaman, Pangoa, Río Tambo.
- Ucayali**
Bogavero, Campo Verde, Curimard, Huppoa, Heshura, Pucallpa, Pueblo Libre, San Alejandro, Yon Huambold.

Galería

Ubícanos

Av. Roca y Bolfoja 271, Miraflores - Lima
446-6692
info@telecentrosamazonicos.net

Suscríbete

Para que puedas recibir noticias de nuestros próximos eventos o alguna novedad de Telecentros puedes suscribirte a nuestro boletín.

Ingresar tu correo electrónico

SUSCRIBIRSE

©2018 Telecentro | Inclusión Digital. Todos los derechos reservados. Desarrollado por OrangeIT2 | Inicio - Nosotros - ¿Qué es un telecentro? - Red de Telecentros - Teleconferencias

USAID
UNIVERSIDAD DE AMÉRICA

CEAD

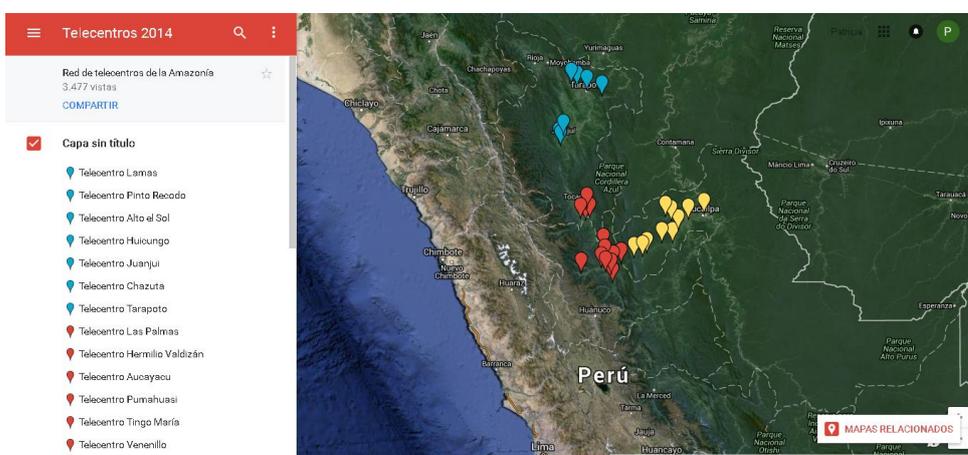
-Teleconferencias:

Esta pestaña contiene un listado con todas las teleconferencias realizadas hasta ahora en el proyecto. Estas no contienen información ni títulos que las identifiquen. En total son 61 teleconferencias que se encuentran a disposición de quien lo requiera.

The screenshot shows the 'Teleconferencias' section of the TeleCentros website. The page features a grid of 21 video thumbnails, each representing a teleconference. The thumbnails are arranged in a 7x3 grid, with the last row containing only two thumbnails. The thumbnails show various participants, including individuals and groups, in different settings, some with the TeleCentros logo and 'CACAO' branding. The website header includes the 'telecentro' logo and navigation links: 'INICIO', 'NOSOTROS', '¿QUÉ ES UN TELECENTRO?', 'RED DE TELECENTROS', and 'TELECONFERENCIAS'. The footer contains information about the 'Red Telecentros' across various regions (Huánuco, San Martín, Satipo, Mayta), a 'Galería' of images, contact details for 'Ubicanos' (Av. Roca y Bosilla 271, Miraflores - Lima, phone 446 6882, email info@telecentrosmaicos.net), and a 'Suscríbete' section with a form to receive newsletters. The footer also includes the USAID logo and the text '©2016 Telecentros | Inclusión Digital. Todos los derechos reservados. Desarrollado por Orange12'.

• Imágenes

Las imágenes presentadas en este recurso son de alta definición y a todo color, notándose que fueron tomadas por fotógrafos profesionales. Además existe un mapa, dentro de la pestaña “Red de Telecentros” (la cual no se ve bien, ya que la página no carga de manera permanente), pero sí se puede observar en el hipervínculo presentado en la página inicial que lleva el mismo nombre que la pestaña. Por último se encuentra la infografía (presentada líneas anteriores). Además de las diversas fotografías, el mapa y la infografía no se observa más imágenes dentro de este recurso.



Mapa de Google Maps en el que se ubica a los telecentros.



Ejemplos de imágenes fotográficas presentadas en la galería. Full color y buena resolución



- Colores y línea gráfica

Los colores que predominan en la página son el negro y el blanco, y en segundo lugar, los colores representativos de la marca telecentro, el cian y el amarillo. Debido a la cantidad de imágenes y fotos optaron por el fondo blanco, mientras que el cian y el amarillo solo van en los bordes de las páginas. La página web incorpora el negro a la línea gráfica (color que no se presenta en ningún otro recurso), saliendo un poco del contexto de marca, ya que este color no se encuentra dentro de su manual de Instalaciones, mobiliario y gráfica del PID. Por otro lado, el color rojo que se presenta al lado del mapa con la ubicación con los telecentros, es un color que está prohibido según el manual.

Como ya hemos dicho, la página web no tiene tanta acogida entre la población de Pueblo Libre, e incluso entre el equipo de CEDRO. Con el primero debido a que no permite la interacción con las personas y con el equipo de CEDRO debido a la demora de su publicación. A pesar de ello, la página web se presenta como una opción atractiva y amigable con el usuario, muy colorida y con muchas imágenes que llaman la atención.

4.3.3.2 Página de Facebook del Telecentro Pueblo Libre:

La página de Facebook del Telecentro de Pueblo Libre tiene la dirección: <https://www.facebook.com/TelecentroPuebloLibre/>, la cual puede ser visitada por los usuarios del telecentro, los pobladores de Pueblo Libre y cualquier persona que navegue por internet. Fue creada por el administrador para compartir las actividades realizadas en el telecentro y compartir información de interés con las demás páginas de Facebook de otros telecentros. Es administrada por el administrador y el tutor, pero se permite que todas las personas realicen las publicaciones o suban fotos (aunque pasan primero por un filtro para aceptar qué será subido a la página y qué no).



Página principal del Facebook el Telecentro Pueblo Libre, cuya última publicación se dio el 5 de mayo del 2016. Screenshot tomado el 7 de mayo del 2016.

- Fecha de creación

Este recurso fue creado por el entonces administrador del telecentro de Pueblo Libre, el señor Arturo Sigvas, el 30 de mayo del 2014, más de un año después de inaugurado el telecentro, siendo su primera publicación la actualización de su foto de portada. Los primeros comentarios fueron hechos el 3 de julio del 2015 por el mismo Telecentro Pueblo Libre intentando etiquetar al administrador.



- Información institucional

No existe información institucional sobre CEDRO en la página, tampoco acerca del propio Telecentro de Pueblo Libre. En la ventana de “información”, como descripción breve citan palabras claves relacionadas con el PID, y un número telefónico de contacto, que es el del ex administrador del telecentro, Arturo Siguas.

Información sobre Telecentro Pueblo Libre	
Información de la página	INFORMACIÓN DE LA PÁGINA
Descripción breve	Programa: Inclusión Digital. Cursos de Alfabetización Digital, Movilización Comunitaria, Módulos de Educación Financiera, Plataformas virtuales. Productor
Teléfono	976137521

En la pestaña de “más” hay una opción llamada Youtube, cuando se ingresa en ella se encuentra con una presentación de los distintos videos del Programa Inclusión Digital y un link que lleva a su página web. Además de esto no se da algún tipo de información.



The screenshot shows the YouTube channel page for 'telecentro'. At the top, there are navigation tabs: Biografía, Información, Fotos, **YouTube**, and Más. The main content area features a video player with a play button over a landscape image of a dirt road and a thatched-roof building. Below the video, the title is 'Video del Programa "Inclusión Digital"' and the description reads: 'Conoce más sobre el Programa Inclusión Digital y los telecentros. Descubre cuáles son sus objetivos, zonas de trabajo y principales beneficiados.' Below the description is a link: 'Más información en telecentrosamazonicos.net'. The page includes social media sharing options (Comments, Share on your wall, Me gusta) and a 'Subscribe to this channel' button with a 'YouTube' icon and '77' subscribers. A grid of 20 video thumbnails is displayed below, showing various scenes of community activities and people. At the bottom, there is a copyright notice: '© 2016. Powered by Youtube Tab. Developer: Vladimir Sobolev.' and a 'Like' button with '671K' likes. There is also a link to 'Add this app to your Page'.

- Temática que desarrolla

Básicamente los temas que se desarrollan en la página de Facebook son:

- Compartir las actividades realizadas en el telecentro



Publicación del 11 de enero del 2016, en la que se comparte una reunión del Comité de Aliados. Esta cuenta con 6 *likes* y un comentario.

- Compartir las actividades realizadas en otros telecentros:



Publicación del 05/05/ 2016.

Se comparte una noticia del Telecentro Huicungo. Cuenta con 1 like.

- Compartir noticias de organizaciones relacionadas:



Publicación del 03/05/2016.

Se comparte el Boletín Trimestral ID Abril 2016 publicado por Telecentros de la Amazonía. Cuenta con 1 like

- Compartir noticias de coyuntura local, provincial y regional:



Publicación del 05/05/2016.

Se comparte una noticia de la Provincia de Padre Abad. Cuenta con 6 likes, 3 compartido y 2 comentarios.

- Contenido

El Facebook del telecentro Pueblo Libre cuenta con 4 pestañas principales y 3 secundarias. Las pestañas son Biografía, Información, Fotos y Me gusta dentro de las principales, y YouTube, Videos y Eventos dentro de una pestaña llamada “Más”.

- Nivel de actividad

Este recurso cuenta con 658 *likes*, con un crecimiento en la última semana de 0,2%. Como se pudo apreciar en el ítem “Temática que desarrolla”, se observa una mayor actividad en las publicaciones de las actividades del telecentro y en las que involucran coyuntura local. Las publicaciones de otros telecentros y las que implican alguna noticia institucional son las que menos interacción tienen por parte de los usuarios, esto debido a la mayor o menor cercanía con los temas que se tratan en cada una de las publicaciones. A mayor cercanía con los temas, mayor interacción con los usuarios.

La página de Facebook del telecentro de Pueblo Libre es un recurso que cuenta con un alto número de noticias publicadas por el administrador y el tutor, y es básicamente para publicar noticias de interés (mayormente sobre TIC y actualidad local) y actividades del telecentro (las últimas noticias colocadas fue una foto con niños en las vacaciones útiles y la asamblea general del pueblo, la cual fue realizada en el telecentro).

En general podemos decir que los recursos educativos son la columna vertebral de los trabajos realizados en el telecentro. Sin ellos los alumnos no podrían aprender de la manera en la que se pretende en el programa, pero a su vez, al contener los pasos específicos para realizar diversas actividades en las computadoras sin dejar espacio al descubrimiento por parte de los alumnos, hace que el aprendizaje sea algo vertical y no permita la creación por parte de las personas. En cuanto a los medios informativos, el rotafolio es el que mayor impacto tuvo debido a que contiene muchos gráficos e ideas cortas y claras que son aceptadas rápidamente por la población. Los interactivos son los que tienen mayor impacto y recordación en la población durante las actividades realizadas fuera del telecentro, ya que permite que las personas ganen premios y se relacionen entre sí por medio de los juegos llenos de color. Los recursos digitales empleados en el PID han ido cambiando a medida de las demandas, gustos y comodidades de los usuarios, a los cuales se debe el programa. Como dijimos anteriormente, la página web fue el recurso que generó un mayor costo al PID, aunque es el de menor recordación (inclusive entre los trabajadores de CEDRO), mientras que los más interactivos son los que tienen mayor acogida. En general los recursos cumplen su función acercando a las personas a las TIC y al telecentro y, aunque con algunas deficiencias, llegan a ser aceptados y usados por el público objetivo.

5. CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES:

A partir de todo lo desarrollado en esta investigación, desde el marco teórico, contextual y la presentación de los resultados del trabajo de campo y el análisis de los recursos comunicacionales, se desarrolla este capítulo de conclusiones y recomendaciones. Las primeras responderán a cada uno de los tres objetivos de investigación planteadas al inicio del presente trabajo, mientras que las recomendaciones serán brindadas para todas aquellas personas interesadas en investigar el rol de las TIC en el desarrollo comunitario.

5.1 CONCLUSIONES

5.1.1 Sobre la Racionalidad del Programa Inclusión Digital:

Los elementos lógicos que construyen la racionalidad del Programa Inclusión Digital, el cual devino en la instalación de un telecentro en Pueblo Libre, se dieron a partir del aprovechamiento de una oportunidad de poder desarrollar un proyecto de mano de un socio estratégico (que podría brindarle una inversión mayor a otros proyectos con los cuales se contaba en ese momento en la institución), teniendo el mismo enfoque de lucha contra las drogas y promoción de una cultura de la legalidad, pero bajo otra metodología y estrategia de acción distinta a la realizada anteriormente por la institución, teniendo como punto de partida la experiencia que tenía la institución en las zonas en las que el proyecto proponía su foco de intervención.

Así, el primer elemento identificado se compone de los lineamientos institucionales. Si bien la metodología de la intervención era algo nuevo para la institución, el PID sigue los lineamientos institucionales de la lucha por la legalidad y una vida sin drogas, vistos desde un ángulo distinto (en este caso desde el fortalecimiento de capacidades a través del acceso a las TIC para acceder a una mejora de su economía sin tener que ver a la coca como una opción viable), trabajando desde la vuelta de tuerca de la cultura de la legalidad. El segundo elemento es la experiencia de trabajo en la zona, ya que, si bien no tenían ninguna experiencia en proyectos de comunicación, sí lo tenían en la formación de capital

social y proyectos de desarrollo en zonas narcotráfico. En tercer lugar, la percepción que se tenía sobre Pueblo Libre. El haber trabajado anteriormente con esa población y la mirada positiva al haber realizado todos los pasos para el pedido de instalación de un telecentro en el caserío indujo a pensar al equipo que la intervención del programa en la zona sería exitoso. El cuarto elemento, cae por su propio peso, la oportunidad de reforzar relaciones con sus socios cooperantes, en este caso USAID, a partir de la realización de un proyecto que había tenido éxito en otros países, idea sobre la cual tenían muchas esperanzas. Esto les daría la oportunidad, además de ejecutar un proyecto de gran envergadura, generar presupuesto para la renovación de CEDRO a nivel instrumental y arquitectónico.

5.1.2 Sobre los recursos comunicacionales:

Los recursos comunicacionales empleados por el Programa Inclusión Digital fueron desarrollados de dos maneras: a partir de las necesidades comunicacionales de los componentes del programa y sus objetivos generales; y en segundo lugar, a través de la identificación de las necesidades de la población con respecto a la implementación del telecentro. Esto por del conocimiento previo de los pobladores a partir del trabajo realizado por CEDRO en la zona.

En primer lugar, los recursos de comunicación del programa se desarrollaron tomando en cuenta las necesidades comunicacionales de los componentes del programa. Por una parte, se adaptaron los recursos del proyecto desarrollado anteriormente por CEDRO en la zona y de los cuales se desprendieron los recursos básicamente de movilización comunitaria (recursos informativos y lúdicos), los cuales fueron adaptados para los objetivos del componente; y por otra, se crearon nuevos recursos a partir de los requerimientos del componente de fortalecimiento de capacidades (recursos educativos) y promoción del desarrollo integral (recursos web). En el caso de los recursos web, fueron los interactivos los que tuvieron mayor acogida (sobre todo el Facebook), en comparación con la página web que, al no permitir la interacción con la población.

La segunda manera de desarrollar los recursos fue a través de tomar en cuenta las necesidades comunicacionales de la población con respecto a la implementación del

telecentro (previo y durante): previo a la implementación los recursos fueron básicamente informativos (como trípticos, rotafolios y anuncios), mientras que después de su implementación se utilizaron recursos educativos (manuales de alfabetización), lúdicos (juegos lúdicos) y web (páginas de facebook y página web) bajo la premisa de que a mayor acceso a las TIC a través del telecentro, la cantidad de recursos utilizados con la población deberían incrementarse para satisfacer la demanda de los mismos.

Entre la toma de decisión de los trabajadores CEDRO y la elaboración de los recursos comunicacionales se puede decir que se tiene una idea embrionaria para otorgarle protagonismo al aspecto comunicacional, papel que juegan las TIC para generar los efectos deseados por el PID: empoderar a los pequeños y medianos productores que necesitan no solo una mayor eficiencia productiva, sino también la posibilidad de convertirse en ciudadanos (con todos los derechos que estos conllevan) incorporando las habilidades digitales que el ciudadano del siglo XXI debiera tener, accediendo y haciendo uso de la información para lidiar con un mundo que muchas veces es lejano para el poblador rural (mundo que está inmerso cada vez más en las nuevas tecnologías). Los recursos ayudan a las personas a enfrentarse a una computadora y navegar en la red buscar información que necesitan y utilizarla para su propio desarrollo pero, como vimos líneas arriba, si bien sirven de guía, también los limita a una única vía de acceso a la información, sin ayudar a las personas a empoderarse para experimentar y encontrar y reproducir sus propios procesos de acceso, a través de lo cual se daría un proceso de apropiación de las TIC.

5.1.3 Sobre los impactos percibidos sobre el PID-telecentros:

Los pobladores de Pueblo Libre, entre ellos el administrador y el tutor, quienes también son moradores del caserío, identifican una serie de impactos dentro de la comunidad a partir de la llegada del telecentro. La percepción y uso del telecentro por parte de las personas de Pueblo Libre, las cuales lo identifican como un lugar de acceso a la información y educación para incrementar su productividad personal y comunal, lo perciben como la causa de una serie de impactos a nivel comunicacional, social, organizacional y económico.

Entre los cambios a nivel comunicacional, la percepción de los impactos a nivel personal se da en la forma en cómo las personas se apropian de las TIC como medio de comunicación, las cuales usan con familiares y amigos con los que no mantienen contacto físico de manera recurrente. A nivel comunal, estos cambios se ven evidenciados en el uso de correos electrónicos para la comunicación con otros lugares de la provincia y la región, sobre todo a nivel político, en el uso que le dan los representantes de la comunidad. Los impactos a nivel social se perciben, de manera personal, básicamente a través del aprendizaje y la autovaloración de las personas del caserío a partir de su experiencia con el uso del telecentro. Las personas sienten que al usar las TIC a través del telecentro las hace mejores personas, ya no se sienten “ignorantes”, sino que se sienten parte de algo más grande. A nivel comunal, la migración de personas hacia el caserío, acarreado una serie más de cambios (ampliación del número de matrículas que deviene en la ampliación del colegio, el que el caserío se esté lotizando y la población se incremente) evidencia, para las los pobladores de Pueblo Libre, los impactos del telecentro en su comunidad, ya que creen que dicha migración es causada debido a la valoración positiva de las personas respecto a las oportunidades que brinda el internet a través del telecentro.

A nivel organizacional, los impactos percibidos a nivel personal se relacionan con el fortalecimiento de capacidades personales y el empoderamiento de las personas (lo cual, a su vez, incide en el colectivo). A través del acceso a las TIC y del trabajo del telecentro, estas personas se perciben a sí mismas como más capacitadas para “participar, negociar, influir, controlar y mantener instituciones responsables que afectan sus vidas”, lo cual da paso a la percepción del impacto en la organización a nivel comunal: el haberse unido y participado en conjunto para demandar a diferentes instituciones más computadoras (bienes que para ellos los conduce a las vidas que ellos valoran), no solo para el telecentro, sino también para la institución educativa y la posta médica.

A nivel económico personal, toda la comunidad percibe que a través del acceso y conocimiento de las TIC existe un gran potencial para mejorar su situación económica y, aunque la mayoría de casos de cambio real se enfocan en algunos productores de palma, existen algunos cambios en productores de cultivos de pan llevar y alternativos, así como en otro tipo de actividades económicas. A nivel comunitario, las personas perciben un impacto positivo en la economía del caserío debido a la presencia del telecentro, a partir

de la migración y de la visita de diversas personas al telecentro, así como al “subir de status” a nivel distrital debido a que cuentan con conexión a internet.

En general se puede decir que el principal impacto que se ha visto a partir de esta investigación es que se está generando un proyecto que permite otorgar protagonismo a los procesos de apropiación de las tecnologías de la información y comunicación. Podría llegarse a una total apropiación por parte de la población, pero tal vez el único en el equipo que tiene totalmente claro el potencial del PID es su director, mientras que los otros miembros del equipo, así como tampoco los que laboran directamente con las personas, no han pisado el acelerador para dejar en claro que la apropiación va más allá de hacer uso de las TIC. Así, los pobladores de Pueblo Libre se ven a sí mismos como productores pobres que necesitan mejorar su economía en base a su producción, mas no tienen conciencia ni se ven a sí mismos como excluidos digitales. Esto significa que el proyecto debe incorporar también un elemento que vaya más allá de dar instrucciones sobre el uso de las TIC, sino también presentar y motivar a las personas en hacer un uso real y útil de las tecnologías, a partir de su valoración y de ir más allá (como lo que significa la naturaleza del proyecto, la información útil para la comunidad y sus problemas). El aprendizaje y uso de las TIC, del internet en este caso específico, es el primer paso para dar a conocer e incentivar a que las personas verdaderamente usen y se apropien de las TIC. Esta apropiación se da de manera minoritaria entre la población de Pueblo Libre, sobre todo en los líderes comunales y las personas que presentan un mayor nivel de empoderamiento dentro de la comunidad, mas no entre la mayoría de los pobladores. La apropiación de estas tecnologías debería generar un proceso de insight en el que se vean a sí mismos como excluidos digitales y no meramente económicos, se les brinda respuestas muy concretas respecto a la utilidad de las TIC, respuestas que quizá ellos necesiten (habría que notar en este punto que las personas buscan respuestas inmediatas a sus problemas cotidianos, y no andan pensando demasiado en la gran variedad de opciones que tienen a partir de la apropiación de las TIC. Si bien la apropiación es promovida por algunas actividades propuestas por CEDRO, como las teleconferencias con nuevos temas que buscan ampliar los conocimientos de la población, no se da una metodología que genere actores activos en su propio desarrollo (CEDRO es quien propone los temas, lleva a los especialistas, realiza las conexiones, etc). El poblador

reconoce las posibilidades que tiene al hacer uso de las tecnologías, pero no lo hace ni se apropia de ellas de manera total porque espera a que CEDRO se lo diga. Se puede decir entonces que la metodología para poder empujar el insight es muy vertical, y que el clientelismo político y la exclusión social han marchitado cualquier iniciativa que salga de los mismos pobladores para tener un mayor protagonismo en este proceso. Un tercer punto que nos atrevemos a sugerir como causa de esta apropiación parcial la conforman las propias necesidades que las personas consideran son más urgentes que el empoderamiento y desarrollo a través del de la apropiación de las TIC. Necesidades básicas como acceso a agua potable o alimentación de calidad, e incluso la construcción de pistas y veredas son más valoradas por las personas que la posibilidad real de un cambio a través de las tecnologías.

Podríamos sugerir que una respuesta a esto estaría en manos de las relaciones que se establecen con la población dentro del telecentro, no solo con la importante presencia del administrador y tutor, sino también con otros integrantes de CEDRO, los cuales no son reconocidos ni conocidos por la población; además de incentivar por medio de los recursos educativos la búsqueda propia de información relevante que sea útil para sus vidas. Como ya hemos visto anteriormente, es primordial que exista un empoderamiento para poder acceder a la inclusión social y digital, y el PID, aunque con cosas por mejorar, de cara a lo que se significa plantear alternativas concretas es un piloto que evidentemente ya nos va hablando de generar la inclusión social digital para generar ciudadanos digitales, que evidentemente puedan aprovechar las enormes posibilidades que las TIC ponen a su disposición para económicamente hacerse más eficientes y socialmente y culturalmente más incluyentes.

5.2. RECOMENDACIONES

- Al ser un proyecto de comunicación para el desarrollo, el Programa Inclusión Digital debe entender a las comunicaciones como un proceso integral y transversal, no solo como complemento de otros aspectos (como el educativo o tecnológico) sino como eje central sobre el cual se conformen otros aspectos. Es clara la necesidad de mejorar la

comunicación interna entre el equipo de CEDRO en Lima para poder direccionar de una mejor manera el proyecto, así como incrementar la participación del equipo que trabaja en el eje en la toma de decisiones debido a que son los que mejor conocen la población con la cual se trabaja y tienen presente sus necesidades y contextos. Esto, además prioriza el deber de capacitar a todo el equipo en temas de comunicación y de utilizar el plan de comunicaciones con el que cuenta el programa, ya que si bien todos tienen claro la importancia de la misma en el PID, solo algunos tienen claro cómo implementar las comunicaciones en el proyecto.

- Es necesaria la participación del Estado en proyectos de este tipo, replicándolos en zonas que aún no han sido incluidas digitalmente como parte de sus objetivos para convertir a la nación en una “sociedad digital”. Debido a que cuenta con gran cantidad de datos de distintas zonas del país, sobre todo vulnerables, y conocen las necesidades a la población, debe tener en cuenta este tipo de intervenciones sociales sobre todo para zonas de alto riesgo cocalero, incidiendo desde el enfoque de la prevención y el brindar acceso a herramientas que brinden oportunidades económicas a las personas como una alternativa al narcotráfico.
- Los comunicadores para el desarrollo son pieza clave para que este tipo de proyectos alcancen sus objetivos de manera sostenible en el tiempo. Es necesario que nos involucremos más en propuestas en las que el uso de las TIC sean herramientas con las cuales podamos empoderar a las personas de modo tal que sean ellas las encargadas de llevar a cabo su propio cambio y se mantengan en el tiempo. Debemos darnos cuenta de que no es que la instalación del telecentro haya logrado un cambio en las personas (esto no sería sostenible si es que en algún momento se retira el proyecto), sino que es la apropiación de las TIC por parte de la gente lo que hace posible que exista un cambio real en un grupo social que es lo que nosotros queremos y apuntamos a alcanzar. Es necesario que aceptemos que el acceso, uso y apropiación de las TIC contribuyen a cambiar la vida de las personas y que es una buena herramienta que puede complementar proyectos de desarrollo de todo tipo y que somos los comunicadores para el desarrollo los encargados de alcanzarlo.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ARRIAGADA, Irma y Francisca MIRANDA

2003 *Capital Social de los y las jóvenes: Propuestas para Programas y Proyectos*. Volumen 1. Naciones Unidas. Santiago de Chile, Chile.

ASOCIACIÓN PARA EL PROGRESO DE LAS COMUNICACIONES

2014 *Carta de APC sobre Derechos en Internet*. Asociación para el Progreso de las Comunicaciones. Consulta: 10 de enero de 2016.

<<https://www.apc.org/es/glossary/term/1153>>

AZUERO RODRÍGUEZ, Andrés Ramiro

2009 “Capital Social e Inclusión Social: algunos elementos para la política social en Colombia”. *Cuadernos de Administración*, Cali, núm. 41, enero-junio, 2009, pp. 151-168 Universidad del Valle Cali. Consulta: 2 de mayo 2016

<<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225014901011>>

BARBIER, María

2015 *Comunicación y cultura: El proceso comunicativo para la sensibilización y valorización del patrimonio cultural material e inmaterial en Andahuaylillas, Cusco*. Tesis de licenciatura en Ciencias y Artes de la Comunicación con mención en Comunicación para el Desarrollo. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

BARROSO, Julio y Julio CABERO

2013 *Nuevos escenarios digitales: las tecnologías de la información y la comunicación aplicadas a la formación y desarrollo curricular*. Pirámide. Madrid, España

BASIT, Abdul

2005 *The role of Information and Communication Technologies in Global Development: Analyses and Policy recommendations*. United Nations ICT Task Force. New York, Estados Unidos.

BAZÁN, Roxana

2011 *Administración de un telecentro: gestión de telecentros: manual del participante*. CONCYTEC. Lima, Perú

BOSSIO, Juan Fernando

2005 *Desarrollo rural y Tecnologías de Información y Comunicación: experiencias en el Perú: lecciones aprendidas y recomendaciones*. ITDG: GTZ. Lima, Perú

CABEZUDO, Nicolás

2011 *Inclusión Digital: perspectivas y experiencias*. Ed: Prensas universitarias de Zaragoza, Zaragoza: España. Consulta: 8 de marzo 2016
<https://books.google.com.pe/books?id=JHCBAAAQBAJ&dq=inclusion+digital&source=gbs_navlinks_s>

D'ARKOS, María

2016 “Comunicación para el Desarrollo: redes sociales, una oportunidad de cambio” en *Revista española de Desarrollo y Cooperación*. N°38. Instituto Universitario de Desarrollo y Cooperación. Madrid, España

DOMÍNGUEZ, Andrés

2016 “Participación y empoderamiento en proyectos de Comunicación para el Desarrollo” en *Revista española de Desarrollo y Cooperación*. N°38. Instituto Universitario de Desarrollo y Cooperación. Madrid, España

ESTELA BENAVIDES, Manuel; ARIAS MINAYA, Alberto y Sandro FUENTES

2011 *Narcotráfico: Amenaza al crecimiento sostenible del Perú. Estudios sobre coca, cocaína, seguridad y desarrollo*. Macroconsult. Lima, Perú

GÓMEZ, Ricardo

2002 *Carta a la tía Ofelia : siete propuestas para un desarrollo equitativo con el uso de nuevas tecnologías de información y comunicación*. Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo. Lima, Perú

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

2014 *Población de 6 y más años de edad que hace uso del servicio de internet, según ámbitos geográficos*. Encuesta Nacional de Hogares.
<<https://www.inei.gob.pe/estadisticas/indice-tematico/population-access-to-internet/>>

KLEINE, Dorothea

2013 *Technologies of choice? ICTs, Development, and the capabilities approach*. The Mit Press. Cambridge, England.

LARA, Antonio

2014 *Intervención socio comunitaria: aspectos a tener en cuenta: necesidades, liderazgo, valores y comunicación*. Libro sin editorial. Lima, Perú.

LIEVROUW, Leah y Sonia Livingstone

2002 *Handbook of new media: social shaping and consequences of ICTs*. Sage. Londres, Inglaterra

MONTESINOS, Vicente; SERRANO, Lorenzo, GUEVARA, Juan y Francisco PEREZ

2005 *La medición del Capital Social: Una aproximación económica*. Fundación BBVA. Bilbao, España. Consulta: 2 de mayo 2016
<https://books.google.com.pe/books?id=zet8bDvUzaMC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=true>

NARAYAN, Deepa

2002 *Empowerment and Poverty Reduction: A Sourcebook*. The World Bank. Washington DC, USA.

OFICINA NACIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO E INFORMÁTICA – ONGEI
2013 *Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017*. Oficina Nacional de Gobierno Electrónico. Lima, Perú

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

2005 *Plan de desarrollo de la sociedad de la información en el Perú: la agenda digital peruana*. Comisión Multisectorial para el Desarrollo de la Sociedad de la Información. Lima, Perú

PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA

2003 *DECRETO SUPREMO N° 044-2003-PCM. Autorizan a DEVIDA el establecimiento de programas de reducción gradual y concertada de las plantaciones de coca*. 23 de abril.

<[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8610218387DB8A8505257CB5005B2360/\\$FILE/DS_044_2003_PCM.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/8610218387DB8A8505257CB5005B2360/$FILE/DS_044_2003_PCM.pdf)>

PROENZA, Francisco (*ed.*)

2012 “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”. En BOSSIO, Jorge; BOSSIO, Juan Fernando y Laura LERÓN (editores). En: *Tecnología y cambio social: El impacto del acceso público a las computadoras e internet en Argentina, Chile y Perú*. Instituto de estudios Peruanos. Lima, Perú.

PROENZA, Francisco, BASTIDAS-BUCH, Roberto y Guillermo MONTERO

2001 *Telecentros para el desarrollo socioeconómico y rural en América Latina y el Caribe*. Documento de trabajo. FAO, UIT y BID. Washington DC, EEUU.
Consulta: 8 de abril de 2016

<http://www.itu.int/ITU-D/ict/mexico04/doc/doc/10_Telecenters_s.pdf>

PROGRAMA INCLUSIÓN DIGITAL

2012 *Diagnóstico para la conectividad*. CEDRO. Lima, Perú

RODRÍGUEZ GALLARDO, Adolfo

2006 *La brecha digital y sus determinantes*. Universidad Autónoma de México. México D.F

ROMERO, María; PALACIOS, Mónica, VACA, Hernando y Diana ESCOBAR

S/F “*Apropiación social de las TIC para el Desarrollo*” en: Propiedad Pública, asociación social del conocimiento. Universidad de Antioquía. Antioquía, Colombia. Consulta: 20 de diciembre de 2015
<<http://www.propiedadpublica.com.co/apropiacion-social-de-las-tic-para-el-desarrollo/>>

SALVAT, Guiomar y Vicente SERRANO

2011 *La revolución digital y la Sociedad de la Información*. Comunicación Social Ediciones y Publicaciones. Sevilla, España.

SÁNCHEZ, Cristina

2015 *Aspectos comunicacionales en procesos de desarrollo e inclusión social en comunidades amazónicas. Caso: comunidad shipibo conibo shetebo de Limongema (Ucayali)*. Tesis de licenciatura en Ciencias y Artes de la Comunicación con mención en Comunicación para el Desarrollo. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.

SEN, Amartya

2000 *Desarrollo y Libertad*. Editorial: Planeta. Buenos Aires, Argentina

SERRANO, Arturo y Evelio MARTÍNEZ

2003 “*La Brecha Digital: Mitos y realidades*”. Universidad Autónoma de Baja California. Baja California: México. Consulta realizada 26 de mayo 2016
<https://books.google.com.pe/books?id=nw8PLfm4Ma4C&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false>

STEINBERG, Sheila

2006 *Introduction to Communication. Course Book 1: The basics.* Department of Communication, University of South Africa. South Africa

STEYN, Jacques, VAN BELLE, Jean-Paul y Eduardo VILLANUEVA

2011 *ICTs for global development and sustainability: practice and applications.* Information Science Reference. Hershey, Estados Unidos.

STOCKLI, Gabriela

2014 “Narcotráfico en el Perú: ¿Lucha contextualizada o contexto en lucha?” *La Colmena*. Núm. 7. PUCP. Lima, Perú

TAMAYO, Mario

2004 *El proceso de la investigación científica.* Limusa. México DF, México.

VILLANUEVA, Eduardo

2005 *Senderos que se bifurcan: dilemas y retos de la sociedad de la información.* Fondo Editorial PUCP. Lima, Perú

WARSCHAUER, Mark

2003 *Technology and social inclusion: rethinking the digital divide.* The MIT Press. Cambridge, England.

YÁÑEZ, María y Pablo VILLATORO

2005 *Las nuevas tecnologías de la información y de la comunicación (TIC) y la institucionalidad social. Hacia una gestión basada en el conocimiento.* Naciones Unidas, Santiago de Chile, Chile. Consulta: 3 de mayo 2016

<https://books.google.com.pe/books?id=V6UyiDKjaOoC&printsec=frontcover&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false>



ANEXO 1: GUÍA DE ENTREVISTA CEDRO-LIMA

¿CEDRO cuenta con alguna política de comunicación interna o externa? ¿Esta se respeta y es eficaz en el día a día de la institución?

¿Cómo se ideó el Programa Inclusión Digital? ¿Cómo se pensaron cada uno de los ejes?

¿El Programa ha sufrido alguna variación desde su concepción? ¿Por qué?

¿Cómo se concibió la parte comunicacional del Programa? ¿Qué estrategias de comunicación se pensaron desde el inicio del proyecto?

Del 1 al 5 ¿Qué tan importante es el aspecto comunicacional en un Proyecto de este tipo? ¿Por qué?

¿Usan el Plan de Comunicaciones como guía para la aplicación de estrategias de comunicación?

¿Se trabaja el aspecto comunicacional con los administradores de los telecentros? ¿De qué manera?

¿Cómo cree que se podría mejorar el aspecto comunicacional del Programa?

¿Cuáles son los mensajes que se manejan a nivel interno y externo desde los telecentros en las zonas?

¿Cómo se trabaja la comunicación a nivel distrital y regional?

¿Cuáles son los canales de comunicación entre población-administrador-Jefatura?

Cómo así decidieron instalar un telecentro en el caserío de Pueblo Libre? ¿Cómo fue el proceso de instalación del telecentro y cuál fue la reacción de la población?

-¿Qué recursos comunicacionales se plantearon al inicio del Programa y cuáles fueron sus objetivos? ¿Estos recursos han ido variando durante el desarrollo de Programa? ¿Cómo y debido a qué?

¿Cómo concibieron estos recursos? ¿Cómo se diseñan? ¿En base a diagnósticos o trabajos previos en la zona?

¿Cuáles fueron las conclusiones principales que permitieron darle forma al componente comunicacional del programa?

¿Realizan algún tipo de validación previa con los recursos? ¿De qué manera se realizan estas? ¿Han realizado validaciones en Pueblo Libre? ¿Cuáles fueron los resultados más resaltantes? Por favor permítame los resultados de las validaciones en Pueblo Libre

¿Una vez validados los recursos como se rediseñan y ajustan?

¿Existe algún recurso que hayan establecido como de uso exclusivo para Pueblo Libre?

¿Cuál crees que es el recurso que ha tenido mayor acogida en Pueblo Libre?

¿Miden los impactos de los recursos que utilizan? ¿De qué manera? Por favor permítame los resultados de los impactos en Pueblo Libre

¿Se realizó un análisis de medios previo en Pueblo Libre? ¿De qué manera?

¿Qué medios son los utilizados en la zona y bajo qué concepto? ¿donaciones, pagos, cosharing?

¿De qué manera se usan los medios de comunicación a nivel distrital?

¿Cómo fueron ideados los espacios utilizados por el telecentro en Pueblo Libre? ¿Cuánta participación tuvo la población para la elección de este espacio?

ANEXO 2: GUÍA DE ENTREVISTA USUARIOS DEL TELECENTRO

¿Alguna vez has visto alguna actividad liderada por el telecentro? (marchas, pasacalles, actividades deportivas, etc) ¿Has participado de alguna actividad como parte del telecentro? ¿Qué opinas de ellas y cuál de todas las actividades te ha gustado más? ¿Les cambiarías algo o cómo las mejorarías?

¿Alguna vez has visto algún material del telecentro? (afiches, juegos, volantes, etc) ¿Has tenido alguna interacción con él? ¿Qué opinas de ellos y cuál de todos los materiales te ha gustado más? ¿Les cambiarías algo o cómo las mejoraría?

Si tú fueras administrador/a del telecentro, ¿Cómo jalarías más personas?

¿Sabes quién es el dueño del telecentro?

¿Alguna vez has escuchado o visto alguna propaganda del telecentro por algún medio de comunicación de la zona? ¿Cuál fue y qué decía?

¿Cuáles son los 3 medios de comunicación que más usas?

¿Qué actividades realizas en tus ratos libres y dónde te reúnes con tus amigos? ¿Por qué eligen ese lugar para reunirse?

Sabes dónde queda? ¿te parece que el telecentro está bien ubicado? ¿Qué le cambiarías y por qué?

¿Alguna vez ha intentado pedir información? ¿Se la dieron?

¿Cuál crees que es el beneficio que da el internet? ¿Tienes correo electrónico? ¿Desde dónde te conectas?

¿Cuántas veces has venido al telecentro y para qué? ¿Qué opinas? ¿Qué opinas del admin?

¿Cuál crees que sea el objetivo del telecentro? ¿Crees que está hecho para personas como tú y por qué?

¿Crees que los servicios que ofrece el telecentro son útiles en tu vida y por qué? ¿Crees que el telecentro es parte de tu comunidad?

¿Qué dicen tus amigos sobre el telecentro? ¿Por qué crees que algunas personas no vienen?

¿Has notado algún cambio positivo en las personas que asisten al telecentro? ¿Cómo crees que esos cambios contribuyen con tu comunidad?

¿Qué harías para mejorar el telecentro y que tenga un mayor impacto en la calidad de vida de las personas?

¿Crees que el telecentro recibe apoyo por parte de la comunidad? ¿De qué manera y a qué crees que se deba esto?

¿Puedes nombrarme 3 cosas positivas y 3 cosas negativas que haya generado el telecentro en tu comunidad y por qué?

¿Crees que si la municipalidad hubiera dirigido el telecentro hubiera sido mejor? ¿Por qué? ¿Cómo crees que hubieran pasado las cosas si la municipalidad administrara el telecentro?

¿Crees que el PID debería generalizarse a otros caseríos o distritos?

¿Cómo crees que la municipalidad podría ayudar a que las personas se capaciten en computación?

¿Cómo crees que la municipalidad podría ayudar para que las personas vendan mejor sus productos y aprendan sobre educación financiera?

ANEXO 3: GUÍA DE ENTREVISTA NO USUARIOS DEL TELECENTRO

¿Alguna vez has visto alguna actividad liderada por el telecentro? (marchas, pasacalles, actividades deportivas, etc) ¿Has participado de alguna actividad como parte del telecentro? ¿Qué opinas de ellas y cuál de todas las actividades te ha gustado más? ¿Les cambiarías algo o cómo las mejorarías?

¿Alguna vez has visto algún material del telecentro? (afiches, juegos, volantes, etc) ¿Has tenido alguna interacción con él? ¿Qué opinas de ellos y cuál de todos los materiales te ha gustado más? ¿Les cambiarías algo o cómo las mejoraría?

Si tú fueras el dueño del telecentro, ¿Cómo jalarías más personas?

¿Sabes quién es el dueño del telecentro?

¿Alguna vez has escuchado o visto alguna propaganda del telecentro por algún medio de comunicación de la zona? ¿Cuál fue y qué decía?

¿Cuáles son los 3 medios de comunicación que más usas?

¿Qué actividades realizas en tus ratos libres y dónde te reúnes con tus amigos? ¿Por qué eligen ese lugar para reunirse?

Sabes dónde queda? ¿te parece que el telecentro está bien ubicado? ¿Qué le cambiarías y por qué?

¿Alguna vez ha intentado pedir información? ¿Se la dieron?

¿Cuál crees que es el beneficio que da el internet? ¿Tienes correo electrónico? ¿Desde dónde te conectas?

¿Conoces al adm y qué opinión tienes sobre él?

¿Cuál crees que es el objetivo del telecentro? ¿te gustaría hacer uso de él? ¿Por qué y para qué?

¿Crees que el telecentro te sería útil? ¿Cómo? ¿Qué hace falta para que te decidas a visitar el telecentro?

¿Qué dicen tus amigos sobre el telecentro? ¿Por qué crees que algunas personas no vienen?

¿Has notado algún cambio en las personas que asisten al telecentro? ¿Cómo crees que esos cambios contribuyen con tu comunidad?

¿Crees que el telecentro recibe apoyo por parte de la comunidad? ¿De qué manera y a qué crees que se deba esto?

¿Puedes nombrarme 3 cosas positivas y 3 cosas negativas que haya generado el telecentro en tu comunidad y por qué?

¿Crees que si la municipalidad hubiera dirigido el telecentro hubiera sido mejor? ¿Por qué? ¿Cómo crees que hubieran pasado las cosas si la municipalidad administrara el telecentro?

¿Crees que el PID debería generalizarse a otros caseríos o distritos?

¿Cómo crees que la municipalidad podría ayudar a que las personas se capaciten en computación?

¿Cómo crees que la municipalidad podría ayudar para que las personas vendan mejor sus productos y aprendan sobre educación financiera?

¿Qué haría usted para mejorar el telecentro?

ANEXO 4: GUÍA DE ENTREVISTA ADMINISTRADOR DEL TELECENTRO

¿Con qué recursos comunicacionales cuenta el telecentro de Pueblo Libre? ¿Estos recursos han ido variando durante el desarrollo de Programa? ¿Cómo y debido a qué?

¿Cuáles son hasta ahora los tres recursos con más acogida en la zona? ¿A qué crees que se deba esto?

¿Has tenido que adaptar algún recurso para la población? ¿Si pudieras hacer cambios a los recursos con los cuales trabajas, cuáles serían?

¿Mides los impactos de los recursos que utilizas? ¿De qué manera?

¿Los recursos que se utilizan son estándares para todos los grupos de público objetivo o existen diferentes recursos por PO?

¿Cuáles son los medios de comunicación que más consumen en la zona? ¿Usas alguno de ellos para promocionar el telecentro?

¿De qué manera se usan los medios de comunicación a nivel distrital? ¿El alcalde distrital te brinda algún tipo de ayuda para usar los medios del distrito? ¿Has tomado acciones para poder hacer uso de ellos?

¿Cuáles son los espacios de los que hacen uso los pobladores de Pueblo Libre? ¿De qué manera haces uso de estos para promocionar o hacer incidencia desde el telecentro?

¿Cómo crees que se podría hacer un mejor uso de estos espacios?

¿Qué tan importante consideras que es brindarles capacitación en TIC a las personas de Pueblo Libre? ¿Considera que son receptivos?

¿La población participa de las actividades del telecentro? ¿De qué manera?

¿Los usuarios del telecentro se encuentran interesados en aprender más conceptos que les permita aprender más sobre TIC, aparte de los que ya les brindas?

Consideras que CEDRO te brinda una capacitación adecuada para que puedas transmitir estos conocimientos a tus usuarios? ¿En qué consiste esta capacitación? ¿Qué más necesitaría brindarte CEDRO para que puedas realizar una capacitación exitosa y completa a tus usuarios?

Si algún poblador de Pueblo Libre tuviera alguna duda, consulta, queja o sugerencia ¿puedes transmitir esta idea a los encargados del Programa? Si la respuesta es “sí”, ¿cuál es la vía a seguir? (a quien transmite la información o si existe alguna otra manera para hacer llegar esta idea) Si la respuesta es “no”, ¿cuál es el canal adecuado que crees que debería seguir el usuario para hacer llegar su opinión?

¿Cuáles crees que son los 3 impactos positivos y los 3 impactos negativos más importantes que genera el telecentro para Pueblo Libre?

¿Qué problemas encuentras que no te permiten alcanzar tus metas al 100%?

Como administrador, ¿qué cosas mejorarías del proyecto?

ANEXO 5: GUÍA DE OBSERVACIÓN

-Con qué recursos de comunicación cuenta el telecentro y a quiénes van dirigidos (construir una matriz de cada uno de los recursos de comunicación más representativos: mensaje, intencionalidad, público (VER MATRICES DE ANALISIS EN LAS TESIS DE COMUNICACIÓN)

-Medios de comunicación más usados en la comunidad. Cómo se usan, cuándo. Alcances e influencia

- Medios de comunicación usados entre los asistentes al telecentro dentro y fuera de él. Información intercambiada a través de ellos.

-¿El telecentro usa los medios de comunicación más usados por la población local para comunicarse con las personas?

-Espacios de comunicación en la comunidad e identificados por la población

- Espacios de comunicación del telecentro: Cuáles son usados por los asistentes y de qué modo. Edad de los que hacen uso del espacio. Actividad que realizan en ellos.

-El telecentro se ubica dentro de qué espacios usados usualmente y qué actividades que partan desde el telecentro se realizan ahí

¿El telecentro tiene acogida en la población y es percibido como algo positivo para la comunidad?