

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**PUCP**

**EL PROGRAMA DE INCLUSIÓN DIGITAL DESARROLLADO POR  
CEDRO; EL CASO DE LOS TELECENTROS DE LA CIUDAD DE  
HUÁNUCO**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER  
EN GERENCIA SOCIAL**

**AUTOR**

**Doris Mirella Agurto Yngunza**

**ASESOR**

**Magíster Carlos Torres Hidalgo**

Agosto, 2018

## RESUMEN EJECUTIVO

La presente investigación tiene como objetivo primordial analizar el modelo de Gestión de los Telecentros de CEDRO, en la ciudad de Huánuco, estos se han constituido con tres premisas básicas: brindar accesibilidad, acceso a la información y capacitar en alfabetización digital. En la actualidad, es difícil imaginarse el mundo sin tecnología, estamos inmersos cada día en entornos tecnológicos, los volúmenes de información se duplican cada día. El ciudadano global debe acceder a la información y el conocimiento para poder autorrealizarse. Las conexiones globales a partir de las TIC manejan información pertinente para la toma de decisiones e implementaciones económicas y sociales transformando: las comunidades, las ciudades y la geopolítica.

En nuestro país, CEDRO, como parte de sus intervenciones para crear y desarrollar bienestar ha diseñado un modelo propio, de capacitaciones de inclusión digital con el apoyo de instituciones y actores estratégicos, para establecer telecentros en los departamentos de la selva peruana, como Huánuco, San Martín y Ucayali que han sido afectados en las zonas rurales durante los últimos años con presencia del narcotráfico y cultivos ilegales.

Esta investigación analiza el modelo de gestión y metodología empleada para implementar los telecentros y capacitar a los interesados y desarrollar competencias digitales, para que puedan mejorar sus capacidades a nivel de comunidad.

El siglo XXI se caracteriza por el predominio de las tecnologías de la información y cómo estas pueden influir transversalmente en todas las actividades no sólo académicas, también en las productivas, económicas, y sociales impulsando nuevas fuentes de trabajo a través de la capacitación continua que permite a las personas cambios importantes establecer redes, a mejorar su autoestima y capacidades a través de habilidades que les de accesibilidad a la información, conocimiento y mejores oportunidades para mejorar su vida como parte de los objetivos del milenio, se propone potenciar una mejor calidad de vida, con acceso a la educación, a un trabajo calificado, y fomentar la inclusión en las comunidades.

Los resultados son auspiciosos, para ser replicados con el apoyo de instituciones privadas, ONG, la sociedad civil, y el Estado. Las grandes diferencias que existen en nuestro territorio donde la educación básica convencional, no brinda

herramientas al finalizar la secundaria para insertarse a un mercado laboral inmediato; puede tornarse en una estrategia de cambio para brindar herramientas de trabajo a un nuevo ciudadano peruano.

Palabras clave: Inclusión Digital, CEDRO, Telecentros, Competencias Digitales, Ciudadano Digital, TIC.



## **ABSTRACT**

The main objective of this research study is to analyze the model of CEDRO's Call Center Management in the city of Huánuco. Said call centers have been set up with three basic purposes: provide accessibility, access to information and training in digital literacy. At present, it is difficult to imagine the world without technology. Global citizens must have access to information and knowledge to be able to self-fulfill. ICT-based global connections handle relevant information for taking decisions and implementing economic and social reforms; thus, transforming communities, cities and geopolitics.

In our country, as part of its interventions to create and produce wealth, CEDRO has designed its own model of training in digital inclusion, with the cooperation of strategic actors and institutions, setting up Call Centers in departments in the jungle of Peru such as Huánuco, San Martín and Ucayali. For the last few years, the rural areas of these departments have suffered the presence of drug trafficking and illegal crops. This study analyzes the management model and methodology used to implement the Call Centers and train all people interested in developing digital competencies, so they can improve their skills in the community.

They boost new sources of work through continuous training, letting people make important changes, establish networking, build up their self-esteem and improve competencies through skills that give them access to information, knowledge and better opportunities to improve their lives as part of the Millennium Goals. In brief, it aims to promote a better quality of life, with access to education, qualified work and the promotion of inclusion in communities.

These auspicious results are to be reproduced with the support of private institutions, NGOs, the civil society and the State. The great differences existing in our territory, where the conventional basic education fails to provide the necessary tools to enter an immediate labor market at the end of high school, can become a strategy of change that provides the new Peruvian citizen with working tools.

Key terms: Digital inclusion, CEDRO, Call Centers, Digital competencies, Digital citizenship, ICTs.



## **DEDICATORIA**

A la memoria de mi madre, que me acompaña cada día.

A mis abuelitos Felicitas y Maximiliano. A Manolo.

A mis hijos Andrés, Giancarlo y Javier,  
que son la inspiración y energía de mi vida.



## **AGRADECIMIENTO**

A mi familia, a mis maestros de toda la vida, y a todas las personas que me han enseñado a ser una mejor persona cada día.

Un especial agradecimiento a mi profesor Carlos Torres Hidalgo por sus aportes de enseñanza, por el aliento de optimismo y de transmitir que todo es posible, que los gerentes sociales tienen un rol protagónico en el desarrollo de nuestras comunidades.

A Dios porque me ha enseñado que hay que tener fe y esperanza en la vida.

## ÍNDICE

Resumen ejecutivo .....	2
Dedicatoria .....	5
Agradecimiento.....	6
Introducción .....	13
Capítulo I. Planteamiento de la investigación .....	16
1.1. Planteamiento del tema.....	16
1.2. Pregunta general.....	20
1.3. Objetivos de la investigación .....	21
1.3.1. Objetivo general.....	21
1.3.2. Objetivos específicos .....	21
1.4. Justificación	21
1.4.1. Ámbito de la investigación .....	22
1.5. Ubicación de la investigación en el campo de la Gerencia Social .....	25
Capítulo II. Marco conceptual .....	27
2.1. Diagnóstico situacional.....	27
2.1.2. Documentos normativos .....	28
2.1.3. Síntesis de investigaciones relacionadas	34
2.1.4. Descripción del Proyecto Educativo Digital	41
2.2. Marco teórico	45
2.2.1. Desarrollo humano.....	46
2.2.2. Derecho a la educación .....	46
2.2.3. Democracia .....	47
2.2.4. Inclusión .....	48
2.2.5. Participación ciudadana.....	49
2.2.6. El gobierno electrónico.....	50

2.2.7. La sociedad y las nuevas tecnologías.....	51
2.2.8. TICS .....	52
2.2.9. Alfabetización digital ALFIN .....	53
2.2.10. Objetivos de Desarrollo Sostenible .....	53
Capítulo III. Diseño de la investigación .....	56
3.1. Estrategia metodológica.....	56
3.2. Variables e indicadores .....	56
3.2.1. Unidades de análisis y fuentes .....	57
3.2.2. Instrumentos.....	57
3.2.3. Diseño muestral.....	58
Capítulo IV. Presentación y análisis de los resultados .....	59
4. Programa de implementación de alfabetización digital en la ciudad de Huánuco .....	59
4.1. Participación de los actores en la implementación de los Telecentros.....	60
4.1.1. Implementación de los Telecentros.....	65
4.1.2. Telecentros.....	67
4.1.3. Convocatoria .....	68
4.1.4. Características de los participantes.....	72
4.1.4.1. Género y edad de los participantes.....	72
4.1.4.2. Nivel educativo .....	74
4.1.4.3. Lugar de residencia de los participantes .....	75
4.2. Servicios de capacitación digital que prestan los Telecentros..	76
4.2.1. Competencias previas de los participantes .....	77
4.2.2. Servicios ofrecidos en los Telecentros... ..	78
4.2.3. Servicios adicionales implementados .....	78
4.2.4. Servicios de socialización comunitaria.....	81



4.2.5.	Participación de los alumnos en los talleres	82
4.2.6.	Demanda de los talleres .....	83
4.3.	Competencias desarrolladas por los participantes.....	85
4.3.1.	Inclusión digital .....	87
4.3.2.	Nivel de satisfacción de los egresados .....	89
4.3.3.	Valoración de los facilitadores .....	90
4.3.4.	Recomendación de los alumnos a los talleres .....	91
4.3.5.	Impacto y generación de oportunidades	92
Capítulo V.	Conclusiones y recomendaciones .....	96
5.1.	Conclusiones .....	96
5.2.	Recomendaciones .....	98
Capítulo VI.	Propuesta aplicativa.....	100
6.1	Programa de Inclusión Digital.....	100
6.2	Diseño de un Telecentro .....	102
6.3	Costos de la propuesta .....	108
Bibliografía	.....	113
Anexos	.....	119
Anexo 1.	Guía de entrevista a funcionarios de CEDRO .....	120
Anexo 2.	Guía de encuesta a beneficiarios de CEDRO.....	122
Anexo 3.	Entrevista a facilitadores de CEDRO .....	127
Anexo 4.	Matriz de Coherencia Interna .....	129

## LISTADO DE SIGLAS Y ACRÓNIMOS

AC	Acuerdo Nacional
ALFIN	Alfabetización Informativa
ASBNC	Asociación Nacional de Bancos
CEDRO	Centro de Información y Educación para la Prevención del Abuso de Drogas
CEPAL	Comisión Económica para América Latina de Naciones Unidas
CONADIS	Consejo Nacional para la Integración de las Personas con Discapacidad
DEVIDA	Comisión Nacional para el Desarrollo de Vida sin Drogas
ESCALE	Unidad de Estadística Educativa del MINEDU
FONDAM	Fondo de las Américas
MIMP	Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
MINEDU	Ministerio de Educación
MOOC	Massive Online Open Courses
OCDE	Organización para la Cooperación Económica y el Desarrollo
ONGEI	Oficina Nacional de Gobierno Electrónico
ONU	Organización de las Naciones Unidas
PCM	Presidencia del Consejo de Ministros
PNUD	Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo
PRONABEC	Programa Nacional de Becas y Crédito Educativo
USAID	Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo
VRAEM	Valle de los Ríos, Apurímac, Ene y Mantaro

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 2.1	Escuelas de Huánuco con acceso a internet (2014)
Tabla 2.2	Población en edad de trabajar según ámbito geográfico (2007-2016)
Tabla 2.3	Porcentaje de la población en edad de trabajar según grupos de edad y ámbito geográfico (2007-2016)
Tabla 4.1	Implementación de los Telecentros
Tabla 4.2	Características de los convocados por género y edad
Tabla 4.3	Grado educativo de los participantes
Tabla 4.4	Lugar de residencia de los participantes
Tabla 4.5	Servicios ofrecidos en los Telecentros
Tabla 4.6	Servicios gratuitos en los Telecentros
Tabla 4.7	Demanda de los talleres
Tabla 4.8	Capacidades desarrolladas en los participantes a los talleres
Tabla 4.9	Definición de alfabetización informacional
Tabla 4.10	Número de personas capacitadas en los Telecentros de CEDRO (2012-2017)
Tabla 4.11	Impacto de la alfabetización informacional para las personas
Tabla 4.12	Impacto de la alfabetización informacional para la comunidad
Tabla 6.1	Costos de implementación
Tabla 6.2	Costos de equipo
Tabla 6.3	Costos de infraestructura
Tabla 6.4	Costos de servicios de conectividad
Tabla 6.5	Costos de servicios de hosting
Tabla 6.6	Costos de protección eléctrica
Tabla 6.7	Costos de mobiliario
Tabla 6.8	Presupuesto total

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

- Gráfico 1.1 Mapa del departamento de Huánuco
- Gráfico 2.2 Incidencia de la pobreza y pobreza extrema en la región Huánuco y Perú (2005-2009)
- Gráfico 2.3 Indicadores de necesidades y servicios básicos de la región Huánuco y Perú (2013)
- Gráfico 3.1 Fórmula de cálculo del tamaño de la muestra
- Gráfico 4.1 ¿Cómo se enteró de los talleres de alfabetización digital impartidos por CEDRO?
- Gráfico 4.2 Medio por el cual se enteró el público objetivo de los talleres
- Gráfico 4.6 Competencias digitales adquiridas previamente
- Gráfico 4.7 Participación en los talleres
- Gráfico 4.8 Percepción de calidad en los contenidos de los talleres
- Gráfico 4.9 Valoración de los talleristas
- Gráfico 4.10 Recomendación a los talleres
- Gráfico 4.11 Valoración de los contenidos de los talleres

## **INTRODUCCIÓN**

El programa de Inclusión Digital desarrollado por CEDRO, es una iniciativa para que las comunidades de la Región Huánuco puedan ser incorporadas en la alfabetización digital, competencia básica que en la Sociedad de la Información y el Conocimiento del presente siglo XXI, es un eje importante para potenciar el desarrollo educativo, económico, social y cultural. Una sociedad con escasa penetración, en las nuevas tecnologías, desarrollo de redes, y problemas de conectividad es un gran reto para los programas de alfabetización digital.

En el contexto del año 2012, se inicia este programa, los lineamientos de las políticas aún no habían sido implementados por lo que el programa de estudio evidencia que la articulación de los diferentes actores público y privado propiciaron de manera concertada la cultura asociativa, para la colaboración y logro de las metas de este programa.

La información se ha recolectado, a través de entrevistas a los jóvenes y adultos que han participado en los diferentes talleres ofrecidos en el programa, los actores que han ejecutado este programa, los ejecutivos de CEDRO. Se realizó la revisión documentaria de los informes que se elaboraron en los primeros años de trabajo.

Los hallazgos pretenden, dar valor a este programa para que pueda ser implementado en otras provincias del país, potenciando un aspecto importante del desarrollo humano, truncando el aislamiento, generar nuevos espacios de aprendizaje virtual, ofreciendo una oferta de innovación para desarrollar competencias que ofrezcan apertura a nuevos campos laborales, acceder a la información, propiciar redes colaborativas de emprendimiento, para ofrecer productos y servicios.

La investigación es de tipo cualitativo, se enmarca en un estudio de caso cuyo objeto de investigación es conocer la percepción y el impacto de los talleres de los cursos ofrecidos en los Telecentros de la ciudad de Huánuco en el Programa de Alfabetización Digital. El universo es de 230 capacitados y la muestra es de 53 jóvenes y adultos.

La motivación del presente trabajo, es evidenciar de que los Telecentros son espacios vivos de aprendizaje e interacción de las comunidades con las nuevas tecnologías y pueden constituirse en herramientas que potencien el desarrollo en

sus diferentes esferas, educativa, personal, laboral, de emprendimiento, de tal manera que pueda potenciar trabajo calificado, innovación en servicios, además de facilitar trámites, bancarización, oportunidades de empleo en línea, acceso a cursos internacionales o remoto a través de tecnología *MOOC*(*Massive Online Open Courses*).

La investigación se divide en seis capítulos

Capítulo I: Se formula la pregunta que sirve de eje a la investigación: ¿Cuáles son los factores de éxito que el Programa de Inclusión Digital, desarrollado por CEDRO; ha conseguido en la ciudad de Huánuco? Se formulan las preguntas específicas y los objetivos. Se contextualiza los aspectos, económicos y sociales de la ciudad de Huánuco.

Capítulo II: Se ha desarrollado el marco conceptual, que tiene que ver con la norma legal de la Sociedad de la Información, la Agenda Digital Peruana, las disposiciones del Acuerdo Nacional, el Plan de Gobierno Electrónico, normativas peruanas, claves para el desarrollo de esta investigación. Se aborda el marco teórico, describiendo los temas relacionados: desarrollo humano, derecho a la educación, democracia, participación ciudadana, gobierno electrónico, la sociedad y TIC.

Capítulo III: La investigación describe un estudio de caso, de los telecentros que CEDRO implementó en la ciudad de Huánuco. Se describe el diseño de la investigación, las variables e indicadores, la unidad de análisis, las fuentes de información consultadas.

Capítulo IV: Se describe los resultados de la investigación y su análisis.

Capítulo V: Se enuncian, las conclusiones y recomendaciones.

Capítulo VI: Se delinea una propuesta de mejora en base a los hallazgos que pueda ser implementada en otras comunidades y ciudades para lograr el desarrollo humano, en base a las nuevas competencias digitales de la población impactada, generar cultura asociativa y de cooperación entre los diferentes actores público y privado. Fomentar el desarrollo territorial, que promueva el bienestar en nuestro país.

Es importante indicar que la presente investigación tiene por finalidad destacar que el desarrollo de las nuevas competencias digitales, potencian un mejor desarrollo humano en los ciudadanos, creando nuevas posibilidades de empleabilidad, de igualdad al reducir la brecha digital, mantener más informadas e integradas a las personas, optimizar los trámites con, las instituciones estatales, desarrollar el auto aprendizaje. La Gerencia Social identifica los problemas que aquejan a nuestra sociedad, y propone políticas públicas o buenas prácticas de los modelos que se desarrollan en el ámbito de programas sociales exitosos. Sirva de aliciente este programa que puede ser viable con nuevas innovaciones y actores comprometidos en el cofinanciamiento de entidades públicas privadas en las diferentes regiones del país, para generar cambios significativos en el bienestar y desarrollo de las comunidades para planificar un futuro diferente, más democrático e inclusivo.



## **CAPÍTULO I**

### **1.1 PLANTEAMIENTO DEL TEMA**

El siglo XXI se caracteriza por el predominio de la tecnología, la comunidad global ha desarrollado redes de información y conocimiento, los organismos internacionales han desarrollado acciones y estrategias para que el ciudadano de este milenio pueda ser alfabetizado digitalmente, la alfabetización informacional es un reto a nivel mundial, es la nueva competencia del milenio.

La Sociedad de la Información y del Conocimiento dentro del concepto de brindar contenidos y accesos a la comunidad global, gira en ejes que de acuerdo a la política neoliberal, ha promovido el desarrollo a partir de la globalización de la economía. La Declaración de Principios sobre la Sociedad de la Información de Ginebra adoptada por los gobiernos, -con significativos aportes de sociedad civil- expresa en su primer artículo: "Nosotros declaramos nuestro deseo y compromiso común de construir una Sociedad de la Información centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo, en que todos los ciudadanos, adquieran las capacidades para, consultar, utilizar crear y compartir la información y el conocimiento, para que las comunidades y los pueblos puedan emplear plenamente sus posibilidades en la promoción de su desarrollo sostenible y en la mejora de su calidad de vida, sobre la base de los propósitos y principios de la Carta de las Naciones Unidas y respetando plenamente y defendiendo la Declaración Universal de Derechos Humanos"<sup>1</sup>.

Los nuevos conceptos de enseñanza aprendizaje, bajo la metodología del e-learning y modalidad virtual de capacitación cada vez son más intensas son las nuevas formas de aprendizaje, que brinda posibilidades a comunidades, aisladas e imposibilitadas de desplazarse a las ciudades para acceder y complementar su formación educativa, técnica, universitaria y acceder a los servicios, de lo simple a lo más complejo. Actualmente la Oficina Nacional de Gobierno Electrónico (ONGEI), como ente rector del Sistema Nacional de Informática se encarga de normar, promover el desarrollo de la tecnologías de la información en la Administración Pública DS 066-2003 PCM y DS 067-2003 de la Presidencia del

<sup>1</sup>Declaración de los principios, Construir la Sociedad de la Información: un desafío global para el nuevo milenio. Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. Ginebra, ITU,2003.



Consejo de Ministros PCM, esta institución dirige y supervisa la política nacional de gobierno electrónico encargándose de la modernización del Estado y dentro de sus estrategias viene impulsando el uso de las tecnologías de información. Promueve que el ciudadano logre las competencias digitales que lo animen a un cambio para su bienestar y desarrollo de vida desde diversas perspectivas para reducir la brecha digital y poder desarrollar potencialidades educativas, de empoderamiento, de emprendimiento, participación ciudadana, y liderazgo.

El ciudadano del siglo XXI, tiene que adquirir competencias para un mundo globalizado, interconectado, dónde las comunicaciones, redes, educación, capacitaciones, trámites se realizan de manera remota, por lo tanto debe conocer y adiestrarse en el mundo digital y entornos virtuales, este ciudadano del presente y del futuro, tiene que desarrollar competencias digitales para acceder a información que le ayude a tomar decisiones en los diferentes espacios y ámbitos en que se desempeñe.

En el marco del Programa de Semillas para el Desarrollo, desde el año 2012 el Gobierno Regional de Huánuco y el Centro de Información y Educación para la Prevención del Abuso de Drogas (CEDRO) ha implementado el Proyecto Telecentros cuyo propósito es el desarrollo de habilidades, en la comunidades con alta vulnerabilidad en el cultivo de la coca y consumo de drogas promoviendo el trabajo decente, educación y prevención desarrollando alternativas de intervención temprana, para brindar alternativas sanas para generar bienestar y promover el buen uso del tiempo libre en niños, jóvenes y adultos. Los componentes del programa son cuatro: Las tecnologías de la información, fortalecimiento de capacidades, movilización comunitaria, comunicación para desarrollo Integral. El programa desarrolla de manera sistemática las sesiones informativas sobre: talleres ALFIN, talleres agrícolas, conferencias para padres, ferias de educación financiera, jornadas en temas de liderazgo, comunicación social y redes, gestión social, presupuesto participativo. Para crear lazos sociales en la comunidad realiza actividades socioculturales como: tele-cine, campeonatos deportivos, concursos de dibujo, pintura, festivales artísticos culturales, con música, canto y danza.

Huánuco es un departamento situado en la parte norte central del país, entre la cordillera central y el Río Ucayali cuya capital es Huánuco y tiene una población de 867,267 habitantes, en un territorio de 37,265 km<sup>2</sup>, la densidad es de 23 Km<sup>2</sup>

por habitantes cuenta con 11 provincias y 82 distritos. La población en un 44.6% se percibe mestiza y 43,6% quechua. El 50% de la población se concentra en las provincias de Huánuco y Leoncio Prado. La población masculina asciende a 50.2% y la femenina es de 49.2%. La población urbana es de 38.6% y la rural es de 61.4%. Como se aprecia la población está distribuida en espacios sobre todo rurales, lo que significa que es un departamento con predominio de actividades agroforestales, complementándose, con la actividad agropecuaria, crianza de vacunos, porcinos y auquénidos. Es el departamento ubicado como el tercero con mayor población rural. En cuanto a la vivienda solo el 24% de la población tiene su casa de material noble.

Los datos en el sector educativo son preocupantes en cuanto a la escolaridad el 80% de los alumnos rurales van caminando a su centro educativo y hay una gran deserción escolar. En el 2015 solo 17% tenía computadora en casa y usaban internet el 9% de la población. Pero si hay uso de los celulares en un 85% de la población. Sólo cuentan con 25 bibliotecas municipales. La población está considerada como altamente pobre. En el 2005 de acuerdo a sus indicadores estaba a nivel nacional en el puesto 21 en el estudio de Desarrollo Humano a nivel del país.

En el 2005 FONAFE (Fondo Nacional de Financiamiento Empresarial) realizó un estudio "Perú; Oferta de Coca. Estadística de 2001-2004" y se evidenció que 15,633 hectáreas tenían cultivos de coca, a razón de 1.97 TM/Ha y de la producción destacada de más de 30,000 Tm, sólo se comercializaron 27,000 Tm con ENACO el resto se presume que haya sido comercializada por el narcotráfico.<sup>2</sup> De esta manera podemos aseverar la vulnerabilidad de la población de Huánuco ligadas a actividades de riesgo por influencia de los cultivos coca para actividades ilegales.

UNICEF realizó un estudio en las zonas cocaleras donde evidencia "la deserción escolar como parte del impacto de la influencia negativa por el narcotráfico, en el valle del Alto Huallaga algunas actividades de trabajo infantil y juvenil en la transformación y producción tuvo consecuencia en el abandono escolar"<sup>3</sup>.

<sup>2</sup> Novak, Fabian. Jaime García y Sandra Namihas. El problema del narcotráfico en la región Huánuco. Lima: PUCP

<sup>3</sup> UNICEF. Encuesta de hogares en los valles cocaleros. 2004.

Es indudable que Huánuco ha tenido que afrontar en los últimos cuarenta años, problemas derivados de las incursiones de los cultivos ilegales, narcotráfico, terrorismo, violencia, en su medio ambiente, deforestación, depredación de la fauna y flora silvestre que conjuga con la cadena biológica del ecosistema y que ha causado gran impacto en los suelos, y que ha disminuido la productividad de los cultivos debido a la poca fertilidad producida por el impacto de los químicos, es una queja constante de los agricultores que se dedican al trabajo lícito y que denuncian que el Estado no brinda alternativas para recuperar el desgaste de los suelos. En el aspecto social y económico, al no estar preparados técnicamente los jóvenes y adultos y sin posibilidades de acceder a fuentes de trabajo, se ha contribuido a incrementar la pobreza, al aislamiento, la marginalidad, deserción escolar y se suman problemas de delincuencia, y prostitución.

La comunidad internacional estos últimos años ha contribuido con financiamiento en programas de intervención para aliviar y desarrollar trabajos alternativos que desarrollen competencias en los habitantes de Huánuco; los Países Bajos, USAID, Japón, La Unión Europea y Finlandia han cooperado en programas de silvicultura, desarrollo apícola, recuperación de suelos, asistencia técnica de suelos, desarrollos alternativos y servicios sociales.

CEDRO, es una institución cuyo objetivo es educar en la prevención del uso de las drogas ilegales, como cultivo, producción, tráfico y consumo. Desarrolla intervenciones con las personas y comunidades en riesgo y propone actividades alternativas sanas y dignas fomentando la conciencia y el empoderamiento de líderes con enfoques democráticos y sostenibles. En los últimos años para hacer frente a sus acciones ha desarrollado estrategias como la implementación de los Telecentros y se han capacitado un total de 14,397 beneficiarios de los cuales el 95.9 % de usuarios están satisfechos con los servicios de los Telecentros. El 92.4% de los usuarios de los Telecentros perciben los beneficios del uso de las TIC. El público objetivo incrementó en 28.9% su acceso a la conectividad. Como consecuencia de este programa el 47.4% del público percibe progreso en sus localidades<sup>4</sup> y esto impacta en el desarrollo territorial de las zonas intervenidas.

<sup>4</sup>CEDRO. Telecentros. [www.cedro.org.pe](http://www.cedro.org.pe)

La motivación del presente trabajo es conocer cómo se dio la concertación de entidades públicas y privadas para trabajar en conjunto, cómo se realizó la implementación de este programa de inclusión digital para generar nuevas competencias y que puedan ser fácilmente aplicadas en los diferentes contextos y que ayude a las personas a poder cambiar su estilo de vida, y cómo contribuye en su desarrollo este cambio de la misma manera cómo fue recibido este programa por la comunidad de Huánuco, qué cursos y talleres fueron impartidos para generar competencias para inserción laboral, qué atributos adicionales han sido desarrollados y qué espera la población en el futuro.

## **1.2 PREGUNTA GENERAL DE LA INVESTIGACIÓN**

Para motivo de estudio es pertinente realizar las preguntas que se enmarcan en una realidad que relaciona a una ONG, los gobiernos locales y los beneficiarios, por ello se considera relevante conocer a los actores de este programa.

¿Cuáles son los factores de éxito del programa de inclusión digital implementado por CEDRO a través de los Telecentros de la ciudad de Huánuco?

Para responder a esta primera pregunta de la investigación se han vinculado otros temas que permitirán dejar en claro otros aspectos, como: ¿Cuáles son los aspectos positivos del proyecto? ¿En qué medida la competencia digital contribuye en formar a un nuevo ciudadano en cultura democrática, preocupado en su desarrollo y en su auto aprendizaje? ¿Este modelo podría aplicarse en otras zonas del país? ¿Contribuyen los talleres a fomentar competencias para el trabajo? Cumplida la capacitación ¿Los participantes accedieron a un puesto de trabajo?

Esta investigación está enmarcada dentro de la Política de Gobierno Electrónico y Mejoramiento de la Administración Pública, que incluye el desarrollo de la Agenda 2.0, que son las estrategias para trabajar transversalmente la inclusión digital en nuestro país. Hace unos años se estableció un conjunto de las políticas públicas desarrolladas en el Acuerdo Nacional vinculadas a las políticas de descentralización, económica y administrativa para contribuir a la equidad, justicia social en inclusión de nuestra sociedad.

## **1.3 OBJETIVO DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.3.1. OBJETIVO GENERAL**

Conocer los factores de éxito del programa de Inclusión Digital implementado por CEDRO a través de los Telecentros de la ciudad de Huánuco, durante los años 2012 - 2017 analizando, los procesos de implementación, los servicios de capacitación digital y las competencias desarrolladas en los usuarios, con el fin de formular recomendaciones de mejora que fortalezcan su implementación y permitan posible réplica en otras ciudades.

### **1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

1. Conocer los procesos de implementación, de los Telecentros de CEDRO en la ciudad de Huánuco.
2. Describir los servicios de capacitación digital que presta el Telecentro a los ciudadanos.
3. Identificar las competencias desarrolladas por el Telecentro en los usuarios.
4. Proponer una mejora aplicativa para el desarrollo de las competencias digitales en el marco del programa estudiado.

## **1.4. JUSTIFICACIÓN**

Esta investigación, pretende analizar el modelo de gestión que CEDRO ha trabajado para desarrollar y articular el cambio del estilo de vida de las comunidades en Huánuco a partir de los Telecentros, en un territorio comprometido con los cultivos de coca y luego con las propuestas de desarrollo sostenible, la forma de poder reducir el impacto y virar a actividades y cultivos más responsables y lícitos y de comenzar a desarrollar habilidades blandas, conocimientos, capacidades a los ciudadanos que vivían en situación de aislamiento real por sus actividades en su mayoría ilícitas, que no le permiten identificarse porque tienen que convivir con la clandestinidad por su situación condenable por la ley. Esta estrategia de posicionar los Telecentros en zonas alineadas por sus actividades de riesgo surge como un nuevo modelo de vida, de transformación de vínculo a partir de redes de trabajo, de cooperación de liderazgo para poder estudiar a distancia, capacitarse para mejorar sus producciones,

establecer conexiones con compradores, con proveedores, desarrollar capacidades de negociación, compra, venta de sus productos agropecuarios, no tradicionales, conocer los precios globales de los productos realizar transferencias bancarias y contribuir al desarrollo de su comunidad, ciudad y región.

Nos interesa conocer este modelo y que pueda replicarse en otras ciudades y comunidades para que las personas se sientan incluidas, digitalmente y que puedan desarrollar cultura democrática de participación y liderazgo, para tener una sociedad más justa y decidida en promover el desarrollo social, económico e integrador.

#### **1.4.1. ÁMBITO DE LA INVESTIGACIÓN**

La presente investigación se desarrolló en el departamento de Huánuco, ubicado en la zona central del país, limitando con La Libertad, Ucayali, San Martín, Pasco y Lima su territorio está situado entre la cordillera de Huayhuash, el nudo de Pasco y el llano amazónico, por lo que su territorio tiene una característica especial que lo ha convertido en una zona vulnerable para cultivos de coca, por lo que es sumamente importante el trabajo y dedicación de promover el desarrollo social y económico en las comunidades a través de los cultivos lícitos y el trabajo decente.

Huánuco es un departamento situado en la parte nor-central del país, entre la cordillera central y el Río Ucayali cuya capital es Huánuco y tiene una población de 867,267 habitantes, en un territorio de 37,265 km<sup>2</sup>, la densidad es de 23 Km<sup>2</sup> por habitantes cuenta con 11 provincias y 82 distritos. La población en un 44,6% se percibe mestiza y 43,6% quechua. El 50% de la población se concentra en las provincias de Huánuco y Leoncio Prado. La población masculina asciende a 50.2% y la femenina es de 49.2%.

La población urbana es de 38.6% y la rural es de 61.4%. Como se aprecia la población está distribuida en espacios sobre todo rurales, lo que significa que es un departamento con predominio de actividades agroforestales, ganaderas, minera y por la escasa infraestructura existente, la gran mayoría de la población tiene carencias de los servicios urbanos, es así que hay un déficit de viviendas, solo el 24% de la población vive en casa de material noble. En cuanto a la escolaridad el 80% de los alumnos rurales van caminando a su centro educativo por falta de medios de comunicación. En el 2015 solo 17% tenía computadora en casa y usaban internet el 9% de la población, podemos deducir que las

competencias digitales en la población eran incipientes. Pero si hay uso de los celulares en un 85% de la población esto indica que el uso más popular para acceder a la información o estar conectado y usar los servicios de telefonía eran auspiciosos, pero no se indica en la información estadística si los celulares eran con las características de smartphone o teléfonos inteligentes, es bien cierto que las tarifas para usar los servicios de los teléfonos inteligentes siguen manteniendo costos nada accesibles para personas con bajos ingresos. Sólo cuentan con 25 bibliotecas municipales, pero estas carecen de conectividad por lo tanto se deduce que la información que ofrecen puede no estar actualizada. La población está considerada como altamente pobre. En el 2005 de acuerdo a sus indicadores estaba a nivel nacional en el puesto 21 en el estudio de Desarrollo Humano a nivel del país, por lo que predominan condiciones difíciles de vida, como pobreza, desnutrición, falta de empleo, carencias en salud y educación.

En el 2005 FONAFE (Fondo Nacional de Financiamiento Empresarial) realizó un estudio "Perú; Oferta de Coca. Estadística de 2001-2004" y se evidenció que 15,633 hectáreas tenían cultivos de coca, a razón de 1.97 TM/Ha y de la producción destacada de más de 30,000 Tm, sólo se comercializaron 27,000 Tm con ENACO el resto se presume que haya sido beneficiada por el narcotráfico.<sup>5</sup> De esta manera podemos aseverar la vulnerabilidad de la población de Huánuco ligadas a actividades de riesgo por influencia de los cultivos coca para actividades ilegales.

UNICEF realizó un estudio en las zonas cocaleras donde evidencia "La deserción escolar como parte del impacto de la influencia negativa por el narcotráfico, en el valle del Alto Huallaga algunas actividades de trabajo infantil y juvenil en la transformación y producción tuvo consecuencia en el abandono escolar"<sup>6</sup>. Es indudable que Huánuco ha tenido que afrontar en los últimos cuarenta años, problemas derivados de las incursiones de los cultivos ilegales, narcotráfico, terrorismo, violencia, en su medio ambiente, deforestación, depredación de la fauna y flora silvestre que conjuga con la cadena biológica del ecosistema y que ha causado gran impacto en los suelos, y que ha disminuido la productividad de los cultivos debido a la poca fertilidad producida por el impacto de los químicos y

<sup>5</sup> Novak, Fabian. Jaime García y Sandra Namihas. El problema del narcotráfico en la región Huánuco. Lima: PUCP

<sup>6</sup> UNICEF. Encuesta de hogares en los valles cocaleros. 2004.

productos degradantes, es una queja constante de los agricultores que se dedican al trabajo lícito y desean mejorar la productividad de sus cosechas o incrementar cultivos alternativos que ofrecen gran demanda en el mercado nacional e internacional.

En el aspecto social y económico, al no estar preparados técnicamente los jóvenes y adultos y sin posibilidades de acceder a fuentes de trabajo; se ha incrementado la pobreza, el aislamiento, la marginalidad, la deserción escolar, y a ello se suman problemas de delincuencia, y prostitución.

La comunidad internacional estos últimos años ha contribuido con financiamiento en programas de intervención para aliviar y desarrollar trabajos alternativos que desarrollen competencias en los habitantes de Huánuco, de esta manera los Países Bajos, USA, Japón, La Unión Europea, y Finlandia han cooperado en programas de silvicultura, desarrollo apícola, recuperación de suelos, asistencia técnica de suelos, desarrollos alternativos, y servicios sociales.

Los Telecentros, han desarrollado capacidades en los ciudadanos de las zonas rurales para promover la inclusión digital y potenciar competencias que permitan transformar su desarrollo, económico, social y comunal brindando mejores oportunidades para su bienestar. La erradicación de los cultivos de coca, causaron un gran impacto por lo que sensibilizar a estas comunidades para que adopten cultivos de desarrollo sostenible, como café, cacao, cultivos no tradicionales no ha sido sencillo y las comunidades tuvieron que asimilar los cambios y los Telecentros apoyaron en este cambio diseñando talleres para complementar este nuevo estilo de vida con temas de competencias blandas, resiliencia, tolerancia valores, y con actividades articuladas para potenciar nuevas capacidades.

En Huánuco dan servicio a la comunidad 19 Telecentros ubicados en las ciudades de: Paraíso, Aucayacu, Venenillo, Hermilio Valdizán, Pumahuasi, Cachicoto, Sachavaca, Maravillas, Tingo María y Las Palmas. (Ver Gráfico N°1.1)



Gráfico N°1.1 Mapa del Gobierno Regional de Huánuco



Fuente: Gobierno Regional de Huánuco

### 1.5. Ubicación de la Investigación en el campo de la Gerencia Social

Esta investigación está enmarcada dentro del tema de Desarrollo Humano, ubicando a las personas como parte importante de los procesos que sumen a privilegiar su vida a partir de mejoras en sus habilidades, desarrollo de competencias, que le permitan alcanzar la plenitud de sus capacidades, para su crecimiento personal y social en base a los principios democráticos el Informe de Desarrollo Humano del PNUD, mide las variables de salud, esperanza de vida, educación y niveles de vida digna; pero es muy importante no solo dar énfasis en los índices de pobreza, también se mide la apreciación del entorno para que la población adquiera el desarrollo integral de sus capacidades.

En el 2014 el puesto de índice de Desarrollo Humano que nuestro país obtuvo fue en el puesto 82, de un total de 187 países.<sup>7</sup> Es importante considerar este

<sup>7</sup> ONU. (2014) Informe de Desarrollo humano .Sostener el progreso. Nueva York: PNUD <http://hdr.org/sites/default/files/hdr14-summary-es.pdf>

índice porque nos permite ver las brechas que existen en nuestra sociedad y consideraciones que el Estado debe tener en cuenta para establecer las estrategias, y que vaya mejorando la calidad de vida. Como indicó ASBANC “El Perú ha registrado un crecimiento económico y de manera consecutiva año tras año superando las tasas de muchas economías de la región. Este escenario ha contribuido a la reducción de la pobreza de manera significativa, al pasar a representar un 58% de la población en el 2001 a 22.7% en el 2014 según cifra del Banco Mundial”<sup>8</sup>. Lamentablemente, en diferentes ciudades de nuestro país, la desigualdad persiste se han delineado programas que vayan, cerrando las brechas; acceso al Sistema Integral de Salud, reducción de la anemia en niños menores de 5 años, asistencia al adulto mayor, incremento en el nivel de ingresos, empleo formal en minería, pero las iniciativas y mejoras se perciben con lentitud, los macroprocesos del Estado son lentos y engorrosos, nuestras debilidades de infraestructura, como falta de carreteras, puertos, aeropuertos y la red de telecomunicaciones cuya complejidad radica por la geografía difícil de nuestro territorio y finalmente el marcado centralismo de los trámites estatales que desacelera su relación de eficacia con los gobiernos regionales.

Esta investigación se enmarca en conocer el modelo de los Telecentros, para instalar competencias de inclusión digital en los ciudadanos, como parte de su Desarrollo Humano y para ir mitigando la brecha digital que existe en nuestro país. Las estrategias aplicadas a entornos sociales y territoriales como es el caso de la ciudad de Huánuco hace posible que se trabaje con acciones concretas combatiendo la desigualdad y las carencias educativas para reducir el analfabetismo formal y el informacional desarrollando competencias de empleabilidad, promoviendo la autoestima, en los participantes.

<sup>8</sup> ASBANC. 2016. El Perú se desacelera en Desarrollo Humano.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO CONCEPTUAL**

#### **2.1 DIAGNÓSTICO SITUACIONAL**

La presente investigación se desarrolló en el departamento de Huánuco, ubicado en la zona central del país, limitando con La Libertad, Ucayali, San Martín, Pasco y Lima su territorio está situado entre la cordillera de Huayhuash, el nudo de Pasco y el llano amazónico, por lo que su territorio tiene una característica especial que lo ha convertido en una zona vulnerable para cultivos de coca, por lo que es sumamente importante el trabajo y dedicación de promover el desarrollo social y económico en las comunidades a través de los cultivos lícitos y el trabajo decente. Alrededor de la cuarta parte de la población del departamento se concentra en la zona ceja de selva y selva, sobresaliendo las provincias de Puerto Inca, Leoncio Prado y Marañón; y el resto en la zona sierra, destacando las provincias de Ambo y Huánuco. En los últimos 10 años, la tasa de crecimiento promedio anual del departamento fue de 0,9 %; mientras que en Lima alcanzó 1,5 % y a nivel nacional 1,1 %.

En el 2015 solo 17% tenía computadora en casa y usaban internet el 9% de la población, podemos deducir que las competencias digitales en la población eran incipientes. Pero si hay uso de los celulares en un 85% de la población esto indica que el uso más popular para acceder a la información o estar conectado y usar los servicios de telefonía eran auspiciosos, pero no se indica en la información estadística si los celulares eran con las características de smartphone o teléfonos inteligentes, es bien cierto que las tarifas para usar los servicios de los teléfonos inteligentes siguen manteniendo costos nada accesibles para personas con bajos ingresos. Sólo cuentan con 25 bibliotecas municipales, pero estas carecen de conectividad por lo tanto se deduce que la información que ofrecen puede no estar actualizada. La población está considerada como altamente pobre. En el 2005 de acuerdo a sus indicadores estaba a nivel nacional en el puesto 21 en el estudio de Desarrollo Humano a nivel del país, por lo que predominan condiciones difíciles de vida, como pobreza, desnutrición, falta de empleo, carencias en salud y educación.

El inicio de este milenio, ha cambiado drásticamente la forma de comunicarnos e interactuar socialmente lo que en un inicio fue una innovación a través de los teléfonos digitales hoy se ha integrado las nuevas tecnologías a todas las actividades humanas, el desarrollo global, y el diseño de una Sociedad de la Información imponen que el ciudadano debe estar apto para poder familiarizarse de manera exitosa e interactuar con la tecnología, el reto es; ya no vencer el analfabetismo funcional, ahora el reto es estar apto para interactuar con los instrumentos digitales, buscar información, comprenderla, usarla, analizarla e incorporar a su experiencia para tomar las mejores decisiones de acuerdo a las necesidades, académicas, personales, sociales, y productivas. En suma las TIC, están dinamizando los procesos económicos, sociales y culturales. Para la toma de decisiones, emprender proyectos, participar comunitariamente o en las redes y buscar oportunidades de poder incrementar su economía.

### **2.1.2. DOCUMENTOS NORMATIVOS**

En este capítulo, desarrollaremos la normativa nacional materia de la investigación.

#### **a. DECRETO SUPREMO 031-2006 -PCM, SE CREA LA COMISIÓN MULTISECTORIAL PARA EL DESARROLLO DE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN EN EL PERÚ, LA AGENDA DIGITAL PERUANA.**

Esta norma legal tiene que ver con el desarrollo de la Sociedad de la Información, como parte de la cultura global y social se establecen acuerdos internacionales donde se establecen acciones innovadoras para el desarrollo comercial, científico, social y político, en este nuevo milenio y ante el avance de las tecnologías porque en la Cumbre Mundial de la Sociedad del Conocimiento del 2003, los estados acordaron desarrollar políticas nacionales para integrarse y estar interconectados para mejorar el desarrollo, social y económico, integrar al ciudadano al Estado, y vincularlo de manera más participativa con su ciudadanía, su progreso personal, donde la tecnología sea un medio para alcanzar sus aspiraciones. En la segunda Cumbre Mundial de la Sociedad del Conocimiento en el 2005 se acuerda “Que todas las aldeas

deben estar conectadas en el 2015”<sup>9</sup>, y “establecer en el mismo plazo la conexión a internet entre las escuelas, bibliotecas y hospitales, en todo el planeta”<sup>10</sup>. El Perú con esta norma consigue insertarse mundialmente en un contexto de los principios de la Sociedad de la Información. Como se puede observar en esta norma el Estado garantiza y promueve el desarrollo de la Sociedad de la Información a nivel nacional, considerando los aspectos de diseñar la arquitectura de la gestión de la información a partir de la implementación de la infraestructura, capacitación de recursos humanos, producción de los contenidos, desarrollo tecnológico, desarrollo de los portales estatales, seguridad, uso de internet, incentivo para el uso de las TIC, seguridad de la información que consumen los niños y adolescentes, desarrollo de los programas sociales, gobierno electrónico, en el contexto de esta investigación es preciso conocer el alcance de lo que implica la norma para entender que este programa de inclusión digital es una manera de promover este desarrollo en las comunidades de la ciudad de Huánuco.

**b. RESOLUCIÓN MINISTERIAL 274-2006-PCM, MEDIANTE LA CUAL SE APRUEBA LA ESTRATEGIA NACIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO.**

Esta norma se refiere al *e-government* o gobierno electrónico, estrategia donde el Estado hace implementaciones necesarias para que el ciudadano acceda con esta herramienta a procesos innovadores como plataformas de acceso de información y trámites, cambiando la fisonomía de gestión, y optimizando los procesos, para que él ciudadano pueda estar informado, en tiempo real, inclusive haciendo seguimiento a sus trámites. (Paredes :2010) “El gobierno electrónico tiene un papel relevante como instrumento orientado a brindar un impulso decidido a las relaciones entre el Estado y la ciudadanía tanto como un colectivo como cada persona que la conforma”<sup>11</sup>. Para efectos de las capacitaciones realizadas en el Programa de Inclusión Digital, se diseñó

<sup>9</sup>Cortés, Carlos. Viscosidad mediática en la Web 2.0: diez dimensiones múltiples de la brecha digital. En Comunicación, ciudadanía y valores. <http://issuu.com/muticom/docs/comunicacion-ciudadania-valores>

<sup>10</sup>Op.cit.

<sup>11</sup>Paredes Morales, Luis Gabriel. Gobierno Electrónico. Marco institucional del Gobierno Electrónico en el Perú. En Gestión y Desarrollo 2010.

como conocer los recursos que brinda el Estado para la inclusión democrática, brindando espacios de interoperabilidad entre los diferentes ministerios, el acceso a realizar trámites, obtener información oportuna, realizar consultas, con características de acceso como la flexibilidad en el tiempo, de, transparencia, de seguridad, brindando la comodidad de realizar los trámites y digitalizar documentos para optimizar los procesos con ahorro de recursos y eficiencia. El Estado ha impulsado un gran cambio del paradigma tradicional de procesos lentos a uno innovador que incentiva el uso de las TIC en los ciudadanos.

**c. PLAN NACIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO 2013-2017. PRESIDENCIA, DEL CONSEJO DE MINISTROS OFICINA NACIONAL DE GOBIERNO ELECTRÓNICO E INFORMÁTICA –ONGEI.**

“Este Plan está alineado con las Políticas Públicas en Gobierno Electrónico a que se refiere la Ley 29904, con las políticas de Modernización del Estado. El Plan Bicentenario y sus seis ejes de desarrollo Estado eficiente y descentralizado, desarrollo regional equilibrado, economía competitiva, igualdad de oportunidades, y acceso a los servicios, aprovechamiento sostenido de los recursos naturales, plena vigencia de los derechos fundamentales y dignidad de las personas”<sup>12</sup>.

Se pretende que el país pueda desarrollar de manera transversal metas que puedan contribuir a lograr los ejes de desarrollo, el ente encargado de elaborar el Plan Nacional es la Oficina de Gobierno Electrónico ONGEI, cuya finalidad es trabajar con objetivos estratégicos que puedan trabajar a su vez estrategias para poner al país en condiciones de accesibilidad, pero con la normativa adecuada para poder brindar la seguridad en la información, esta se ha convertido como un recurso muy valioso así mismo es necesario desarrollar las capacidades en las personas sobre todo en los entes del Estado a través de capacitaciones que permitan adquirir esta nueva competencia digital. Parte de las iniciativas de este Plan Nacional es el desarrollo de portales que articulan transversalmente la gestión estatal como: Portal del Estado Peruano,

<sup>12</sup>Presidencia del Consejo de Ministros. Plan Nacional de Gobierno Electrónico 2013-2017.

Portal de Servicios al Ciudadano, Portal de las Empresas, la Nacional Ventanilla única de Servicios del Estado, Portal de la Comisión de Desarrollo de la Sociedad de la Información en el Portal de la Infraestructura de Datos Espaciales del Perú. Este Plan Nacional promueve el desarrollo de la infraestructura tecnológica para el desarrollo de las TIC, en cuanto a las provincias faculta el desarrollo regional brindando asistencia para que se logre llegar a las ciudades más lejanas de nuestro territorio como es el caso de las ciudades de Huánuco pero observamos que si bien el esfuerzo es sumamente importante, ya existe un retraso en el tiempo, porque recién se aprueba a partir del 2013 al 2017, siendo un compromiso que se estableció en la Cumbre Mundial de la Información en el 2005, donde se acordó que la brecha digital se tenía que democratizar en el 2015 a nivel mundial. El Perú ha sido uno de los países más tardíos en la región para implementar este Plan, parte de este retraso ha sido la centralización, y la lentitud de la implementación de la Red Dorsal de Fibra Óptica. El objetivo primordial es ampliar los servicios en línea del Estado con procesos eficientes y de calidad.

**d. LEY N°209904, POLÍTICAS PÚBLICAS DEL GOBIERNO ELECTRÓNICO.**

Esta ley se estableció, con el objetivo de promover e impulsar el establecimiento de la banda ancha en todo el territorio, para que se masifique el uso de internet de gran potencia y que se pueda interconectar la red de comunicaciones a través de la Red Dorsal de Fibra Óptica y que los diferentes operadores puedan competir de manera más equitativa evitando el monopolio. Para potenciar el desarrollo en todas las actividades relacionadas se necesita que el mercado brinde posibilidades a diferentes operadores y se establezca una mejor competencia, en tecnología moderna, y buenos precios. En el año 2012, una sola empresa era la dueña de toda la infraestructura, y en provincias habían desplazado las antenas e infraestructura que ya había sido cambiada de las ciudades urbanas. Ronal Barrientos Jefe de la Oficina de Gobierno Electrónico expresó: "Los operadores llevan sus viejos equipos de comunicación a las zonas rurales y por eso el acceso a internet no está garantizado". Equipos que datan del año 1996, son los que ahora se encuentran en las provincias, de ahí que es imposible mantener un mismo

nivel de conexión a internet, móvil o fija, a nivel nacional”.<sup>13</sup> CEDRO implementó la conectividad contratando de manera privada un proveedor que extendió la red usando repetidoras para ir extendiendo de ciudad en ciudad y de esta manera integrar las ciudades y comunidades, esta fue una gran contribución de CEDRO a la ciudad de Huánuco, al cierre de esta investigación aún nos encontramos con un gran déficit de la conectividad de la Banda Ancha a nivel nacional de tal manera que sólo se ha potenciado su instalación en las capitales de los departamentos y en ciudades importantes pero hay postergación para seguir implementando estas redes con la potencia apropiada para el alto tránsito de información deseable a través de la banda ancha. La ciudad de Huánuco es una de las ciudades con mayores carencias en infraestructura.

**e. ACUERDO NACIONAL: un futuro para todos.** Documento que reúne las políticas de Estado suscritas como un compromiso para que sean consideradas como base del bienestar y desarrollo en el país. En el año 2002 fueron consensuadas por las organizaciones políticas, religiosas, la sociedad civil y el Gobierno. Se consideran cuatro ejes temáticos de las Políticas Públicas del Estado Peruano para alcanzar los objetivos de Gobernanza y Gobernabilidad en los siguientes ejes temáticos: (i) Democracia y Estado de Derecho.

Política de Estado 8: “Descentralización política económica y administrativa para propiciar el desarrollo armónico y sostenido del Perú”.<sup>14</sup>

(ii). Equidad y Justicia Social.

Política de Estado 11: “Promoción de la igualdad de oportunidades sin discriminación”<sup>15</sup>. El Estado promoverá la equidad en todos los ciudadanos, brindando las mejores condiciones a los sectores más vulnerables y desprotegidos, en los servicios de educación, salud sin diferencias de género, de edad, con discapacidad, grupos especiales.

<sup>13</sup> Barrientos, Ronal. ONGEI: “Ampliación de la banda ancha, ya no dependerá de un solo operador”. Gestión. Lima, 31 de julio de 2012. Consulta: 12 de octubre de 2017.

<https://gestion.pe/tecnologia/ongei-ampliacion-banda-ancha-dependera-operador-16955>

<sup>14</sup> Acuerdo Nacional un futuro para todos. Política de Estado N°8. Lima, 2da. Ed. 2017.

<sup>15</sup> Acuerdo Nacional un futuro para todos. Política de Estado N°11. Lima, 2da. Ed. 2017.



Política de Estado 12. "Acceso universal a una educación pública gratuita de calidad y promoción y defensa de la cultura y del deporte"<sup>16</sup>.

Política de Estado 14."Acceso al empleo pleno, digno y productivo"<sup>17</sup> Las diferencias existentes en nuestro país, limitan a los ciudadanos de las zonas rurales y comunidades a poder desarrollar sus potencialidades para insertarse inmediatamente a la fuerza laboral al terminar su educación secundaria, se debería diseñar unos programas laborales ya en secundaria con una formación sólida para poder acceder a trabajo técnicamente calificado, como una forma de estrategia para acceder a una vida laboral ya en edades tempranas.

(iii). Competitividad del País. Política 17: Afirmación de la economía social de mercado".<sup>18</sup> Promoverá la competitividad del país, el planeamiento estratégico concertado y las políticas de desarrollo sectorial en los niveles nacional, regional y local. El fomento de la infraestructura es básico para dar sostenibilidad a los servicios generados para la población.

La Política 21."Desarrollo en infraestructura y vivienda".<sup>19</sup>El Estado con el compromiso de las instituciones locales edificará infraestructura apropiada para las comunidades y el desarrollo de las poblaciones, su rol es de facilitador, la participación de la comunidad es importante para las intervenciones de construcción y mantenimiento.

(iv). Estado Eficiente. Transparente y Descentralizado. Política 35: "Sociedad de la Información y Sociedad del Conocimiento"<sup>20</sup>. El siglo XXI enmarcado en la interacción de la sociedad global con acceso a la información en tiempo real, para la toma de decisiones para el perfil del ciudadano y comunidades en entornos digitales, la ONU promueve educación de la competencia digital para que el ciudadano pueda ser autónomo en su búsqueda de información en los entornos digitales, apreciación del análisis, pensar críticamente y adquirir la capacidad para ser mejores ciudadanos ejerciendo los valores de la sociedad de la información.

<sup>16</sup> Acuerdo Nacional un futuro para todos. Política de Estado N°12.Lima, 2da. Ed.2017.

<sup>17</sup> Acuerdo Nacional un futuro para todos. Política de Estado N° 14. Lima, 2da. Ed.2017.

<sup>18</sup> Acuerdo nacional un futuro para todos. Política de Estado. N° 17. Lima, 2da. Ed. 2017.

<sup>19</sup> Acuerdo nacional un futuro para todos. Política de Estado. N° 21. Lima, 2da.Ed. 2017.

<sup>20</sup> Acuerdo nacional un futuro para todos. Política de Estado. N°35. Lima, 2da. Ed.2017

Políticas Públicas que, están promoviendo una sociedad más justa con respecto a la igualdad de oportunidades y acceso a la educación, en este punto se aprecia que el Ministerio de Educación tiene aún muchos vacíos en cuanto a la implementación de programas alternativos no escolarizados, donde prime un cambio de paradigma en que se den las nuevas alternativas en el uso de las nuevas tecnologías, la UNESCO proponía en el 1998, que las tecnologías debían ser contempladas como herramientas de apoyo y para brindar facilidades y acceso al conocimiento global, en las Políticas Públicas debemos de superar las condiciones que tenemos actualmente y prepararnos para hacer una renovación o diseñar la arquitectura tecnológica que queremos tener para los próximos diez años, es innegable que el valor del aprendizaje ha cambiado, es un bien que capitaliza la economía, la innovación industrial, contribuye además a tener un Estado mejor articulado, orgánico ágil en sus procesos para que el ciudadano pueda sentirse incluido por lo tanto a nivel nacional, el papel de las TIC, como herramienta de inclusión, transparencia, control, acceso de la información estatal, contribuye a formar los conceptos de ciudadanía, bajo una participación interactiva, del ciudadano con el Estado a través de los servicios ofrecidos en las plataformas y portales del Estado peruano.

### **2.1.3 Síntesis de las investigaciones relacionadas**

**a. “Huánuco. ¿Cómo vamos en Educación?, elaborada por la Unidad de Estadística del Ministerio de Educación.** Actualmente, hay gran preocupación del Ministerio de Educación en tener las estadísticas por cada departamento la Unidad de Estadística ha elaborado “Huánuco”. ¿Cómo vamos en Educación? para monitorear el estado de avance o retroceso, y mediciones respecto a la población, infraestructura, número de instituciones educativas, cómo está el desarrollo de las TIC en el departamento y analizar si, se ofrece la conectividad requerida. El grado de deserción, los datos revelan que el gasto por alumno en primaria y secundaria sigue siendo menor que el gasto por alumno a nivel nacional. Se puede apreciar (Ver Tabla N°2.1) que las escuelas en Huánuco tienen carencias de conectividad, por lo que es un valor muy mínimo, en el 2014 las escuelas de primaria sólo alcanzaban un equipamiento de este recurso al 12.4% y en las escuelas de secundaria un 29.5%. Es bien cierto que la conectividad a nivel país es bastante bajo pero en las zonas de la región selva en contraste con los indicadores a nivel nacional para primaria 27.9% y en secundaria

al 52.0% apreciamos las limitaciones para la comunidad educativa evidenciando una brecha profunda. Teniendo en consideración que el acceso al internet es una puerta al mundo a través de interacciones con la cultura, la técnica, la política, la información instantánea y las posibilidades de no sólo es un apoyo importante para la búsqueda de información y conocimiento para los alumnos incluyendo a los docentes que pueden acceder a mejores recursos para el diseño y desarrollo de sus programas curriculares, esta evidencia indica la situación educativa de este departamento.

Tabla N° 2.1. Escuelas en Huánuco con acceso a internet (2014)

Nivel nacional		Huánuco	
Primaria	27.9%	Primaria	12.4%
Secundaria	52.0%	Secundaria	29.5%

Fuente: MINEDU: Unidad de Estadística Educativa (2015)

“Es importante recalcar que la pobreza monetaria en Huánuco en el 2009 fue de 64.5%, cifra que es mayor a nivel nacional que representa el 35%. En el 2012, Huánuco se encontraba en uno de los últimos lugares de Desarrollo Humano a nivel nacional, este índice tiene como factores importantes los sociales y económicos. Las mayores dificultades en la región parecen concentrarse en la población con secundaria completa y los años de escolarización de la población mayor a 25 años.”<sup>21</sup> Edad en que hay una gran demanda por conseguir trabajo y los ciudadanos no están calificados, este programa brinda opciones para capacitarse en periodos cortos e iniciar un trabajo o actualizarse en las actividades de acuerdo al perfil socio-económico de Huánuco. Se debe realizar alianzas en concertación con las empresas locales para dar empleabilidad a los jóvenes capacitados. Como señala la Secretaría para la Alianza Global para las TIC y el Desarrollo (Youth and ICT as Agents for Change) "El impacto de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en las esferas económicas, sociales, culturales, políticas e individuales ha transformado profundamente a las sociedades de todo el mundo. Y en este mundo cambiante, la generación más

<sup>21</sup> MINEDU. ESCALE. (2015) Huánuco ¿Cómo vamos en educación?  
<http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/4706>

joven parece encontrarse más cómoda con el uso de las TIC y más adepta a ellas para expandir su conocimiento.<sup>22</sup>

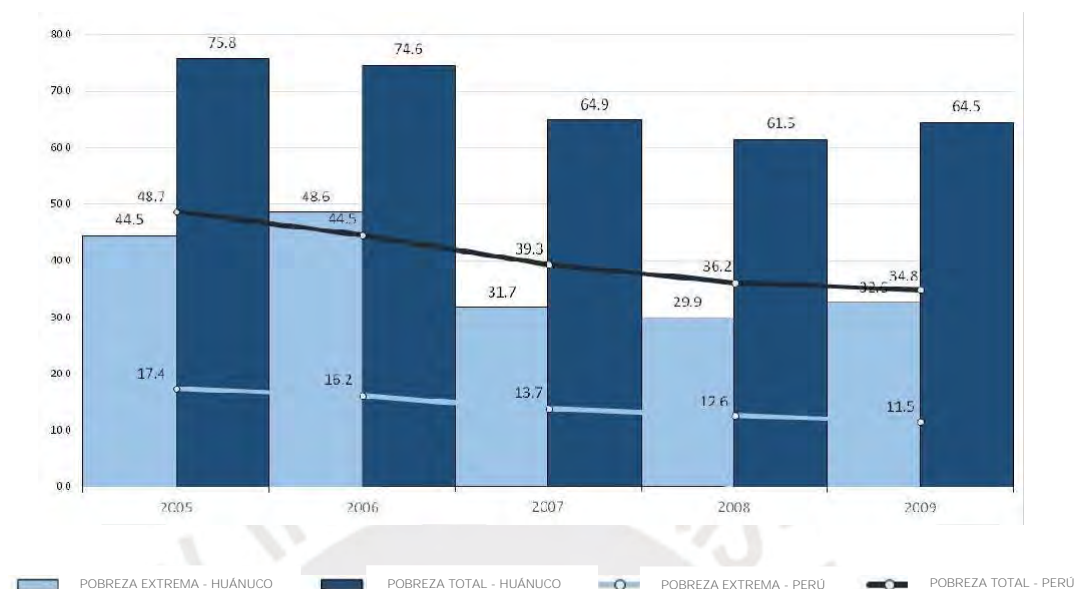
El Índice de Desarrollo Humano, es creado por el programa de las Naciones Unidas con el fin de determinar el nivel de desarrollo que tienen los países del mundo. Según el PNUD considera tres variables importantes para analizar que las personas y sus capacidades deben ser factores que se deben tener en cuenta para las Políticas Nacionales de Desarrollo y cuál es el impacto de las medidas en la toma de decisiones de los gobiernos, la calidad de vida, se mide también como la esperanza, con derechos a la salud, la dimensión de la educación como el número de años de escolaridad en el caso de nuestro país, el haber concluido la educación secundaria a los 18 años de manera sostenible de las personas, acceder al conocimiento, lograr un nivel de vida digno el acceso a los servicios que complementan y los ingresos brutos per cápita. (2013). De acuerdo a las estadísticas de las Naciones Unidas indica que “demográficamente, alrededor de un 85% de la juventud mundial (entre los 15 y los 25 años de edad) reside actualmente en países en vías de desarrollo y estas cifras se están incrementando en muchas partes del mundo”<sup>23</sup>.

Es muy cierto que Perú en la primera década del 2000, ha podido tener una apertura y un desarrollo económico dinámico pero en sus aspectos del IDH no se ha notado gran progreso, Lima como capital sigue siendo hegemónica en cuanto a los servicios básicos. Podemos observar que en el departamento de Huánuco en el año 2005 la pobreza extrema estaba en el 17.4% y en el año 2009 se redujo al 11.5 %. Mientras que la pobreza total en el 2006 alcanzaba el 48.7% y en el 2009 había descendido al 34.8 %.(Ver Gráfico 2.1), Huánuco a nivel regional y nacional en el período 2005-2009 ha experimentado mayores niveles de pobreza, la que llegó a 64.5% en el 2009. También se advierte que la pobreza disminuyó de 75.8% en el 2005 a 61.5% en el 2008, aumentando levemente a 64.5% en el 2009.

<sup>22</sup> Ortiz Chaparro, Francisco. Las TICs y la juventud en América Latina. Trabajo y Sociedad de la Información. Blog. [https://www.tendencias21.net/trabajo/Las-TICS-y-la-juventud-en-America-Latina-3\\_a46.html](https://www.tendencias21.net/trabajo/Las-TICS-y-la-juventud-en-America-Latina-3_a46.html)

<sup>23</sup> Ibidem.

Gráfico N°2.1 Incidencia de la pobreza y pobreza extrema en la región Huánuco y el Perú (2005-2009)



Fuente: INEI. Elaboración propia.

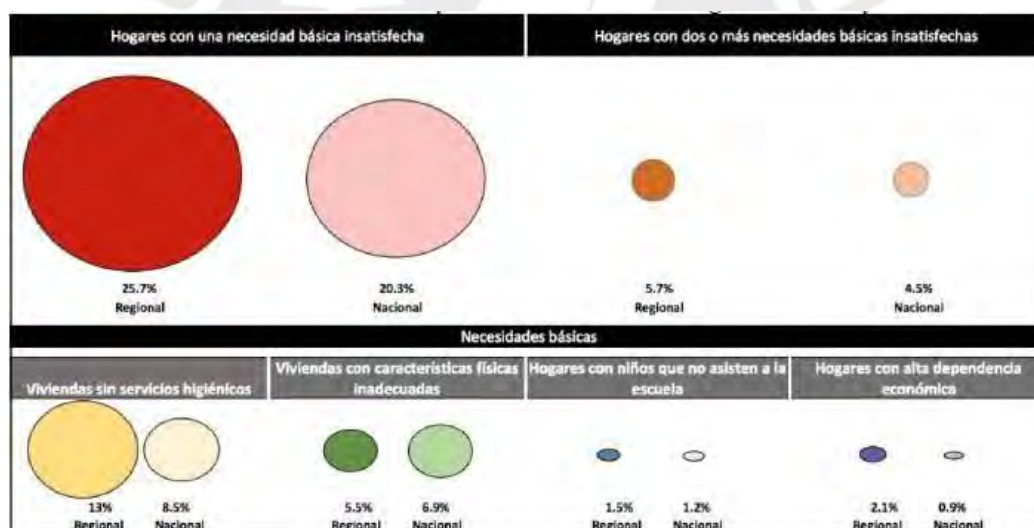
En Huánuco se manifiestan indicadores de necesidades básicas estructurales que tienen que ver con el impacto en su desarrollo, (Ver Gráfico N° 2.3) podemos observar que el 27.5% por lo menos tiene una necesidad básica desatendida, como: falta de electricidad, agua potable, saneamiento de servicios de desagüe, la red de electricidad, cifra que es superior al 20.3% del porcentaje nacional. El porcentaje con dos o más necesidades insatisfechas es de 5.7% y el nacional es de 4.5%. Luego podemos apreciar que los hogares sin servicios higiénicos es de 13% en Huánuco y a nivel nacional de 8.5%. De la misma manera los hogares con alta dependencia económica es de 2.1%, mientras a nivel nacional es de 0.9% respectivamente. También se considera a los niños que no asisten a la escuela en Huánuco de 1.5% cifra similar al porcentaje nacional.<sup>24</sup> Es importante tener en cuenta estos indicadores para poder tomar medidas y considerar la postergación de los servicios básicos, que a su vez limitan a los habitantes y condicionan que a edades tempranas los padres decidan que no es importante ni necesario ir a la escuela y se opte por trabajar en tareas menores en los campos. La población

<sup>24</sup> MINEDU. ESCALE. (2015) Huánuco ¿Cómo vamos en educación?  
<http://repositorio.minedu.gob.pe/handle/123456789/4706>

tiene viviendas precarias y hay vulnerabilidad debido a las condiciones climáticas que enfrenta la zonas de selva alta, el Ministerio de Vivienda” ha evidenciado que el Perú tiene el tercer lugar con déficit de vivienda en América Latina”<sup>25</sup>. La pobreza es bastante alta y a mayor índice de pobreza, menor permanencia en la escuela, y la deserción escolar se incrementa, el IDH evalúa la permanencia en el colegio.

Huánuco, es una ciudad postergada por lo tanto su desarrollo territorial y económico, no ha sido articulado con una Política de Desarrollo Regional a mediano y largo plazo, se han realizado proyectos pero no se ha definido un cambio integral de estilo de vida, sus potenciales de plomo, cacao y zinc que son exportables merecen mayor atención para generar impacto en beneficio del desarrollo de la región.

Gráfico N°2.3 Indicadores de necesidades y servicios básicos de la región Huánuco y Perú (2013)



Fuente: ENAHO – INEI. Elaboración propia.

**b. En el Plan Regional de educación Concertado de Huánuco del 2004-2012,** se menciona las recomendaciones de la Comisión de la Verdad y la Reconciliación CVR, como parte de los objetivos para fortalecer la inclusión y una educación más

<sup>25</sup> RPP Noticias: Perú es el tercer país de América Latina con mayor número de déficit de viviendas. Lima, 02 de diciembre de 2016---Fuente Ministerio de Vivienda Construcción y Saneamiento. <http://rpp.pe/economia/inmobiliaria/peru-es-el-tercer-pais-de-latinoamerica-con-mayor-deficit-de-viviendas-noticia-1014065>

justa e integrada de nuestra sociedad en este informe se promueven ciertos aspectos a considerar para tener una sociedad más integrada, con menos desigualdad y con una visión multicultural:

- Educación de calidad.
- Promover los valores democráticos.
- Promover las Políticas Educativas de transformar la escuela en un lugar donde se respeta la condición humana.
- Contribuir en el desarrollo integral de la personalidad promoviendo una cultura de paz respaldada en la educación.
- Difusión de visiones actualizadas y complejas de la realidad peruana, especialmente la rural.<sup>26</sup> (Guerrero Ortiz 2003:8).

El programa de CEDRO, promueve a través de sus talleres, un enfoque multicultural de los temas que son afines a la tradición, cultura, folklore, historia de la región, para fortalecer los valores de la región y desarrollando aspectos, que permitan reconocer las fortalezas de su territorio, de la comunidad. Los talleres de corta duración bien diseñado ofrecen una gama de conocimiento, y metodología de fácil aplicación para desarrollar las habilidades y competencias que puedan brindarle un trabajo que los inicie en el mundo laboral, la población joven de menos de 25 años ha podido encontrar una alternativa que les ha permitido tomar distancia del ocio, riesgos y desempleo, que en un contexto de vulnerabilidad puede iniciarse en actos ilícitos.

**c. Influencia del uso de las TIC en el proceso de inserción y desempeño de los becarios PRONABEC. Estudio de caso PUCP. Balarezo Paredes, Brallan.**

Las nuevas tecnologías tienen una influencia positiva en la educación, para los diferentes procesos, en el caso del periodo de inserción-tiempo estacional desde que ingresa el alumno becario hasta el primer día de clase, tiene inducciones para poder integrarse en el ámbito académico y se realiza capacitaciones para que se adiestre y use las plataformas de gestión de la intranet de la universidad donde accediendo a una cuenta personal pueda conocer, manejar y gestionar diferentes procesos, administrativos, académicos y de servicios para su autonomía y realización académica. “Las TIC tienen una influencia positiva como facilitador en

<sup>26</sup> Guerrero Ortiz, Luis. (2014) Plan Regional de Educación Concertado de Huánuco. PREC 2004-2021 <http://www.cne.gob.pe/uploads/proyecto-educativo/regional/per-huanuco.pdf>

el proceso de inserción y con mayor intensidad donde el primer año de estudios universitarios donde se pudo comprobar una correlación positiva y significativa entre el nivel de uso de las TIC y el rendimiento académico medido a través del CRAEst<sup>27</sup> (Balarezo 2016: 95).

Esta investigación propone que los jóvenes en especial los de últimos años de secundaria tengan acceso a las TIC, como una forma de inclusión y poder generar las competencias, apropiadas para los entornos virtuales. Enfatiza que el Ministerio de Educación debe llevar estas opciones modernas de aprendizaje como una forma sostenida de la educación en las zonas con mayor índice de pobreza, para al alcanzar el objetivo de que las personas de menores recursos puedan ser incluidas en el ámbito educativo y social en nuestra sociedad brindando las mismas ventajas y oportunidades. En esta investigación se reconoce que actualmente los jóvenes que acceden a la educación superior y universitaria sin previo conocimiento de las TIC, presentan desventajas al incorporarse al sistema de enseñanza y aprendizaje exigido porque existen procesos de aprendizaje integrados a plataformas tecnológicas de control, de acceso, de monitoreo, por ello inclusive muchas universidades para hacer una inclusión digital realizan capacitaciones previas a los ingresantes que vienen de provincias, para que tengan la oportunidad de iniciar exitosamente sus estudios.

**d. El discurso de participación ciudadana en el marco de diseño de la Política de Gobierno Electrónico de la Municipalidad Distrital de Miraflores. Benavides Castro, Cecilia María Lourdes. Tesis para optar el Título de Licenciada. Facultad de Ciencias y artes de la Comunicación. PUCP.2014.**

Esta investigación está enmarcada en el beneficio de las nuevas tecnologías de información como herramienta de innovación en la Administración Pública puede hacer accesible la información, los servicios y la innovación en los procesos. Los ciudadanos de esta manera también construyen socialmente las relaciones con el gobierno local, dialogando, validando los proyectos y programas, se trata de convocatorias y procesos participativos, y se debe trabajar desde el gobierno local pensando en el ciudadano y que ejerza y exprese su voluntad, se usa de manera eficiente los recursos y se mejora la participación ciudadana, desarrollando los

---

<sup>27</sup> Balarezo Paredes, Brallan. (2016) Influencia del uso de las TIC en el proceso de inserción y desempeño de los becarios de PRONABEC. PUCP. Tesis para optar el grado de Maestría.



valores democráticos de poder acceder de manera transparente a la información para la toma de decisiones y participación comunitaria. Como indica la autora Cecilia Benavides: “el objetivo de esta investigación es analizar el discurso de la participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Miraflores y cómo el ciudadano establece su relación con el gobierno local ejerciendo su ciudadanía, al con él a través de la participación ciudadana, donde el ciudadano hace uso de las TIC en términos de usuario de servicios de la gestión pública”.<sup>28</sup> Esta investigación, se vincula con nuestro objeto de investigación por que desarrolla la aplicación del Gobierno Electrónico en el marco de la gestión municipal y acceso a los servicios del ciudadano, para mejorar los procesos de gestión de la Municipalidad, presupuesto participativo, implementando programas no desde la perspectiva de las autoridades sino concertando con la comunidad, aprobación de proyectos, información sobre pagos, ordenanzas, campañas, servicios para los adultos mayores solicitando citas, conversatorios o foros, focalizados en un determinado aspecto que afecte a la comunidad.

#### **2.1.4 Descripción del Proyecto Educación Digital**

El siglo XXI; con las nuevas tendencias del aprendizaje digital incorpora las nuevas tecnologías. El modelo clásico, donde el maestro era el que concentraba el conocimiento, es un paradigma que se va alejando de la nueva realidad. El perfil de los alumnos que exige el nuevo orden global, tiene que estar el individuo integrado a las TIC, al emprendimiento, creatividad, innovación y un gran desarrollo de habilidades comunicativas y sociales. Actualmente la pedagogía de aula propone que se vaya construyendo el conocimiento de manera conjunta. Las nuevas tecnologías, son estrategias importantes, para poder superar los problemas que socialmente nos hacen diferentes, la socialización de las tecnologías ha contribuido en pocos años a reducir ciertos porcentajes de pobreza, acceso la información y el conocimiento. El Secretario General de la ONU, Ban Kin-moon en su discurso por las telecomunicaciones promueve y destaca que “el uso de las TIC, contribuye a tomar soluciones inteligentes para afrontar y superar el hambre, la pobreza el cambio climático, para brindar servicios móviles, facilitar la educación, empoderar a las mujeres, aumentar la producción

<sup>28</sup> Benavides Castro, Cecilia. (2014). El discurso de participación ciudadana en el marco del diseño de la política de Gobierno Electrónico en la Municipalidad Distrital de Miraflores. PUCP <http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5283>

y eficiencia en actividades agrícolas e industriales y proteger el medio ambiente”<sup>29</sup>  
 Las tecnologías han cambiado el modelo tradicional en las industrias, la economía, la gestión pública. El internet, la tecnología móvil, el aprendizaje digital, son herramientas que deben ser conocidas y aprendidas para instalar las nuevas competencias digitales. La alfabetización digital es la capacidad desarrollada para: localizar, entender, administrar, analizar y evaluar la información y conocimiento. “La alfabetización digital tiene como objetivo evaluar y enseñar los conceptos básicos de la informática para que las personas puedan utilizar la tecnología informática en la vida cotidiana para desarrollar nuevas oportunidades económicas para ellos, sus familias y sus comunidades”<sup>30</sup>.La necesidad de trabajar de la población de la región Huánuco se hace patente (Ver Tabla N°2.2)

Tabla N° 2.2 Población en edad de trabajar según ámbito geográfico.  
 (Porcentaje de población de 14 y más años del total de población)

Ambito geográfico	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Departamento</b>										
<b>Huánuco</b>	67.7	67.7	67.8	67.9	68.2	68.5	68.8	69.1	69.5	69.9
<b>Amazonas</b>	69.3	69.1	69.0	69.0	69.2	69.4	69.7	70.0	70.4	70.7
<b>Provincia de Lima 1/</b>	74.9	75.4	75.6	76.0	76.4	76.7	77.0	77.3	77.6	77.9
<b>Región Lima 2/</b>	71.8	71.3	73.5	73.8	73.8	74.6	74.0	74.5	74.8	75.1
<b>Loreto</b>	64.9	65.1	65.4	65.7	66.1	66.6	67.2	67.7	68.3	69.0
<b>Madre de Dios</b>	70.1	70.2	70.3	70.6	71.0	71.5	72.0	72.5	73.1	73.6
<b>San Martín</b>	69.7	69.9	70.0	70.3	70.6	70.9	71.3	71.7	72.1	72.5
<b>Ucayali</b>	67.5	67.8	68.1	68.6	69.1	69.7	70.4	71.1	71.7	72.3

Fuente: Instituto Nacional de Estadística de Informática – Encuesta Nacional de Hogares (2016)

De acuerdo a este contexto, es preciso que se brinde como una política de extensión educativa o de educación continua un programa como el que CEDRO

<sup>29</sup>Ban Ki moon. (2016) ONU. Discurso sobre el día de las Telecomunicaciones. [Http://www.itu.int/es/wtsd/2016/Pages/ki-moon.aspx](http://www.itu.int/es/wtsd/2016/Pages/ki-moon.aspx)

<sup>30</sup>Digital Literacy Microsoft Corporation.(2008) <https://www.microsoft.com/en-us/DigitalLiteracy/instructorresources.aspx>

ha desarrollado de alfabetización digital para la población de los departamentos ubicados en la selva peruana.

La alfabetización contextualiza el desarrollo de capacidades digitales en la población estudiantil y personas interesadas en incrementar su aprendizaje con fines de acceder a diversas opciones laborales, la intervención se ha desarrollado considerando que la población del departamento de Huánuco, sobre todo en la zona del VRAEM (vertiente de los ríos Apurímac, Ene y Mantaro) han sido afectadas considerablemente desde los años 80. Por efectos del terrorismo hubo desplazamiento de las poblaciones a los valles y zonas donde se producía el cultivo de la coca para fines ilícitos. Esta zona de difícil acceso promovió una coexistencia de grupos de narcotraficantes y terroristas. “En estos últimos años la relación narcotráfico-terrorismo se ha mantenido con matices diferentes”<sup>31</sup>.

Esta zona de difícil acceso ha permitido que las poblaciones se aislen y se sientan afectadas por el impacto de su entorno y las consecuencias, el contrabando, la corrupción, la violencia, la destrucción del orden, tala indiscriminada, contaminación de los suelos y las amenazas que surgen en las poblaciones como: inseguridad, pobreza, desempleo, y falta de servicios adecuados; desmotive e incremente la descomposición del orden social y surjan problemas éticos, morales, además de la falta de equilibrio y solidez de los gobiernos locales para afrontar estos desordenes, ausencia de políticas que brinden apoyo de acompañamiento a estas comunidades.

En este marco tan extremadamente difícil, una vez que son erradicados los cultivos de estas zonas, surge una estrategia de intervención para aliviar las necesidades que se originan después de la erradicación. Un equipo multidisciplinario brinda protección del Estado y empresas aliadas en las zonas vulneradas. CEDRO en colaboración con la sociedad civil y otras ONG, han brindado apoyo social, psicológico, a la comunidad afectada y se proponen estilos de vida saludables, prevención en el uso de drogas, conductas de riesgo y apoyo familiar. En las zonas de intervención se prioriza trabajar las habilidades blandas, como: confianza, empatía, motivación, aprendizaje, interés, curiosidad, integridad seguridad, que permitan, trabajar la resiliencia de la comunidad y de las personas,

<sup>31</sup>CEDRO.(2017). El problema de las drogas en el Perú.

brindándoles apoyo psicológico capacitaciones para emprender nuevas formas de trabajo lícito.

CEDRO, ha implementado los telecentros promoviendo en estos espacios el acceso a las nuevas tecnologías, son cabinas de internet, pero con el valor que las personas pueden aprender en talleres diseñados cuya duración es de tres meses y se ofrece: programas de office, educación financiera, emprendimiento, capacitaciones agrícolas, conocer las plataformas del Estado para realizar trámites administrativos, trámites de seguridad social, llevar cursos gratuitos a distancia. El programa impartido ha conseguido cambiar la calidad de vida de las personas e inclusive brindar colocación laboral.

La demanda social de la población para trabajar en la zona de selva es de 62% en el rango de la edad de 25 a 59 años, con respecto a Lima es 3% más alta. Y en el rango de los 14 a 24 años, 27.8% en la región selva es elevada con respecto a la región de costa que es de 26.1%. (Ver Tabla N°2.3)

El perfil y estilo de vida de los habitantes de la región selva, indica que se inician en el trabajo en edades tempranas por los estilos de vida, asumen el compromiso de jefes de familia, y necesitan trabajar; existe informalidad laboral, donde el ciudadano no goza de beneficios, y están sub empleados, los jóvenes son mal remunerados, y mientras la fuerza laboral se encuentra ubicada lejos de las ciudades y focos urbanos.

El INEI indica que en el 2014 la población de Huánuco ascendía a 854,232 habitantes, se identifica que el 62% vive las zonas rurales y la población en zonas urbanas alcanza el 38%, lo que indica que hay una gran densidad de personas que se encuentran con necesidades inmediatas que satisfacer, y que las intervenciones en las zonas rurales para adiestrar en nuevas competencias como la alfabetización digital es una estrategia que puede cumplir con los objetivos de brindar oportunidades de cambio al desarrollo personal y contribuir al desarrollo social y económico de las zonas intervenidas en el programa, brindado posibilidades de trabajar con una calificación o certificación de ciudadano digital.

Las estadísticas mundiales indican que el 85% de la juventud mundial se encuentra en el rango de 15 a 25 años reside en países en vía de desarrollo,<sup>32</sup> por lo que se necesitan medidas urgentes y Políticas Públicas para articular estas demandas alineadas a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. El objetivo 1. Erradicación de la pobreza. El objetivo 8. Trabajo decente y crecimiento económico. El objetivo 11. Ciudades y comunidades sostenibles. Son lineamientos que en el 2015 se comprometieron 150 naciones para implementarlos y son parte de la agenda hasta el 2030, por lo que se tienen que delinear planes estratégicos, nacionales, regionales y locales para cambiar las condiciones de desigualdad y de falta de oportunidades.

Tabla N° 2.3 Porcentaje de población en edad de trabajar según grupos de edad y ámbito geográfico (2007-2016)

Grupos de edad / Ámbito geográfico	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
<b>Región natural</b>										
<b>Selva</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
14 a 24 años	32.7	31.6	31.2	30.9	30.0	29.4	28.7	28.7	28.1	27.8
25 a 59 años	59.4	60.2	60.3	60.3	60.7	61.5	62.0	61.9	62.3	62.0
60 a 64 años	3.0	3.0	3.2	3.6	3.7	3.4	3.3	3.4	3.5	3.9
65 y más años	4.9	5.2	5.3	5.3	5.5	5.7	5.9	6.0	6.1	6.3
<b>Costa</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>
14 a 24 años	28.4	28.2	28.1	27.8	27.5	27.2	26.9	26.7	26.4	26.1
25 a 59 años	59.7	59.4	59.6	59.8	59.7	59.6	59.2	59.4	59.4	59.6
60 a 64 años	3.9	4.2	4.0	4.0	4.2	4.4	4.9	4.7	4.9	4.7
65 y más años	8.0	8.2	8.3	8.4	8.6	8.7	9.0	9.2	9.3	9.6

Fuente: Instituto Nacional de Estadística e Informática - Encuesta Nacional de Hogares.

## 2.2. Marco teórico

La investigación aborda el tema del Desarrollo Humano, a partir de adquirir competencias digitales, para que el ciudadano pueda ser autónomo de poder informarse, con los instrumentos digitales y la tecnología, además de poder capacitarse de manera autónoma si lo desea al escoger la gama de posibilidades y temas que se encuentran en línea, pero también ser partícipe, ser dinámico en su relación con las instituciones estatales, poder acceder a la información para conocer sus derechos, ejercer control, comentarios de la vida comunitaria, y del gobierno de su país, poder informarse sobre las personas que tienen capacidad

<sup>32</sup>Ortiz Chaparro, Francisco. Las TICs y la juventud en América Latina (3). Trabajo y Sociedad de la Información. Blog. [https://www.tendencias21.net/trabajo/Las-TICS-y-la-juventud-en-America-Latina-3\\_a46.html](https://www.tendencias21.net/trabajo/Las-TICS-y-la-juventud-en-America-Latina-3_a46.html)

política, además de interactuar y poder demandar y solicitar información oportuna para la toma de decisiones, emprender proyectos, participar comunitariamente o en las redes y buscar oportunidades de poder incrementar su economía.

### **2.2.1 Desarrollo Humano**

El PNUD considera en el Informe de Desarrollo Humano del 2014, que las economías de muchos países han sido muy prósperas, pero esto no basta, debido a que tiene que ser sostenible, el desarrollo humano también tiene vulnerabilidad, desastres naturales, factores políticos y económicos como una guerra, embates de la naturaleza, muchas veces hacen que decaiga los logros en consecuencia decae el desarrollo conseguido.

Por tanto es parte del proceso de los estados potenciar competencias entre sus ciudadanos para que puedan afrontar y puedan estar preparados para las contingencias. Las Naciones Unidas en su Informe de 2013 lo define: como un proceso que aumenta las opciones y la libertad de las personas, permitiéndoles alcanzar un mayor nivel de potencial de habilidades y de bienestar.

Está condicionado también al desarrollo económico, en vista que los países que tienen mayor crecimiento económico tienen a sus poblaciones, con mayores atributos de bienestar, los países con altos índices de pobreza no puedan brindar un desarrollo humano armónico.

### **2.2.2. Derecho a la Educación**

Es un derecho fundamental, pero si bien nuestra Constitución en el artículo 13, establece “La educación tiene como finalidad el desarrollo íntegro de la persona humana. El Estado reconoce y garantiza la libertad de enseñanza. Los padres de familia tienen el deber de educar a sus hijos y el derecho de escoger los centros educativos y de participar en el proceso educativo”<sup>33</sup>, Se complementa con el artículo 14, “La educación promueve el conocimiento, el aprendizaje, y la práctica de las humanidades, la ciencia, la técnica, las artes, la educación, física y el deporte. Prepara para la vida y el trabajo y fomenta la solidaridad”<sup>34</sup>. Tomando en cuenta estos preceptos es que la educación no termina sólo con los estudios

---

<sup>33</sup> Constitución Política del Perú. (2017).

<sup>34</sup> Constitución Política del Perú. (2017).

<http://www4.congreso.gob.pe/ntley/imagenes/Constitu/Cons1993.pdf>

básicos, se prolonga para todas las etapas de la vida, el cambio tecnológico, las nuevas alternativas de aprendizaje y los nuevos contenidos del conocimiento, deben ser promovidos por una educación o alternativas que estén abiertas inclusive para los adultos mayores personas que ya no pueden estar en regímenes escolarizados pero necesitan capacitarse y seguir ampliando los conocimientos, alternativa que no se ofrece en nuestro país, los colegios estatales, podrían ser una alternativa para la comunidad que está ávida por aprender las nuevas tecnologías o llevar talleres para mejorar sus competencias y renovarse para hacer trabajos más acorde a los cambios tecnológico y a los tiempos en los que puedan capacitarse, considerando que los adultos tienen comprometidas sus horas en sus actividades laborales.

La educación en esencia es igualdad e inclusión, pero en la realidad de nuestro país, tenemos cifras impactantes que los niños dejan la escuela y los jóvenes no concluyen la escolaridad porque tienen que iniciar a temprana edad, trabajos no calificados, el Estado a su vez no puede invertir del PBI sólo el 3.9% a diferencia de Bolivia cuya inversión es del 7.6 % y Brasil del 6.1%. La falta de innovación, limitado presupuesto para articular redes de aprendizaje digital, o brindar programas no escolarizados en línea pueden ser una alternativa que se podría implementar de manera articulada, repositorios de clases, para acceder en línea, programas oficiales y certificación garantizada, con las evaluaciones oficiales, sería una manera de certificar a los estudiantes para acceder a mejores opciones de emprender oficios y trabajo calificados. No olvidemos que la persona busca un nivel de realización de manera digna, la autoestima, y el reconocimiento social a través de un trabajo que le pueda brindar bienestar para sí mismo y su familia.

### **2.2.3. Democracia**

Es el pilar de los pueblos soberanos, es una de las formas de gobierno del Estado donde el poder es ejercido por el pueblo a cargo de sus representados, por lo tanto uno de los aspectos que se trabajó en esta investigación; es como la democracia ejercida desde entornos donde el ciudadano va estar informado y puede acceder a tomar decisiones para tener representatividad, las nuevas tecnologías propician el debate, la democracia tiene una variedad de intervenciones para que los ciudadanos la ejerzan no sólo en periodos de elecciones, en referéndum, en asambleas comunales, la democracia puede ser participativa, donde la comunidad puede tener a sus representantes, para canalizar sus necesidades, la democracia

tiene que respetar los derechos humanos, y es una forma de vivir en sociedad, bajo el respeto mutuo. Es preciso que para hablar de democracia, mencionemos a Aristóteles que sustentaba “en la democracia, el ciudadano no está obligado a obedecer a cualquiera, o si obedece es a condición de mandar él a su vez, y he aquí como en este sistema se concilia la libertad con la igualdad”.<sup>35</sup>

El ciudadano al adquirir las competencias digitales puede ejercer mejor su ciudadanía siendo un observador de los actos democráticos, pero con mayor actitud crítica y también para la participación ciudadana y por qué no, ejercer liderazgo, si se siente apto para iniciar actividades de participación plena representando a su comunidad.

#### **2.2.4 Inclusión**

La inclusión es un término que ha sido acuñado en los años noventa, y en cuanto a los temas de desarrollo humano, tiene un importante significado, la inclusión es una actitud social de excluir a una persona o grupo por sus limitaciones en su aspecto educativo, cultural, económico, para revertirlo es todo un proceso de reconocimiento al otro, de poner las reglas, de brindar las oportunidades, de que la persona o grupo se reconozca, se valore, y que el Estado en su papel de contribuir a construir una sociedad con equidad pueda atender y pueda integrar a todos los elementos que la componen.

Lamentablemente tenemos una sociedad estratificada y fragmentada no nos reconocemos con la diversidad que tenemos, de allí que hay elementos que sirven para diferenciarnos y lo que se pretende es eliminar, romper las barreras que nos separan, la tecnología con sus aplicaciones y con el acceso de brindar contenidos que construyan una sociedad más justa e integrada puede generar la apertura y los cambios. En cuanto a la inclusión digital, se habla de que el ciudadano pueda conseguir las competencias necesarias, para liderar su destino, para que adquiera mayor capacidad de civismo, de ciudadanía, que sea también el gestor de movilización social, cuando se requiere, que participe, que controle, que tenga capacidad de opinión, que esta política lo empodere, para su crecimiento personal y para una mejor inserción comunitaria, esta inclusión digital reforzará la inclusión social.

<sup>35</sup> Aristóteles. (2012) El arte de la Política. Madrid. La esfera de los libros.



La identidad como aspecto de reconocer de manera personal, ¿Quién soy?, ¿Cómo me reconozco? ¿Cómo acepto lo heredado?, mi lenguaje, las costumbres, mis valores, mis espacios, son algunos de los aspectos que quiero resaltar en esta investigación, nuestra sociedad está compuesta, por muchas etnias y grupos, que han aportado de manera valiosa a nuestras tradiciones, cultura, y es importante convivir reconociendo la valía del otro, pero conociendo y reconociendo todos estos aspectos, que muchas veces por cuestiones culturales no se acepta, o simplemente por falta de información, tenemos una mistura de valores que es necesario rescatar para consolidar nuestra identidad nacional.

### **2.2.5. Participación ciudadana**

La democracia se sustenta, en la participación consensuada de los ciudadanos, es un ideal, que esta actitud se fortalezca en base de la transparencia en la información, las tecnologías fortalecen esta integración.

La población que no cuenta con el acceso a los servicios, o que se encuentra en umbrales de pobreza, muchas veces desconoce sus derechos y beneficios, la inclusión digital puede revestir este aspecto, en formar al ciudadano de bajos recursos y además excluido socialmente en muchos aspectos, debido a que no cuenta con accesos de información su exclusión es aún mayor, las oportunidades al acceder a las TIC, no solo conocerán nuevas oportunidades, sino también conocerán a productivos o programas alternativos de inclusión a los diferentes grupos sobre todo los que son muchas veces excluidos, o minoritarios, con discapacidad, pueblos indígenas, afrodescendientes, adultos mayores.

El “marco programático de una manera de hacer gobierno, donde las políticas públicas vinculan el desarrollo del país, y su cohesión social, con el ejercicio de los derechos ciudadanos, para una democracia de mejor calidad”<sup>36</sup>.

Los ciudadanos están asistidos al derecho de poder intervenir en los proceso de toma decisiones, mediante sus intervenciones, hay mecanismos para poder hacer llegar sus pedidos o sugerencias para las situaciones de convivencia y de mejorar el estado de vida, esto fortalece la democracia, la convivencia, la participación

<sup>36</sup> Chile. (2007) Ministerio Secretaría General de Gobierno. <http://www.bibliotecaminsal.cl/wp/wp-content/uploads/2011/09/Boletin-Agosto-2007.pdf>

ciudadana, aún es incipiente en nuestra sociedad pero, en los últimos años ha alcanzado más fortalecimiento, mejora las políticas públicas, las humaniza, las municipalidades, ahora manejan un presupuesto participativo, donde los vecinos pueden votar para las propuestas que van a tener mayor impacto en la zona de influencia del municipio y de tal manera atender sus necesidades.

Es en este ámbito que la inclusión digital puede fortalecer a la ciudadanía para ejercer sus derechos de manera más activa, y en un periodo de tiempo real.

### **2.2.6 El gobierno electrónico**

La ONU en la Cumbre mundial exhortó a los gobiernos a implementar la gestión gubernamental en plataformas electrónicas, para que el ciudadano pueda insertarse en la inclusión digital.

Los elementos y condiciones para este fin, como indica la Carta Municipal de Gobierno Electrónico de la Municipalidad de Miraflores.<sup>37</sup>

- a. Participación Ciudadana, el gobierno electrónico crea nuevos canales de comunicación, permite comunicación directa y horizontal.
- b. Transparencia, el gobierno electrónico permite una gestión más transparente, los ciudadanos pueden acceder de manera gratuita e inmediata a la información pública para vigilar y fiscalizar la gestión.
- c. Servicio Ciudadano, el gobierno electrónico permite mejorar los procesos administrativos, permitiendo que se realicen en menor tiempo y con mayores facilidades.
- d. Procesos internos, el gobierno electrónico permite mejorar los procesos internos, permitiendo el uso más eficiente de los recursos públicos.

La meta del Gobierno Electrónico, es democratizar la gestión de los gobiernos locales e integrarlos a la plataforma del Estado, donde se puede, concentrar las gestiones que tienen que ver con la organización, funcionamiento, servicios que ofrece el Estado para sus ciudadanos, considerando un grado de bienestar y

<sup>37</sup> Municipalidad distrital de Miraflores. (2011) Plan estratégico de Gobierno Electrónico periodo 2011-2014.

facilidades a las necesidades que tienen que ver con la prestación de servicios y trámites.

### **2.2.7. La sociedad y las nuevas tecnologías**

Las Naciones Unidas, a través de sus diferentes organismos, desde los años 80, vinieron trabajando y definiendo el nuevo perfil, de integración de los países con diferentes estrategias, la globalización ha contribuido notablemente a desarrollar un nuevo orden mundial, en este contexto nace la Sociedad de la Información y el Conocimiento. Entre los años 2003 - 2005 se han realizado las Cumbres Mundiales con respecto a este tema, y se han establecido alianzas y se han firmado acuerdos importantes para que la Comunidad Mundial asuma el compromiso de generar políticas y acciones para incluir a los ciudadanos en esta renovación de capacidades de acuerdo a los nuevos entornos digitales.

En la Cumbre del 2003 se concluye: “Construir una Sociedad de la Información centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo, en la que todos puedan crear, consultar, utilizar y compartir información, las comunidades y los pueblos puedan emplear plenamente sus posibilidades en la promoción de su desarrollo sostenible y en la mejora de su calidad de vida, sobre la bases de los propósitos y principios de la Carta de la Naciones Unidas y respetando plenamente y defendiendo la Declaración de los Derechos Humanos”.<sup>38</sup>

El desarrollo tecnológico, ha sido plenamente implementado por los países con mayor adelanto tecnológico a nivel mundial, Estados Unidos, países europeos y los países asiáticos, constituyendo bloques de desarrollo a partir de la tecnología, este cambio de paradigma a partir de la penetración tecnológica y las nuevas estrategias de desarrollo han contribuido para que la tecnología se socialice globalmente.

Las Naciones Unidas y los organismos afines a ella han realizado con instituciones aliadas reuniones, cumbres para poder establecer los mecanismos de integración, asimilación y poder respaldar el Gobierno Electrónico, como estrategia para promover la gestión del Estado con el ciudadano a través de las diferentes herramientas tecnológicas con el objetivo de dar transparencia,

<sup>38</sup> ONU. (2003) Cumbre sobre la Sociedad del Conocimiento.  
<http://www.itu.int/net/wsis/index-es.html>

apertura e incorporar la gestión gubernamental interactuando con los ciudadanos, para respaldar sus derechos, para que ingresen a portales del Estado y que accedan a la información relevante para sus intereses, educativos, culturales, económicos, el estado a través de estos portales, tiene un rostro, se visibiliza, puede responder consultas, atiende necesidades, con el ciudadano y con la comunidad o líderes que pueden transmitir sus inquietudes, necesidades, independientemente de la distancia, y muchas veces en tiempo real resolviendo situaciones, consultas y de esta manera atender también necesidades y viabilizando la gestión de la administración.

### **2.2.8 TIC**

La Tecnología de Información y Comunicaciones *Information and Communications Technology* en inglés indica procesos que tiene que ver con la transmisión de datos, búsqueda, almacenamiento, recuperación de datos a través de equipos diseñados, con alta tecnología y protocolos especializados con programas que transmiten información, imágenes, sonido en tiempo real, y remoto según sea el caso, se apoya en lenguajes encriptados y controlados para dar seguridad a los mensajes. Las tecnologías de la Información son transversales a todas las disciplinas y actividades, favorece a las comunidades y se relaciona a la globalización y al impacto de estar interconectados simultáneamente con el resto del mundo. Su impacto más importante se aprecia en la educación, la industria, la banca, la medicina, las telecomunicaciones.

El uso de las TIC se relaciona a lo moderno y la innovación, en el trabajo educativo, no solo compete al profesor y alumno pero además intervienen otros actores, como los programadores, técnicos y otros profesionales que hacen de manera compleja un equipo de integración tecnológica. En educación no se ha podido democratizar el uso por lo tanto hay rechazo y mientras el grupo etario sea mayor hay más resistencia al usarla.

En esta investigación es un tema clave porque a partir de estas herramientas tecnológicas los jóvenes y adultos se capacitaron por las aspiraciones y bondades que brinda la alfabetización digital para desarrollar las competencias tecnológicas.

### 2.2.9 Alfabetización digital ALFIN

Para efectos de comprender el tema de la investigación desde la perspectiva de los lineamientos de la Sociedad de la Información y el Conocimiento es necesario conocer lo que es la Alfabetización Digital, su equivalente en inglés *Information Literacy*, es la nueva competencia, para identificar las fuentes de información, relaciona la búsqueda, desarrolla el análisis y pensamiento crítico, desarrolla habilidades cognitivas para evaluar la información, validarla, compartirla y desarrollar nuevos contenidos con los insumos adquiridos. Es la nueva forma de aprendizaje, a través de los medio digitales. Hay consideraciones éticas y legales que se tienen que tomar en cuenta para acceder a la información confiable.

### 2.2.10 Objetivos de Desarrollo Sostenible

Esta investigación se enmarca dentro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible, desde el 2015 la Comunidad Internacional (ONU), ha promovido como parte de la agenda hasta el 2030.

**Primer Objetivo: Fin de la pobreza.** Es la aspiración global que se pueda erradicar la pobreza, a nivel mundial algunas zonas deprimidas económicamente de Asia y África Subsahariana, se encuentran en el umbral de pobreza, se han realizado grandes esfuerzos para mitigarla, es importante que se considere como parte de los derechos humanos que se solucione, que se diseñe nuevas formas de, de trabajo, para que se generen ingresos actualmente las estadísticas de la ONU indican que hay personas que viven con 1.90 dólares diarios por ello las nuevas fuentes de trabajo deben ser sostenibles, para tener una comunidad global más inclusiva. En nuestro país Huánuco es uno de los departamentos con un índice pobreza bastante elevado en el año 2017 reporta un 34.7% cifra que se ha incrementado, debido a que en el 2016 el porcentaje era de 32.7%, que significa un incremento de 15,887 personas.

**Noveno Objetivo: Industria, Innovación e Infraestructura.** Este objetivo es muy importante y está relacionado a la presente investigación. La innovación tecnológica y el desarrollo industrial vinculados al desarrollo económico, son fuentes de crecimiento y de desarrollo nacional. Actividades como el transporte, las comunicaciones, la tecnología de la información son claves para diseñar la infraestructura de aplicación en las industrias.

**Décimo Objetivo: Reducir de las desigualdades.** Promover la igualdad, independientemente del lugar de origen, condiciones sociales, religión, género, condiciones económicas y garantizar la igualdad de oportunidades.

**Décimo Primer Objetivo: Ciudades y Comunidades sostenibles.** El 50% de la población mundial vive en las zonas rurales, las ciudades emergen en pequeños espacios, pero hay gran densidad demográfica y consumen energía en un porcentaje de 80%, las ciudades deben ser sostenibles en armonía con su geografía.

Los Estados deben diseñar ciudades, que protejan la naturaleza, diseñar espacios donde se brinde armonía y nuevos estilos de vida, donde la energía puede ser limpia, el impacto con la naturaleza, no perjudique los ecosistemas, en ciudades como la de nuestra selva peruana, se debe considerar de diseñar, espacios apropiados para las diversas actividades económicas, espacios inclusivos donde se brinde estaciones de conectividad, para potenciar las nuevas tendencias de inclusión tecnológica.

**Décimo Séptimo Objetivo: Establecer alianzas para lograr los objetivos.** Promueve alianzas para conseguir un mejoramiento de gestión de los objetivos, es preciso que se trabaje en cooperación, es deseable que se promueva este tipo de vínculos para reducir las brechas de pobreza, la inclusión digital, las tecnologías tienen que facilitar la integración, la innovación, los países necesitan cooperación para el desarrollo económico, intercambio comercial y lograr sus metas. Las estadísticas indican que existen 4,200 millones de personas, que aún no usan internet a nivel global.

Gráfico 2.4

Objetivos de Desarrollo Sostenible



Fuente: <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/infrastructure/>



## **CAPÍTULO III**

### **DISEÑO DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1 Estrategia metodológica**

Esta investigación, se desarrolló bajo un enfoque mixto, tomando en consideración que es de análisis cualitativo, porque se pretendió conocer opiniones, y percepciones de los ciudadanos que llevaron los talleres. Como fue su desarrollo personal, a partir de las capacitaciones, y si ellos estaban convencidos que sus aspiraciones, en el proceso de enseñanza - aprendizaje cumplían sus expectativas. La metodología cuantitativa que se empleó para recoger información masiva fue clave en esta nueva forma de aprendizaje con las TIC, la asignación de una máquina a cada uno de los participantes, evidenció que existe un gran impacto del uso de esta herramienta para el desarrollo de habilidades y nuevas competencias. El público indicó que tuvieron un gran nivel de satisfacción de la información impartida y que el uso de las tecnologías era menos complejo que el concepto que ellos tenían previa a la capacitación. El programa diseñado, que en cierta medida fomenta el autoaprendizaje, libertad, y creatividad en los entornos digitales, ha contribuido a cambiar la percepción de temores en el uso de la computadora y aparatos tecnológicos.

Se aplicaron entrevistas, a los actores identificados: funcionarios, administradores, profesores encargados de realizar los talleres y beneficiarios.

La forma de investigación está descrita como un estudio de caso porque el programa descrito, está ligado al desarrollo social, laboral y territorial de la ciudad de Huánuco considerando en establecer una nueva competencia en los ciudadanos para cerrar la brecha de la inclusión digital. Esta investigación pretende describir, evaluar y brindar una propuesta de mejora al programa.

#### **3.2 Variables e indicadores**

- Implementación del proyecto: se define por las estrategias, y actividades de sensibilización y promoción de los servicios. Su indicador será el porcentaje de actividades realizadas en cuanto a la sensibilización y promoción.



- Coordinación de los diferentes actores: público y privados participación en las actividades con alianzas realizadas de los actores. Indicador: número de actividades e intervenciones de los actores que realizaron las alianzas estratégicas.
- Determinar el logro de las actividades a través de las capacidades adquiridas en los participantes: Medido por los porcentajes de las cualidades y capacidades adquiridas.
- Desarrollo del currículo y contenidos impartidos: Medido por el porcentaje de los temas impartidos.
- Impacto de las capacitaciones en los beneficiados: Indicador: porcentaje de personas que desarrollaron actividades diferentes de estudio o de trabajo después de las capacitaciones.
- Percepción de los usuarios: valoración, de los servicios y capacitaciones recibidas. Indicador: grados de satisfacción.

### **3.2.1 Unidades de análisis y fuentes**

El Centro de Información y Educación para la Prevención del Abuso de Drogas, proporcionó la información a través de documentos de trabajo y programas, de evaluación y cierre de proyectos; de la misma manera se revisaron documentos y disposiciones como la Agenda Digital 2.0 de la ONGEI, y los documentos de colaboración para la implementación del Programa de los Telecentros, se realizaron encuestas y entrevistas a los usuarios de los servicios.

### **3.2.2. Instrumentos**

- Revisión de la documentación: Proporcionada por CEDRO, en la implementación y seguimiento del programa. Revisión de documentos digitales informes de gestión de los telecentros.
- Entrevistas: Se elaboraron entrevistas no estructuradas a los funcionarios de CEDRO, para los ejecutivos de ONGEI, talleristas y usuarios que asistieron a los programas. Estos actores nos brindaron diversas apreciaciones y datos.
- Encuestas: Se aplicaron encuestas semi estructuradas a los usuarios para poder comprender los procesos de la convocatoria, apreciaciones sobre la metodología de aprendizaje, logros, grado de satisfacción del

programa y expectativas laborales, de superación educativa y proyección en su desarrollo personal.

### 3.2.3. Diseño muestral

- Población: El universo está determinado a la población total que han participado en el programa aproximadamente 230 personas que en el primer trimestre de 2017 fueron capacitadas.
- Muestra: La muestra para este estudio es significativa de 50 participantes encuestados alumnos de los diferentes programas impartidos en los telecentros, de la región Huánuco, en su gran mayoría de las zonas rurales que asistieron al programa.
- Entrevistas para 2 funcionarios de CEDRO, 1 funcionario de ONGEI y 2 coordinadores de capacitación de CEDRO.
- Los valores de la muestra para el cálculo del tamaño, fueron los siguientes: Usando la fórmula se obtuvo que se debía encuestar a 53 becarios.(Ver Gráfica N°3.1)
- En el momento de aplicar la encuesta sólo se presentaron 50 becarios.

Gráfica 3.1 Fórmula de cálculo de tamaño de la muestra

<p><b>Margen: 10%</b> <b>Nivel de confianza: 90%</b> <b>Poblacion: 230</b></p> <p><b>Tamaño de muestra: <u>53</u></b></p> <p><b>Ecuación Estadística para Proporciones poblacionales</b></p> <p>n= <math display="block">\frac{z^2(p \cdot q)}{e^2 + (z^2(p \cdot q))}</math></p> <p>n= Tamaño de la muestra Z= Nivel de confianza deseado p= Proporción de la población con la característica deseada (éxito) q= Proporción de la población sin la característica deseada (fracaso) e= Nivel de error dispuesto a cometer N= Tamaño de la población</p>
--

Fuente: Elaboración propia.

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

#### **4. Programa de implementación de alfabetización digital en la ciudad de Huánuco**

La presente investigación se enfoca en el análisis del programa de Inclusión Digital aplicado por CEDRO a partir del año 2012 en el departamento de Huánuco. Las estadísticas departamentales indican una marcada incidencia en problemas educativos como la deserción escolar. En el aspecto social problemas delincuenciales producto de las limitaciones económicas e influencia del narcotráfico. Este departamento ubicado geopolíticamente en la zona con alta influencia del cultivo de coca y conviviendo con una huella de erradicación de los cultivos se mantiene afectado en su economía, en sus aspectos culturales y sociales. Después de una erradicación se trabaja con las comunidades, el aspecto social y conductual con especialistas que desarrollan habilidades blandas y éticas para desarrollar tolerancia, capacidad de trabajar en equipo, trabajar en armonía, desarrollar dosis de liderazgo, iniciar emprendimiento, aprender nuevas formas productivas de trabajo, e iniciar las actividades agrícolas con cultivos lícitos.

El Estado a través de sus diferentes instituciones, en coordinación con el trabajo de las ONG, empresas privadas, los gobiernos locales y la sociedad civil deben consensuar con los nuevos actores para poder transformar y consolidarse como agentes de cambio para fortalecer a la comunidad cooperando en mejorar su estilo de vida.

En este contexto, CEDRO ha desarrollado el programa brindando mejores condiciones de vida a través de las competencias digitales para que la comunidad potencie el desarrollo social, educativo y económico. Los departamentos de Huánuco, Ucayali y San Martín presentan en las estadísticas educativas marcadas desventajas socio-económicas en las comunidades dónde se han realizado las intervenciones de erradicación.

Nuestro país en la década de los ochenta y noventa afrontó violencia política y social por parte de los diferentes movimientos que impregnaron y dejaron huellas en nuestro territorio sobre todo en el interior del país, en este contexto el programa

ha generado cambios positivos de bienestar en las comunidades a partir de la innovación de ofrecer las TIC como un agente de cambio.

#### **4.1. Participación de los actores en la implementación de los telecentros**

Para lograr los objetivos del Programa de Alfabetización de los telecentros en la región de Huánuco, CEDRO convocó y comprometió la participación de diferentes actores, que aportaron desde su experiencia la implementación de diversas estrategias para lograr el objetivo propuesto, en el contexto que CEDRO, por sus lineamientos de base viene trabajando ya veinticinco años en zonas rurales, en el interior del país, y en zonas de gran vulnerabilidad, tiene socios estratégicos que en este programa han contribuido para establecer sinergias de trabajo. Las instituciones comprometidas y los roles que han cumplido en el programa son los siguientes:

##### **USAID**

La participación de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional *United States Agency for International Development*, también conocida por sus siglas en inglés, USAID, ha sido una institución clave para el desarrollo de este programa, a través de un programa cooperativo ha financiado la totalidad del programa, su implementación y ejecución a través de CEDRO.

USAID financió 38 telecentros para las regiones de Huánuco, San Martín y Ucayali. El monto invertido para cada telecentro de acuerdo a su dimensión (de 10 a 20 computadoras) ha fluctuado entre 40,000 a 50,000 dólares, dependiendo de su infraestructura. El monto total de Programa ascendió a 1'520,000 dólares aproximadamente.

Este socio ha sido clave para el financiamiento del Programa, y en el año 2015, se realizó una segunda etapa de ampliación debido al éxito y al pedido de las comunidades por acceder a la conectividad y a los cursos de los telecentros.

##### **Gobiernos locales**

De acuerdo a la Constitución Política del Perú las Municipalidades son instituciones públicas encargadas de la gestión en su jurisdicción, están reconocidas como personas jurídicas. En el programa de CEDRO, las

Municipalidades han sido socios estratégicos para realizar la intervención del programa, brindando las facilidades:

Proporcionaron los ambientes para los telecentros, con locales de diferentes dimensiones de 50 a 100 m<sup>2</sup>, Estos actores han podido generar los recursos más importantes cómo infraestructura, servicios, seguridad, comprendieron que la capacitación en tecnología era una aspiración de la comunidad, además del beneficio que brinda el internet y las redes sociales de estar integrados con los gobiernos locales cercanos a su jurisdicción, gracias a ellos se pudo diseñar una Red de Telecentros, la cooperación, el dinamismo, la receptividad, la innovación la asociatividad por parte de ellos estableció una trabajo integrado de apoyo y correlación porque todos desearon integrar a las comunidades menos atendidas, y dio origen al desarrollo económico territorial.

## **DEVIDA**

Organismo de carácter público, que depende del Consejo de Ministros cuya función es diseñar la política y estrategias para combatir la lucha contra los cultivos ilícitos y las drogas. Promueve el desarrollo sostenible en las zonas que fueron coccaleras, y a través de programas y capacitaciones fomenta el trabajo lícito. Es socio estratégico con New Alternative Program, FONDAM, y Alianza Cacao Perú. Como organismo que diseña las políticas, trabaja en coordinación con CEDRO para apoyar las intervenciones y programas educativos de prevención de las drogas y estilos de vida libre de adicciones; las alianzas que se realizaron con estos socios tuvieron la finalidad de brindar alternativas de nuevos estilos de vida potenciando trabajo en líneas productivas de los productos agrícolas y agropecuarios en las líneas de acción en la erradicación, y propuestas de nuevas formas de trabajo lícito, con los gremios de productores, artesanos y microempresarios.

## **New Alternative Program**

Institución que tiene por objetivo trabajar el fortalecimiento de las intervenciones de DEVIDA en las post erradicación y el desarrollo alternativo en las estrategias, trabaja las habilidades blandas de la población afectada por el impacto de la erradicación de los cultivos ilegales y la incorporación a las comunidades a desarrollar nuevos cultivos alternativos a través de nuevos incentivos,

desarrollando nuevas competencias, que les permita sostenerse económicamente, y promover el trabajo decente.

## **FONDAM**

El Fondo de las Américas, promueve actividades destinadas a la conservación y sostenibilidad de los recursos naturales, y bosques del Perú, preservando a las comunidades con el desarrollo alternativo del medio ambiente. Como parte del convenio, pudieron cofinanciar, e implementar tres telecentros en Huánuco. Brindaron equipamiento, adquisición de los módulos de capacitación, asistencia técnica, y capacitación para los telecentros.

**La Alianza Cacao Perú** Iniciativa público privada que trabaja en conjunto con USAID para que los agricultores, opten por cultivos lícitos alternativos en las zonas dónde se han erradicado cultivos de coca, brinda incentivos, acompañamiento, social y asistencia técnica y facilidades para el aumento de los ingresos de las familias rurales, con de factores sostenibilidad, y desarrollo alternativo. Se realizaron talleres de emprendimiento, por lo que las mujeres de Huánuco se sienten sumamente realizadas y satisfechas por la oportunidad laboral que ahora tienen, han iniciado sus actividades actualmente exportan a los mercados de Europa sus productos de cacao y derivados, han constituido asociaciones de productoras y han conseguido certificaciones internacionales en Europa, el 90%de sus relaciones comerciales las realizan por Internet.

## **Cooperativa Naranjillo**

Es una empresa agroindustrial, de carácter inclusivo ubicada en las zonas de Huánuco, San Martín, Ucayali, dedicada a los cultivos de café, cacao, comprometida en el cuidado de la tierra, el cuidado del medio ambiente y bosques, creando oportunidades para sus trabajadores y las comunidades en las zonas de influencia. Como parte de su responsabilidad social promueve la equidad, el desarrollo social y comunitario de las personas que pertenecen a la cooperativa. Trabaja líneas de acción dirigidas a desarrollar capacidades en la mujer para su empoderamiento, su relaciones asociativas y empresariales. Naranjillo promueve la educación de la mujer para poder elevar el bienestar de la familia, en este contexto ha sido aliada en el programa de CEDRO, y se constituyó como un socio estratégico.

### **Ministerio de Salud**

Como parte de su objetivo de promover y asegurar la salud de las personas y como parte de sus acciones y compromiso con la sociedad, ha establecido relaciones con los gobiernos locales, regionales y la sociedad civil para cumplir sus objetivos de propiciar el bienestar del ciudadano preservando la integridad, salud y prevención. En este marco de objetivos ha participado el programa de Inclusión digital desarrollando programas y campañas de salud en favor de las comunidades como prevención de enfermedades tropicales, enfermedades infantiles, alimentación saludable, despistaje de cáncer, cambios en la nutrición, vacunaciones, incentivar el deporte para mejorar los estilos de vida, crianza de los niños, cuidado de las personas de la tercera edad y personas en riesgo.

### **Ministerio de Educación**

Se ha sumado, para usar la red de telecentros y promocionar actividades que fortalezcan los aprendizajes de la población, apoyo mutuo en beneficio de las poblaciones, con programas de intervención y desarrollo, con módulos de aprendizaje para las comunidades. Se necesita que se trabaje en un currículo alternativo para personas que no han terminado su escolaridad, pero que tienen experiencia en alguna actividad manual. Un programa inclusivo de fácil aplicación donde prime las habilidades que tiene el participante para que desarrolle competencias que le puedan servir para su entorno y su especialización como artesano, técnico, agricultor, estas personas se sienten desatendidas por no haber terminado la escolaridad formal y porque no pueden superarse obteniendo capacitaciones cortas pero oficializadas por instituciones educativas o en este caso por los módulos de aprendizaje de los telecentros.

### **Ministerio de la Mujer**

Encargado de diseñar promover la protección a las mujeres y sus poblaciones vulnerables a través de políticas públicas para erradicar la discriminación, injusticia, promoviendo la equidad, el respeto y la igualdad en la sociedad peruana. Se realizaron intervenciones para desarrollar el liderazgo y empoderamiento de la mujer y poblaciones en riesgo a través de actividades diseñadas para estas comunidades como discriminación, violencia de género.

## **CONADIS**

Es el Consejo Nacional para Integrar a las Personas con Discapacidad. Se realizó una alianza, para capacitar en habilidades sociales a la población, y realizar actividades de apoyo mutuo. Se realizaron campañas para brindar información oportuna de los derechos y beneficios para obtener mejor calidad de vida, oportunidades laborales y educativas a través de convenios y programas de desarrollo personal, en temas de salud y prevención, se ofrecieron actividades de integración social con las personas discapacitadas y sus familias.

## **Alcaldes**

Los alcaldes han sido actores y se destaca en ellos su liderazgo y empoderamiento han influenciado positivamente, en la población para orientar las acciones de gestión en la implementación de los telecentros. Los profesionales de CEDRO, iniciaron actividades de sensibilización directa a cada uno de ellos, presentándoles el beneficio de poder desarrollar el concepto de los telecentros, se fijaron objetivos y se establecieron planes de trabajo concretos. El poder de convocatoria con los diferentes grupos de la comunidad ha demostrado la habilidad de los alcaldes de transmitir las ideas claras y precisas de las metas propuestas para el programa, manifestaron sus deseos de promover el desarrollo territorial de sus comunidades, e hicieron desde el inicio del programa una gran labor de concientización a la innovación y uso de las tecnologías.

## **Sociedad Civil**

El compromiso de los profesionales multidisciplinarios que ofrecieron su experiencia y su servicio de manera desinteresada incrementó una sinergia de reciprocidad estableciéndose un gran trabajo de equipo. Se contó con profesionales, técnicos, que hicieron posible que se cumplan los programas de coyuntura ciñéndose a las políticas y estrategias para propiciar el desarrollo de las comunidades. Se realizaron intervenciones locales, que no ha implicado inversiones pero si apoyo mutuo dónde se han puesto estas acciones en valor. Se estableció una cultura de cooperación, donde los miembros trabajaron con dedicación, en interacción con las comunidades y sus líderes respetando su cultura, creencias y valores de manera responsable y autónoma cumpliendo los objetivos.



## **ONGEI**

Como entidad que diseña las estrategias de Gobierno Electrónico, solo se pudo realizar algunas coordinaciones preliminares, pero no se pudo concretar un apoyo sostenido, con CEDRO; en un inicio hubo entusiasmo por parte de esta institución gubernamental, pero ellos en el 2012, año de inicio del programa, estaban diseñando un Plan Nacional que demandaba total dedicación por lo que no se pudo trabajar en conjunto el programa.

### **4.1.1. Implementación de los telecentros**

En la fase inicial del proyecto CEDRO, realizó con diversos especialistas el trabajo de campo en las diferentes zonas de Huánuco. El equipo multidisciplinario ya tenía experiencia previa en estas zonas porque en sus diversas intervenciones ya habían trabajado en programas de capacitación y educación promoviendo la prevención de las adicciones de drogas y alcohol. La sensibilización se inició informando y vendiendo un concepto abstracto de las TIC, en una zona de nuestro país, donde las plataformas tecnológicas eran inexistentes, el concepto de conectividad era ausente, y los programas de inclusión o alfabetización digital eran desconocidos.

El trabajo coordinado fue presentar el proyecto a los gobiernos locales, enfocándose como un modelo de desarrollo y bienestar a la comunidad para incorporar competencias de aprendizaje, capacidad para operar las comunicaciones a distancia, la ubicuidad de acciones, un nuevo modelo de vida, que pueda gratificar su desempeño en los estudios, en el trabajo, en desarrollar programas de emprendimiento, educación financiera, desarrollar redes de contactos, implementar módulos de capacitación para las tareas cotidianas, de acuerdo a sus segmentos de trabajo, de mejoramiento de sus actividades productivas en el desarrollo agro industrial, en la piscicultura, en la exportación de cultivos no tradicionales, además en establecer redes de comunicación social y de mercadeo para intentar nuevas oportunidades de negocios.

Territorialmente Huánuco está muy cercano a San Martín, el primer telecentro fue el de Lamas ubicado en San Martín. Cuando se implementa este primer telecentro, los interesados de las ciudades cercanas visitaban el espacio para recibir una inducción de los nuevos servicios, se les informaba sobre el uso, de la implementación de los equipos tecnológicos, de la búsqueda de información, de

los recursos electrónicos. Los jóvenes y adultos de la comunidad estaban impactados por los equipos tecnológicos que innovaban las comunicaciones.

El tema fundamental de la sensibilización fue informar que los telecentros:

- Brindarían acceso a plataformas virtuales de información y conocimiento y además enseñanza para usarlas el clásico modelo de cabina no aspiraba a desarrollar competencias.
- Se ofrecería conectividad de alta calidad para estar comunicados con el mundo en tiempo real y de manera gratuita.
- Acceder a la información.
- Acceder al conocimiento.
- Desarrollo de competencias a través de cursos y talleres con módulos de aprendizaje, diseñados con diversos contenidos de acuerdo a los diferentes perfiles de interesados.
- Considerar un instrumento de desarrollo de competencias que iban a ser aplicadas de manera inmediata para su bienestar personal, técnico y profesional.

Los alcaldes, autoridades y las comunidades identificaron una propuesta de cambio, no todos estaban convencidos pero accedieron, porque comprendieron los cambios tecnológicos y la innovación que caracterizan al siglo XXI.

Los gobiernos locales realizaron un gran trabajo de gestión y cedieron los espacios para la ubicación de los telecentros con un área no menor a 60 m<sup>2</sup>, tomando en cuenta la disponibilidad de acuerdo a la situación de las diferentes comunidades, se consiguieron los espacios y se inició el proceso de implementación.

Se calculó un tiempo no menor de seis meses al inicio del proyecto, pero en el primer año, se elevó la eficiencia, de tal manera que se pudieron implementar 4 telecentros en el primer año, con el consiguiente resultado de éxito y de entusiasmo en las comunidades, se vivió un gran entusiasmo y las comunidades solicitaban que se les implementara nuevos telecentros y de allí surgió la red de telecentros.

#### **4.1.2. Telecentros**

CEDRO, ha desarrollado sus propios estándares para el diseño de los telecentros, ha manejado un modelo que tiene que ver con un concepto de marca que se replica de manera exacta, en todos los distritos y ciudades donde existe un telecentro en cuanto a imagen, los mismos colores de tal manera que tenga una identidad propia, que el ciudadano que se capacita en Tingo María, Huamalies, o Tocache identifique la marca sin ninguna diferenciación.

La conectividad de los telecentros ha sido todo un reto es un diseño propio, desarrollado por CEDRO este ha llevado la señal a través de una repetidora y de esta manera se ha podido tener la señal esperada de manera ininterrumpida. En esos momentos ningún proveedor comercial estaba interesado de llevar la señal al interior del país. El reto fue la geografía, llevar la infraestructura y las señales desde el a costa hasta las zonas escarpadas de la región selva, con la naturaleza indómita, cruzando ríos, y montañas.

Actualmente los gobiernos locales, han asumido la sostenibilidad de los telecentros, contratando a proveedores de internet, utilizando la Red de Comunicaciones que pertenece a CEDRO. Las campañas de sensibilización se trabajaron para que las comunidades pudieran animarse a llevar un modelo de intervención comunitaria, poniendo a su disposición las TIC, como una herramienta tecnológica, para el aprendizaje y desarrollo de capacidades y competencias.

Para la campaña se diseñaron materiales gráficos, para que la población comprendiera la propuesta. La población tenía mucha resistencia a herramientas que no conocían y que no comprendían. Una vez implementado el primer telecentro en Lamas los alcaldes y gobiernos locales, al ver el cambio y sobre todo la receptividad de la población a este espacio de aprendizaje y de integración comunal, celebraron el éxito y comprendieron lo importante que se había construido, no un espacio sino un lugar donde se estaba fomentando valores de ciudadanía, trámites instantáneos, oportunidades de negocio, las comunidades solicitaron que se les implemente telecentros en su comunidad, como parte de un sentimiento de competitividad territorial causando gran impacto al apreciar las ventajas en la conectividad de comunicación instantánea, la inmediatez de los recursos e información que ofrece el internet y la información multidisciplinaria,

podían estar y se trabajó con un orden establecido. Otro aspecto muy importante fue diseñar, actividades para la comunidad.

### Costos

Implementar un telecentro tiene un costo anual de 50,000 – 60,000 dólares dependiendo de las condiciones, de los espacios y zonas donde están ubicados.

Tabla N°4.1 Implementación de los Telecentros

Implementación Operativa	Implementación Técnica	Implementación de RR HH
Módulos	Conectividad	Ingeniero de sistemas
Computadoras	Internet	Administrador de telecentro
Mesas	Licencias de software	Técnico en computación
Sillas	Servidor	
Multifuncional (impresora, scanner)	Línea telefónica	
Proyector		
Pizarra		

Fuente: Elaboración propia

Se consiguieron, donaciones de empresas privadas, en Aguaytía, por 15 computadoras y el alcalde donó 2 computadoras más y se completó un aula virtual.

#### 4.1.3 Convocatoria

CEDRO y los aliados, realizaron la sinergia para empezar a sensibilizar a las comunidades, el concepto de la TIC aún estaba muy ausente, y la novedad para muchos de los participantes era poder tener acceso a una computadora. La campaña puntualizó:

- Creatividad.- Se presentó el tema de los telecentros de manera creativa como un cambio de estilo de vida, un cambio de paradigma con respecto a los aprendizajes que se iban a brindar.
- Claridad.- Se trabajó el mensaje de las características de los telecentros, diferenciándolos de las simples cabinas de internet que no generaban las competencias digitales, por espacios de aprendizaje, de interacción, potenciando redes, para las diferentes actividades que se iban a realizar.
- Oportunidad.- Se invitaba al público entre ellos a asociaciones de agricultores, artesanos, asociaciones del vaso de leche, comerciantes empleados públicos, y la sensibilización fue realizada a través de los

administradores, y capacitadores, explicándoles las ventajas y oportunidades que se iban a alcanzar con metas a corto y mediano plazo, de fácil aplicación en los entornos de escuela, instituto, universidad o trabajos de campo como en agricultura, ganadería o para los más jóvenes como los estudiantes de colegio, que conocían la experiencia del Plan Huascarán y eran más receptivos a la invitación.

- Movilización del orgullo local y construcción de comunidad muchos de ellos se animaban a formar un grupo por su cuenta y la convocatoria se realizó por diferentes canales, pero se ha comprobado por medio de las estadísticas que como era una nueva propuesta de tecnología, fue abordada con la propuesta social, de ir en compañía, o en grupo a las clases, este interés se viralizó y las comunidades más lejanas se interesaron por capacitarse en las TIC.

El trabajo de sensibilización se inició con los alcaldes, promotores, dirigentes, asociaciones, fueron intervenciones comunitarias, y grupales, para conectar con los líderes, y la población, la idea principal de la campaña era una idea era abstracta: Cómo las TIC pueden influir en la vida de las personas; fue una etapa inicial de desconcierto, porque muchos, de ellos aún no tenían la experiencia con la tecnología. Luego para la campaña social de la comunidad se diseñaron, afiches, y volantes. La campaña por radio fue efectiva con pequeñas locuciones, optimizando el tiempo, la rapidez en los mensajes invitando a los oyentes a acercarse a los telecentros, concitaron el interés de, la población en cada una de las comunidades intervenidas.

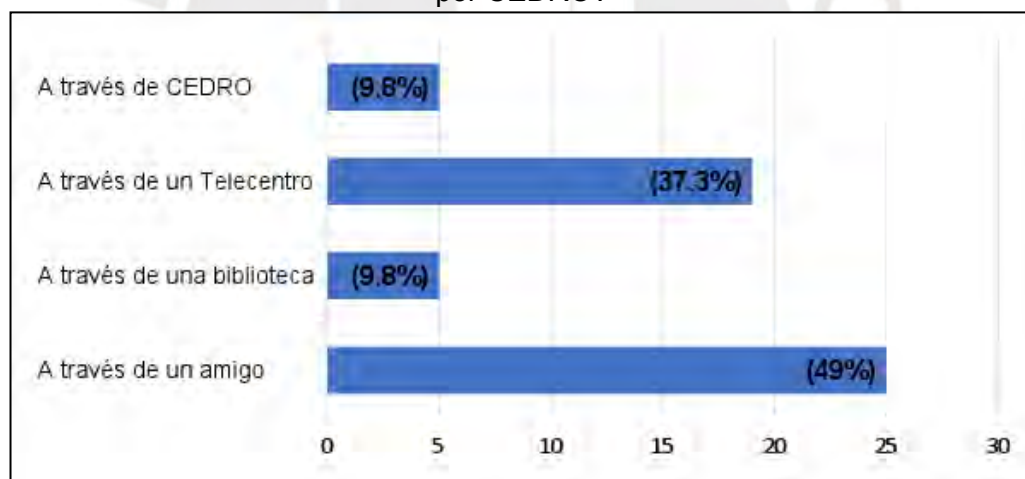
La población presentó muchas resistencias en un inicio debido a que eran ideas abstractas sobre las TIC. Es preciso indicar que se acercaron personas interesadas pero manifestaban diferentes temores de llevar las capacitaciones los problemas que indicaban estaban relacionados a ciertas creencias. i. Temor a las computadoras. ii. Desconocimiento de los términos en Inglés, como *mouse*, *software*. iii. No saber usar el mouse. iv. No usar bien el teclado. v. Malograr la computadora. Se realizaron *Focus Group*, para conocer sus temores y responder a sus inquietudes y aliviar sus miedos y brindarles las mejores propuestas para que mejoren sus percepciones del programa.

De un total de los 55 participantes, el 49% (25 personas) se enteró a través de un amigo, que lo animó o recomendó asistir al taller; se aprecia que la convocatoria

realizada directamente por los telecentros, indica que un 37.3% (19 personas) fue la segunda opción de convocar al público potencial. Las personas se acercaban para ver el espacio dónde iba a funcionar el telecentro, el administrador y los capacitadores con buenas habilidades sociales, les informaban sobre los contenidos de los talleres y les mostraban las computadoras, y los espacios apropiados, acondicionados con diseño moderno, luz, ventilación, señalética apropiada, ambientes limpios, diseñados para crear un espacio de aprendizaje virtual, se escogió los colores celeste y amarillo. Estos elementos han sido fundamentales para que las convocatorias hayan sido exitosas. (Ver Gráfico N°4.1)

“Una recomendación hecha de amigo a amigo acerca de un producto implica confianza y credibilidad ya que más allá de creer en el producto y sus cualidades el posible consumidor está basando su compra o el servicio en la confianza depositada en la persona que referencia el mensaje” (Guadalupe 2009: 3).

Gráfico 4.1. ¿Cómo se enteró de los talleres de alfabetización digital impartidos por CEDRO?



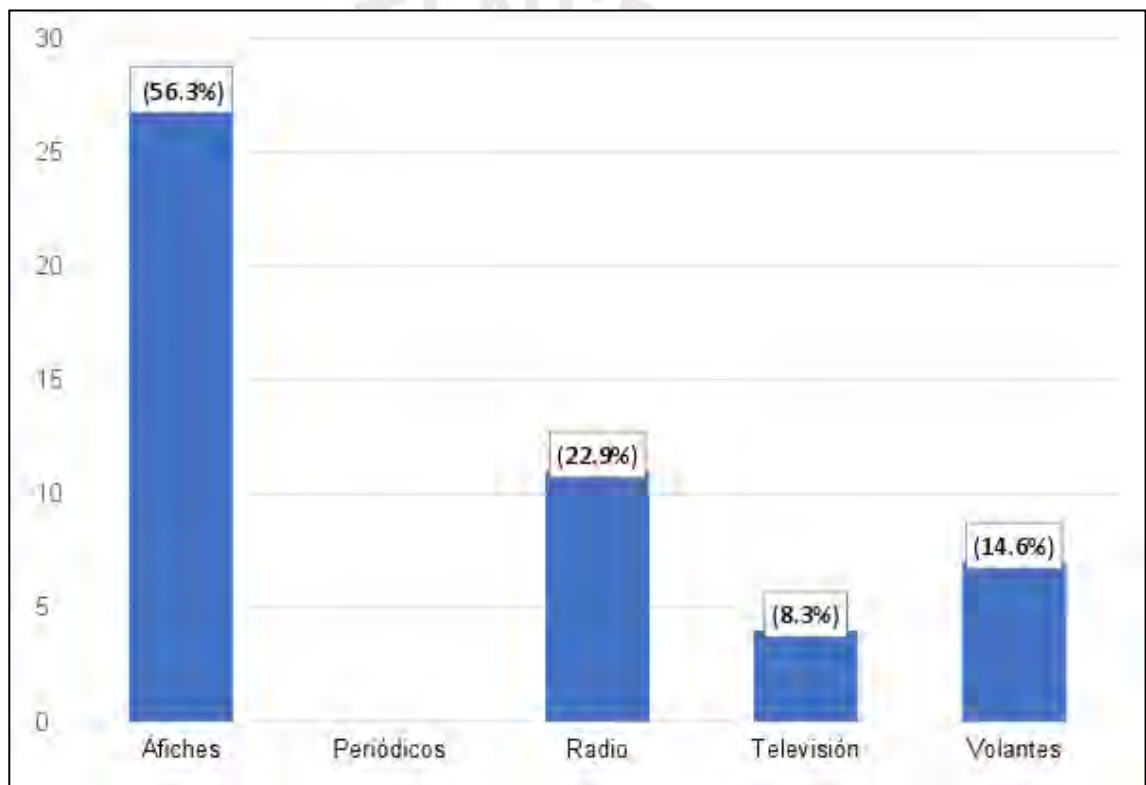
Fuente: Elaboración propia

Es importante precisar la forma cómo ha llegado el proyecto a sus grupos de interés (Ver gráfico 4.2). Así tenemos que el 56.3% de las personas se enteraron a través de afiches diseminados por toda la ciudad y comunidades en las diferentes oficinas importantes, municipalidades, centros comunales, bibliotecas, telecentros, centro parroquial, caseríos, cooperativas; el 56.3% luego el segundo canal de difusión ha sido la radio, como medio de comunicación masivo el 22.9%, es importante que para realizar mercadeo social la radio sigue siendo en nuestro

país el medio más potente y de alto impacto, seguido de los volantes de mano en un 14.6% y finalmente la televisión local en un 8.3%.

Por lo expuesto, en esta zona, los mecanismos de mayor eficacia resulta ser lo que representa un incremento de la difusión por afiches y radio. No se realizó ningún tipo de difusión en los periódicos de la ciudad, porque en el 2012 no era masivo, debido a que no llegaba a las comunidades objeto de la intervención, además no todas las personas compran periódico, la radio es el medio masivo por excelencia.

Gráfico 4.2. Medio por el cual se enteró el público objetivo de los talleres



Fuente: Elaboración propia.

#### **4.1.4 Características de los participantes**

La demanda de inscribirse en los telecentros, para acceder a los talleres tuvo gran impacto, los cupos se llenaron rápidamente y se tuvo que armar grupos de respaldo, como listas de espera, los telecentros en algunos casos tenían de 15 a 20 computadoras, cada participante accedía a una sola máquina. Tener acceso a las TIC, con profesores especializados, concitó el interés de los participantes, las cooperativas, y empresas, así como los alcaldes estaban sumamente entusiasmados y procuraban solicitar que sus distritos fueran considerados en este programa, para los administradores del programa, fue gratificante la acogida de los participantes y se iniciaba un gran reto, el de implementar nuevos telecentros.

##### **4.1.4.1 Género y edad de los participantes**

La participación de las mujeres en este programa alcanza el 54.9% (28 personas), y la participación de los hombres asciende al 43.10% (22 personas). Se explica que la mujer tiene mayores deseos de participación debido a la disponibilidad de tiempo, algunas mujeres ya habían dejado el colegio, se estaban dedicando a las labores domésticas y agrícolas, algunas alumnas luego de sus clases de colegio asistieron a los telecentros y los hombres debido a sus horarios de trabajo, solicitaron inclusive que hubiera capacitación nocturna después de la salida de los trabajos, los telecentros se adecuaron a esta solicitud. La población femenina en Huánuco, tiene mayor interés en las capacitaciones, es auspicioso, en vista que a nivel mundial las estadísticas indican que las mujeres en sociedades más igualitarias en los aspectos de género ellas ya no escogen ser científicas, o ser profesionales en tecnología, inclusive se están dando incentivos y promoviendo campañas para que no decaiga su presencia en estas disciplinas.

El Dr. Jorge Alva Hurtado Rector de la UNI, afirmaba “Es necesario motivar a las niñas y jóvenes en actividades de ciencia y tecnología”<sup>39</sup>, en el marco del Día Internacional de la Niña y la Mujer en la Ciencia. The National Women for International Technology indica que falta diversidad en la Informática.

<sup>39</sup>UNI: Porcentaje de mujeres en ciencia y tecnología es bajo. Lima: En La república. 29 de abril, 2018. <https://larepublica.pe/sociedad/1234751-uni-porcentaje-mujeres-ciencia-tecnologia>



En el 2017 solo el 26% de mujeres en el mundo trabajaba en informática de los cuales el 10% eran de raza negra, el 5% asiática 3%, afronorteamericana y solo el 1% eran latinas. Los esfuerzos deben ser integrales, estructurados y sostenibles para reducir la brecha digital de mujeres que trabajen en tecnología, incrementando sus ingresos por que en el mercado global, la tecnología está muy bien considerada. Anne Bioluac indica: “La clave es que las mujeres sean percibidas menos como usuarias y más como creadoras de las nuevas tecnologías”<sup>40</sup>. Luego el segmento de 28 a 42 años, 26% (13 participantes), es un grupo igualmente con aspiraciones laborales y de mejora en sus competencias, luego el grupo más aspiracional se puede considerar el grupo de menores cuyas edades están desde los 11 a 17 años, a este segmento le gusta la tecnología y ellos quieren desarrollar destrezas para jugar en línea, para aprender a tocar instrumentos, realizar autoaprendizaje, prepararse para la universidad y para usar aplicaciones.

En nuestro país, hay una experiencia muy interesante de la Start Up, Laboratoria es un emprendimiento social y tecnológico, que está dirigido solo para formar a mujeres en tecnología, el perfil de las jóvenes es de escasos recursos, se les capacita en una diversidad de especialidades como: programadoras y desarrollo de páginas web, su Start Up, ha realizado alianzas con diversas empresas y tiene una bolsa de trabajo para sus egresadas que antes de terminar su capacitación ya tienen ofertas de trabajo. Está dirigida por dirigida por Mariana Costa.

Destaca la edad de los participantes, el segmento de 18 a 26 años alcanza el 40% (20 participantes), cuya edad es la que tiene ya mayor apertura para insertarse en el mercado laboral, ellos han considerado este aprendizaje y contenidos para desarrollar competencias laborales y conseguir un primer trabajo para sus estudios.

Hay un reducido segmento de participantes mayores de 50 a 60 años, 6% (3 personas) y mayores de 60 años 2% (1 persona) que indica que si hay interés por parte de los mayores de 50 años para realizar aprendizajes de alfabetización

<sup>40</sup> Teruel, Ana. Por qué las mujeres deben apoderarse de la tecnología. Madrid: El país. 9 marzo 2017, [https://elpais.com/elpais/2017/03/08/talento\\_digital/1488997851\\_003913.html?rel=mas](https://elpais.com/elpais/2017/03/08/talento_digital/1488997851_003913.html?rel=mas)

digital y que este interés es importante potenciarlo y graduarlo considerando sus tiempos de aprendizaje en entornos tecnológicos. (Ver Tabla 4.2.)

Tabla 4.2. Características de los convocados por género y edad

GÉNERO Y EDAD DE LOS PARTICIPANTES	CANTIDAD	PORCENTAJES
Hombres	22	43.10%
Mujeres	28	54.9%
Menores de edad: 11 – 17	13	26%
Jóvenes: 18 – 26	20	40%
Adultos: 28 – 42	13	26%
Adultos mayores: 50 – 60	3	6%
Otros	1	2%
TOTAL	50	100%

Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.4.2 Nivel educativo

El perfil educativo de los participantes es diverso (Ver Tabla N° 4.3) Los participantes con secundaria completa ascienden a un 47% (25 participantes), consideran que desarrollando competencias digitales se puede conseguir trabajo, acceder a becas y aspirar a un teletrabajo. Los universitarios 26% (14 participantes) considera que las competencias digitales son sumamente competitivas por lo que ellos han participado activamente y consideraron que reforzaron sus aprendizajes ya existentes y que acudían a los telecentros porque encontraban que la velocidad de la conectividad era más rápida que en sus centros de estudio. Los participantes de secundaria incompleta tuvieron la motivación de participar en un 13.20% (7 participantes), porque consideran que pueden desarrollar y aplicar lo aprendido, en su entorno laboral, los técnicos en un 5.64 % (3 participantes) consideran que los talleres han sido novedosos y la metodología muy sencilla y fácil de integrar conocimientos y práctica. El segmento de los participantes con primaria completa 2% y con primaria incompleta se ha sentido entusiasmado por que tenían muchos temores, desconfiaban de su propia capacidad de aprender, cuando se dieron cuenta que lo podían lograr con sus compañeros, que tenían grados superiores de escolaridad, se sintieron sumamente motivados, recuperaron la confianza en sí mismos, celebraban sus logros, se aplicaron para demostrarse a sí mismos que podían usar la computadora acceder al conocimiento y entretenimiento.

Tabla 4.3: Grado educativo de los participantes

GRADO	NÚMERO	PORCENTAJE
Primaria	2	4%
Primaria incompleta	2	4%
Secundaria	25	47%
Secundaria incompleta	7	13.20%
Técnica	3	5.64%
Estudios universitarios	14	26.00%
<b>TOTAL</b>	<b>53</b>	<b>100.00%</b>

Fuente: Elaboración propia

#### 4.1.4.3 Lugar de residencia de los participantes

Huánuco, es un departamento que tiene 11 provincias: Ambo, Huánuco, Dos de Mayo, Huaycabamba, Huamalies, Leoncio Prado, Marañón, Pachitea, Puerto Inca, Lauricocha y Yarowilca. Dividido en 77 distritos. Los telecentros también están ubicados cercanos al a los departamentos de San Martín y Ucayali.

Los telecentros se trataron de ubicar en las zonas rurales y menos favorecidas donde se encontraba la mayor concentración de personas y comunidades, pero a su vez donde potencialmente las personas estaban esperando un cambio, la población productiva, y emprendedora estaba ávida de capacitarse, para mejorar sus condiciones de producción, de mercado, de redes de contacto con agricultores, ganaderos, de poder acceder a créditos, de poder bancarizarse, de poder definir los precios de sus productos. Actualmente hay una corriente que está vinculada al atributo de asociarse, para trabajar en comunidad y por líneas definidas de productos, establecer redes, informarse sobre los productos y nuevas líneas de mercado, incrementar la producción, informarse sobre el control, estándares para poder exportar al extranjero, trabajar sus presupuestos, convocar a expertos para que los ayuden a poner en valor su producción o sus servicios. En este contexto los participantes proceden de lugares cercanos como (Ver Tabla N° 4.4) Rupa-Rupa, Tingo María en un 16.32%, luego del Poblado de Sachavaca – Valle del Monzon en un 14.28 % Punamahuasi – Daniel Alomía Robles 14.28% seguido del distrito de Mariano Damaso Beraun – Leoncio Prado, y de las

ciudades de Tocache y Uchiza entre otros, ciudades muchas de ellas donde en los años 80 y 90 tuvieron un pasado violento por los cultivos de coca y su consecuente erradicación. La población aún tiene las huellas de esos sucesos y la postergación de un modelo educativo intercultural es una carencia que de alguna manera este programa trata de abordar para desarrollar capacidades y mejorar la calidad de vida.

Tabla 4.4 Lugar de residencia de los participantes

LUGAR	NÚMERO	PORCENTAJE
Chincamayo	1	2%
Centro poblado Maravillas - Valle del Monzon	4	8.10%
Distrito de Mariano Dámaso Beraún - Leoncio Prado	5	10.20%
Centro poblado de Sachavaca - Valle del Monzon	7	14.28%
Piura	1	2%
Pumahuasi - Daniel Alomía Robles	7	14.28%
Rupa Rupa - Tingo María	8	16.32%
Tocache	4	8.10%
Centro poblado de Manchuria - Valle del Monzon	1	2%
Huamalíes – Monzon	2	4.08%
Uchiza	3	6.12%
Pucayacu	1	2%
Nuevo Progreso	1	2%
Hermilio Valdizán - Tingo María	1	2%
No específica	3	6%
<b>TOTAL</b>	<b>49</b>	<b>100%</b>

Fuente: Elaboración propia

#### 4.2 Servicios de capacitación digital que prestan los telecentros

Los telecentros una vez implementados, se han convertido en focos de aprendizaje e interacción entre los ciudadanos, las empresas, organizaciones, asociaciones, cámara de artesanos, y la comunidad global, proporcionando información en tiempo real, consulta de trámites al día, portales accediendo a información en salud, a los estudios en línea. Es preciso indicar que los contenidos, son aspectos importantes que se trabajan de acuerdo a la coyuntura política y social del evento, se ha podido acceder de manera transparente a portales del Estado que evidencian los prospectos de candidatos que se presentan a algún ejercicio electoral, como para elegir alcaldes, gobernadores, y a las elecciones presidenciales de esta manera reforzando los valores democráticos de transparencia en la información.

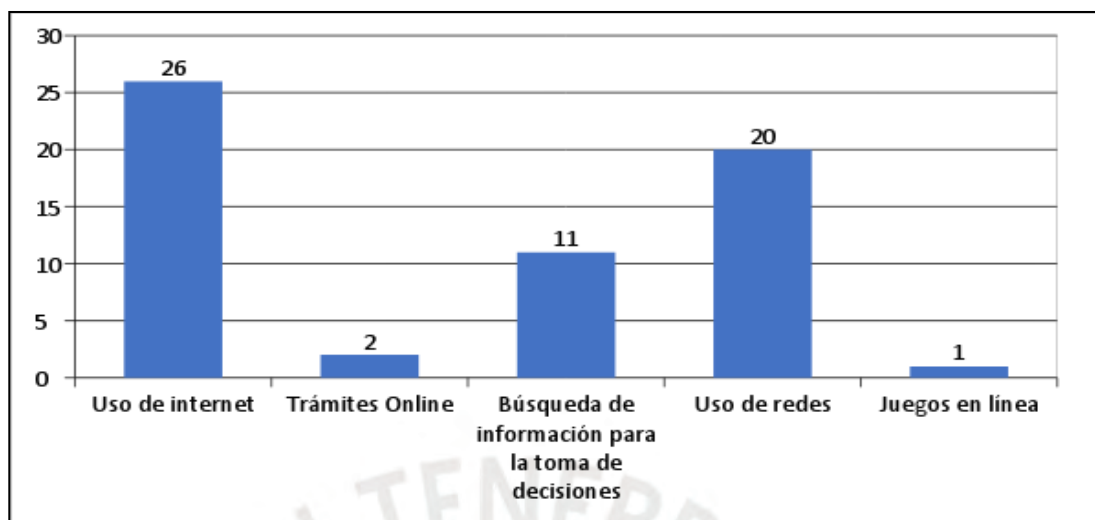
#### **4.2.1 Competencias previas de los participantes**

Los participantes del programa indicaron que ya conocían algo de las TIC, pero no imaginaban que sus aprendizajes iban a ser estructurados metodológicamente para conseguir mejorar sus habilidades. Los jóvenes han demostrado el dominio de sus aprendizajes. Actualmente muchas personas adquieren ciertas habilidades con las TIC de manera autónoma, y exploratoria pero sin mayor reflexión e indicativos para adquirirla como una competencia. Las personas, no solo aspiran acceder a la información, hay que desarrollar el pensamiento crítico para la valoración y el análisis; si la información proviene de fuentes autorizadas y cómo debe usarse, compartirla y cómo generar nuevos contenidos.

Los participantes indican que el 57.8% (26), que ya usaban el internet de manera intuitiva, sin conocimientos previos, este grupo valoró inmediatamente el programa y se dieron cuenta que sus búsquedas iniciales sin la capacitación no eran tan acertadas por que no sabían ubicar el tema, dentro de las especificaciones del conocimiento. El 44.4% de participantes usaban sólo las redes sociales. Se identificó que el 24.4%(11) los participantes usaban internet para la toma de sus decisiones. Un grupo de solo un 4.4%(2) usaba internet para realizar trámites en línea, y sólo un 2.2%(1), usaba de manera recreativa para jugar en línea 2.2% (1).

Los capacitadores consideraron en sus informes, que para los participantes el principal temor que tenían antes de iniciar los talleres era, no poder lograr satisfactoriamente las prácticas del programa, temor a malograr los equipos, no comprender los nombres de las partes de la computadora, perder la información que se trabajaba. Los participantes manifestaron que la motivación que recibían por parte de los talleristas fue la cuota de aliento para valorar que lo que estaban aprendiendo podía ser aplicable para el trabajo, para los estudios, y para mejorar los aprendizajes previos. Es preciso indicar que se estableció una sinergia de competencia social, y han sido grupos que luego han reforzado su vínculo para iniciar proyectos de trabajo. (Ver Gráfico N°4.4)

Gráfico 4.4. Competencias digitales adquiridas previamente



Fuente: Elaboración propia.

#### 4.2.2 Servicios ofrecidos en los telecentros

Los telecentros han influenciado positivamente en las comunidades, ofrecen diversas actividades, y se han constituido en aliados para ciertos servicios que demanda la población. Los talleres impartidos se han ofrecido de manera gratuita y el acceso a internet es también gratuito. Hay servicios adicionales que tienen una tarifa mínima y que son los que tienen mayor demanda por los escolares, estudiantes, universitarios son: Internet, Skype, fotocopias e impresiones. Los adultos mayores usan las cabinas telefónicas y el Skype. (Ver Tabla 4.5)

Tabla N°4.5 Servicios ofrecidos en los Telecentros

TELECENTROS SERVICIOS PAGADOS	COSTOS
Internet	0.50 hora
Fotocopias	0.10 hoja
Impresiones	0.50 hoja
Cabina telefónica	0.20 minuto
Skype	0.50 media hora

Fuente: Elaboración propia

#### 4.2.3 Servicios implementados

Los telecentros brindan la capacitación de alfabetización completamente gratis y se han implementado nuevos servicios para los telecentros, al año de cumplir con las capacitaciones, surgió la necesidad de seguir trabajando

estrategias de gran impacto, que pudiera ser aliadas en el ámbito económico, educativo y social. (Ver Tabla N°4.6)

Tabla N°4.6 Servicios Gratuitos en los Telecentros

Taller básico	Taller intermedio	Taller avanzado
Inducción según el nivel de conocimientos en informática. Breve historia. Partes de la computadora, terminología.	Ofimática nivel intermedio. Ofimática nivel avanzado.	Redes, nivel avanzado Facebook, Fan Page, desarrollar eventos, promocionar productos por redes.
Hardware/Software.	Búsquedas nivel intermedio y avanzado.	Aplicaciones avanzadas para proyectos.
Ofimática – programas.	Redes Sociales. Ubicar a la familia o amigos. Uso de Skype.	Selección de contenidos, evaluación de la información para trabajos de escolares y universitarios. Repositorios temáticos.
Búsqueda de información básica - páginas web, portales.	APPS. Aplicaciones.	Educación Financiera. Emprendimiento. Desarrollo de APPS.
Creación de correos.	Teléfonos inteligentes.	Talleres Agrícolas. Talleres tecnológicos.
Búsqueda de información en plataformas especiales.	Presentaciones.	Cursos Virtuales, de diferentes contenidos

Fuente: Elaboración propia

- Educación Financiera

Se ha capacitado en base a módulos de aprendizaje, esta competencia que permite al ciudadano a acceder a conocimientos, que puedan ser útiles para sus pequeñas empresas El BCP desarrolló un modelo que se ha aplicado por varios años, para desarrollar esta competencia que es muy importante para los productores y emprendedores.

Para la OECD: "La educación financiera se define como: el proceso por el cual los consumidores/inversionistas financieros mejoran su comprensión de los productos financieros, los conceptos y los riesgos, y a través de información, instrucción y/o el asesoramiento objetivo, desarrollan las habilidades y confianza para ser más conscientes de los riesgos y oportunidades financieras, tomar decisiones informadas, saber a dónde ir

para obtener ayuda y ejercer cualquier acción eficaz para mejorar su bienestar económico”<sup>41</sup>.

- Capacitación Agropecuaria

Dirigida a los agricultores para mejorar su productividad, selección de semillas, cursos de injertos, rendimiento de los cultivos, cosechas todas estas capacitaciones a cargo de especialistas. Han sido muy apreciadas por los agricultores, porque permiten dar una asistencia técnica inmediata a sus problemas. Esta iniciativa está dirigida para los productores de café, cacao.

- Capacitación en Emprendimiento

se ofrecen módulos de emprendimiento, para que las personas puedan tener el impulso de superar los desafíos y constituir una empresa con la asesoría legal, y con un plan de negocios para planificar su negocio. Actualmente el Perú ocupa el cuarto lugar en iniciativas de emprendimiento a nivel de América Latina, y las entidades financieras ya tienen identificadas las estrategias de los emprendedores.

Es importante resaltar que las mujeres han accedido a estas capacitaciones, en el rubro de la chocolatería. Hay magníficas experiencias de vida relacionadas con el uso de los telecentros para establecer su red de mercadeo a nivel nacional y del extranjero.

- Capacitación en Bibliotecas Virtuales, CEDRO con la Organización Makaia de Colombia, realizaron una alianza para dar acceso al uso de Bibliotecas Virtuales para que la población pueda beneficiarse con los recursos de información y conocimiento en línea.

- Video-conferencias, y desarrollo de charlas, con especialistas, telecentros, e instituciones gubernamentales y ONG, para tratar temas de interés público, capacitaciones, reforzar campañas sociales, vacunaciones, temas de salud, pequeña empresa, bullying, violencia familiar, adicciones, y temas que representen una mejora en el estilo de vida de las comunidades.

<sup>41</sup>OECD. 2013 Educación financiera en América Latina y el Caribe. Situación actual y perspectivas.

[https://www.oecd.org/daf/fin/financialeducation/OECD\\_CAF\\_Financial\\_Education\\_Latin\\_AmericaES.pdf](https://www.oecd.org/daf/fin/financialeducation/OECD_CAF_Financial_Education_Latin_AmericaES.pdf)



- *Webinars*, el término es acuñado del idioma inglés para referirse, al término *web* y *seminar*, conceptualizado como un seminario virtual o charla virtual que une comunidades de interesados, profesionales, técnicos, universitarios y público en general, en las diferentes ciudades, por ejemplo en la red de Telecentros, de manera simultánea y establecen un tiempo de comunidad de aprendizaje, y pueden realizar vía chat, ronda de preguntas y poder interactuar bajo el estímulo común de intereses temáticos.
- Estos *webinars* iniciaron con temas importantes para los productores, en temas de fácil aplicación en cultivos, semillas, plagas, manejo de los recursos hídricos. temas importantes  
Estos *webinars*, son muy apreciados por los participantes porque los expositores son de mucho prestigio en sus diversas especialidades y en el entorno académico.
- Educación Financiera para mujeres, actualmente se viene trabajando esta capacitación, se pretende llegar a unas 5,000 mujeres que puedan adquirir las habilidades de educación financiera para que conozcan: ahorro, préstamo, transacciones, economía doméstica y planes de negocio para el emprendimiento.

#### **4.2.4 Servicios de socialización comunitaria**

Se han diseñado diversas actividades de acompañamiento para las comunidades donde se instala un telecentro. Estas capacitaciones. Han generado una visión común de contribuir y fortalecer a la comunidad para fines de identidad y solidaridad, se trabaja la confianza, la autoestima, se promueve la unión y el sentido de pertenencia al grupo y nuevas formas de participación ciudadana, apreciar la decisión de poder escoger libremente actividades que fomenten la distracción y entretenimiento. Se trata de potenciar los valores familiares, de comunidad, se brinda charlas que puedan ser coadyuvantes para los problemas de salud, educación y pobreza que persisten en nuestras comunidades y el enfoque de poder aplicar las libertades, para conseguir el bienestar y desarrollo. (Ver Tabla N°4.7)

Tabla N°4.7 Servicios de Socialización Comunitaria

<b>SERVICIOS DE SOCIALIZACIÓN COMUNITARIA</b>
Campeonatos deportivos; Fútbol, Vóley
Concursos: Dibujo, Pintura
Festivales artísticos Culturales: Baile, Canto, Pintura
Charlas y Conversatorios: Sobre, Educación, Salud, Psicología
Pasacalles: campañas para hacer marketing de algún servicio o promover campañas de salud: Vacunaciones, Manos Limpias o sensibilizar a la población sobre algún aspecto importante para la comunidad, erradicación de la anemia
Tele-Cine: Cine-Fórum, Cine Infantil, Ciclos de Cine
Webinars: Con conferencias virtuales con especialistas desde Lima o el extranjero.

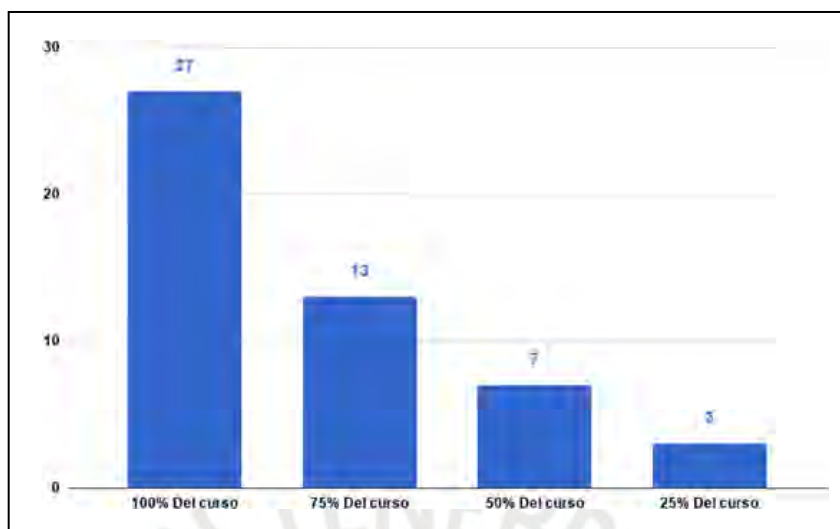
Fuente: Elaboración propia

#### **4.2.5 Participación de los alumnos en los talleres**

Los beneficiados se han sentido plenamente motivados, a la pregunta de su participación en asistencia el 54% indica que su asistencia fue del 100%, el 26 % tuvo una asistencia del 75%, el 14% indica que tuvo la asistencia del 50% y solo un 6% tuvo una asistencia del 25%. (Ver Gráfico N°4.5)

El Director del Programa indica que la deserción tuvo un rango del 6% en algunas zonas y en otras del 3%, esto se explica que, hay mucha movilización de las personas jóvenes y jóvenes adultos, porque migran a las ciudades, y por qué algunos talleres eran en horas que los participantes trabajan en el campo. Para este grupo que tenía horarios extendidos de trabajo, se diseñó talleres de internet mucho más sintetizado con información clave para que sea sumamente útil, en vista que que trabajan 12 horas en labores agrícolas y sus desplazamientos a las zonas del telecentro se realizaba en horario nocturno. Los telecentros brindaron oportunidades de adecuarse a las necesidades de los participantes como parte de su gestión del talento, para no perder a los interesados.

Gráfico 4.5. Participación en los talleres



Fuente: elaboración propia

#### 4.2.6 Demanda de los talleres

A través de la metodología desarrollada en los talleres impartidos, los participantes, se han sentido motivados, y seguros de dominar la tecnología y han argumentado la importancia de las TIC, y el cambio que ellos han experimentado en su vida a través de nuevas oportunidades, muchos consideran que es un privilegio, interactuar en tiempo real con sus familias, amigos, con profesionales de prestigio en las videoconferencias. Los adultos mayores de 40 años, manifestaron que, se sintieron inicialmente cohibidos ante los jóvenes que tienen más destreza; pero al estar en clases, se han sentido incluidos y lo más importante que los capacitadores fueron los que alentaron sus procesos de aprendizaje basados en la práctica, y aplicaciones dirigidas a sus actividades. Los entrevistados se sienten motivados y desean participar en más de una actividad. Esto ha motivado para que se quieran inscribir en más de un taller. (Ver tabla N°4.8) Ellos manifiestan:

“Nunca aprendí a usar la computadora, ahora que ya la comprendo...no puedo dejarla” (Beneficiaria de Tingo María)

“La información que obtuve para mejorar los cultivos de Camu-Camu, me han servido para conocer las plagas y hongos que atacan los cultivos” (Beneficiario de Tocache)

“Tenemos muy buen cacao, estamos comunicándonos con gente por internet en el extranjero interesada en comprar nuestro producto” (Beneficiario de Uchiza)

“Tengo un gran sueño de exportar mis chocolates, con rellenos especiales de las frutas exóticas como maracuyá, cocona, guayaba” (Beneficiaria de Tingo María)

“Tenía un negocio pequeño, ahora me he conectado con gente de Lima para ampliar mis productos y ya no pago sobre precios y mi negocio está creciendo” (Beneficiaria de Tingo María)

“He aprendido a realizar mis trabajos para mi Instituto y hago trabajos, cartas, informes y tengo un dinero adicional, y deseo abrir una librería bazar para dar servicios de mecanografía e impresiones” (Beneficiario de Rupa-Rupa, Tingo María)

“Me gusta coser, pero mis confecciones son antiguas, he visto nuevos modelos que copio y las pongo en mi tiendita, así puedo mejorar mis modelos, estoy juntando para comprar una computadora y que mis hijos la puedan usar” (Beneficiaria de Tingo María)

“Cuando tengo curiosidad para ver si mis plantas están con alguna plaga busco en internet y encuentro soluciones rápidas” (Beneficiario de Tingo María)

“Quiero presentarme a beca 18, cuando termine la secundaria y hacer la postulación y dar una sorpresa a mi mamá” (Beneficiaria de Monzón)

“No pude terminar la universidad, pero es muy probable que continúe de manera a distancia, internet es mágico” (Beneficiaria de Leoncio Prado)

“He podido comunicarme con mi familia que no sabía de ella hace 30 años tengo un correo y puedo enviar fotos, pronto me visitarán mis sobrinos nietos” (Beneficiaria de Tocache)

“Cuando mis hijos se enferman busco información por internet y me siento más tranquila de comprender lo que les está pasando, igual llevo mis hijos a la posta para que reciban atención” (Beneficiaria de Monzón)

Los beneficiarios que han participado en un taller ascienden a un 42%, en tres talleres en un 32%, en más de 4 talleres un 14%, Se evidencia que el diseño de los talleres ha sido muy novedoso, se han incorporado desde el inicio, temas de innovación como educación financiera, en vista que hay emprendimiento, luego se han incorporado temas de tecnología, como desarrollo de aplicaciones, participación ciudadana, liderazgo, cómo realizar presentaciones. Cómo buscar información para fondos concursables para proyectos de emprendimiento.

Tabla 4.8. Demanda de los talleres

TALLERES	PARTICIPANTES	PORCENTAJE
1 Taller	21	42%
2 Talleres	4	8%
3 Talleres	16	32%
4 talleres	2	4%
Más de 4	7	14%

Fuente: Elaboración propia.

#### 4.3. Competencias desarrolladas por los participantes

Se han realizado en alianza con Google certificaciones para los participantes que se han especializado y han destacado en módulos o talleres de tecnología, como softwares libres, recursos de acceso abierto y desarrollo de *apps*. Estos alumnos han conseguido trabajo en empresas de manera inmediata.

Finalizando los tres módulos, los participantes reciben una certificación denominada, Ciudadano Digital, que es emitida por IDEA, que es una institución aliada y tiene autorización por parte del Ministerio de Educación para acreditar las competencias digitales de las personas que llevan los talleres. Los participantes se sienten muy comprometidos y fortalecidos de poder culminar exitosamente y tener las posibilidades de insertarse en las empresas e instituciones de su localidad con las aspiraciones de un trabajo calificado en TIC.

Las competencias desarrolladas por los participantes en un 58% es sobre el correcto uso de internet, y hacer las búsquedas en plataformas que tienen contenidos relevantes y válidos para sus necesidades, Se les enseña a diferenciar de las páginas netamente comerciales, se les enseña que puedan discriminar y analizar los contenidos. El 48% afirma que ya sabe usar los buscadores eficientemente y comentan que ellos ayudan a los escolares y otras personas que

usan el servicio de internet Asimismo los beneficiados manifiestan en un 40% que ya saben usar las diferentes páginas web.

En el 40% de los entrevistados responden que usan el internet, para realizar búsquedas para complementar sus investigaciones universitarias y para las tareas escolares, 40% afirma que la usa para mejorarlas habilidades en su trabajo y nuevamente otro 40% busca información tecnológica. Se puede apreciar (Ver Tabla N°4.9) que un 28% personas busca un nuevo trabajo y otro 28% busca cursos en línea. Un 16% usa el aprendizaje para informarse sobre temas de emprendimiento. El 14% de los capacitados obtiene información económica, otro 14% obtiene información para conocer a los candidatos por elecciones, un 12% accede a trámites en línea y un 6% para hacer sus pagos en línea y un 4% para buscar nuevas aplicaciones. En el marco del convenio con Google se ha implementado desarrollo de Apps que actualmente es muy apreciado para la creación, diseño y desarrollo de las aplicaciones móviles. (Ver Tabla N°4.9)

Tabla 4.9. Capacidades desarrolladas en los participantes a los talleres

COMPETENCIAS DIGITALES	NÚMERO	PORCENTAJE
Uso de internet	29	58%
Uso de buscadores	24	48%
Uso de páginas web	28	56%
Acceder a trámites Online	6	12%
Pagos Online	3	6%
Buscar cursos Online	14	28%
Realizar trabajos para la escuela, universidad	20	40%
Buscar trabajo	14	28%
Buscar información para mejorar el trabajo que desempeña	20	40%
Buscar información para la toma de decisiones	12	24%
Buscar información para las elecciones políticas	7	14%
Buscar información tecnológica	20	40%
Desarrollo de programas de emprendimiento	8	16%
Desarrollo de apps	2	4%
Información económica	7	14%

Fuente: Elaboración propia

Podemos observar que las competencias están cubriendo diversos intereses personales que suman al bienestar, es importante que manifiesten los beneficiados que dominan el internet, que además sea la tecnología un aliado para

sus capacidades intelectuales de apoyo al trabajo escolar y universitario tenemos los usos de las búsquedas.

#### **4.3.1 Inclusión digital**

Los participantes jóvenes en el segmento de 16 a 36 años, previo al inicio de los talleres, conceptualizaban a la pregunta si conocía el término y lo implicaba este acceso, ellos sólo relacionaban con el desarrollo de competencias para el uso de la información en línea, en un 46%, luego un 26% relacionaba que el uso del internet, sólo para hacer búsquedas en , luego un 24% de manera gaseosa relacionaba las búsquedas sólo por internet, un 10% solo se limitaba a la usabilidad de las redes sociales, y solo un 2% admitía que la inclusión solo era un beneficio tecnológico para poder tener un correo electrónico. (Ver Tabla N°4.10)

Una vez finalizada las capacitaciones, los entrevistados admitieron, y cambiaron la percepción con respecto a lo que embarga este término y condición que democratiza la accesibilidad de la información, unido a la tecnología, al conocimiento práctico de desarrollar condiciones para obtener mejores condiciones de vida a través de un mejor trabajo, un mejor desempeño en los estudios, un mejor desarrollo y conocimientos de la técnica y que se constituye como una gran estrategia de mejorar las condiciones económicas productivas de las personas con una mejor calidad de vida y bienestar. Los entrevistados indican que hay un claro crecimiento de sus actitudes en las clases de inclusión digital, los recursos de aprendizaje, la manera y el enfoque didáctico, de valorar el tiempo a través del desarrollo de destrezas, consideran que hay un gran valor de acceder a estos telecentros, por las capacitaciones y por diversas actividades complementarias realizadas, se han convertido en el centro de interés de la comunidad, donde se puede aprender, discutir, y analizar diversos temas.

Tabla 4.10 Definición de alfabetización informacional

CONCEPTO	PARTICIPANTES	PORCENTAJE
Competencias digitales	12	24%
Búsqueda por internet	13	26%
Desarrollar competencias digitales para el uso de información On-line	23	46%
Usar redes sociales	5	10%
Tener correo electrónico	2	4%

Fuente: Elaboración propia

El programa de los telecentros, desde el 2012 al 2017 se ha tenido una participación de 29,000 alumnos beneficiados que han tomado los talleres, los departamentos que han ofrecido estos servicios son:

- Huánuco 10.000 participantes
- San Martín 11,000 participantes
- Ucayali 8,000 participantes

Actualmente al cierre del 2017 hay 39 telecentros en estos tres departamentos, gestionados por CEDRO y uno adicional que fue gestionado por la Cooperación Japonesa en el departamento de San Martín. En Huánuco se encuentran 20 telecentros y 19 localizados en San Martín y Ucayali, que se encuentran interconectados y siguen trabajando en pro del desarrollo de estas tres regiones importantes de nuestro país. (Ver Tabla N°4.11)

Tabla 4.11. Número de personas capacitadas en los telecentros de CEDRO 2012 - 2017

DEPARTAMENTOS	PARTICIPANTES
Huánuco	10,000
San Martín	11,000
Ucayali	8,000
TOTAL	29,000

Fuente: Elaboración propia



#### 4.3.2 Nivel de satisfacción de los egresados

Las poblaciones que accedieron a las capacitaciones de Alfabetización Digital manifiestan en las entrevistas de esta investigación, que los telecentros han cambiado su vida de manera positiva, para los jóvenes ha sido una opción de sentirse incluidos al poder usar las redes sociales, acceder a las noticias en tiempo real, y esta virtualidad ha sustituido a la radio y televisión. Algunos han profundizado sus conocimientos, llevando otros cursos, talleres y diplomados virtuales de esta manera han desarrollado una variedad de competencias que ha incrementado su desarrollo; se sienten realizados con lo alcanzado en plazos cortos de tiempo y bajo estas condiciones hay una mayor probabilidad de empleabilidad para ellos. Los cursos dictados fueron de manera gratuita.

Los productores, sienten que de manera individual y de manera colectiva con sus asociaciones, y agrupaciones los cursos, han contribuido para tener mejoras importantes en acceder a redes de mercadeo, a créditos, y ventajas para sus emprendimientos.

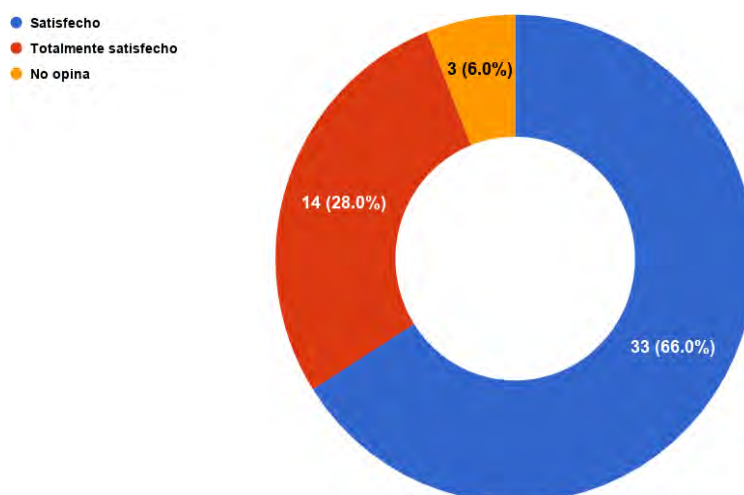
Los padres de familia, a través de las video-conferencias sienten que pueden estar más informados sobre temas para la mejor crianza y comprensión de sus hijos, como los temas de *bullying*, violencia intrafamiliar y adicciones.

Las mujeres emprendedoras, en estas zonas ellas se dedican a la chocolatería, y les ha permitido, unirse y trabajar en redes, han accedido a préstamos, incentivos, y han logrado poner en valor su trabajo exportando directamente al extranjero.

Los adultos mayores, han manifestado:” Que no pensaban regresar a las aulas, porque sus niveles de escolaridad eran incompletos, pero con el aprendizaje de la tecnología, no se nota sus carencias” (Agricultor de Monzón)

Al comparar la percepción de calidad de los contenidos ofrecidos en los talleres, encontramos que los participantes aluden una satisfacción del 66%, y los que afirman que se sienten totalmente satisfecho por los contenidos en un 14%, y solo un 6% que responde en la categoría de ni satisfecho ni insatisfecho. Todos los grupos indican que tienen ahora una gran valoración del tiempo porque la conectividad hace posible realizar, trámites, consultas, transacciones financieras, pagos, y reclamos, de manera inmediata. (Ver Gráfico N° 4.6)

Gráfico N° 4.6. Percepción de calidad en los contenidos de los talleres

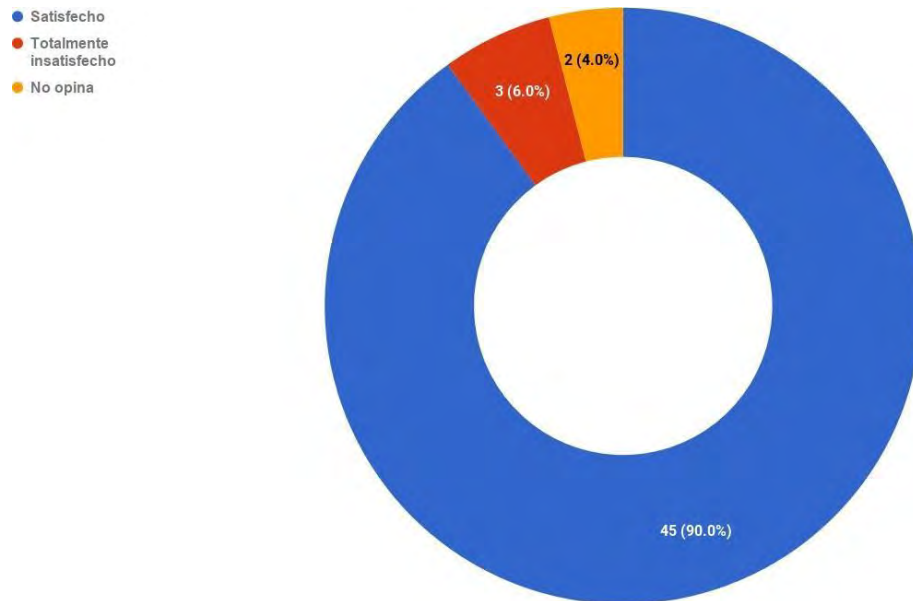


Fuente: Elaboración propia.

#### 4.3.3 Valoración de los facilitadores talleristas

Los profesores, han sido una pieza clave de estímulo y motivación, a través de su experiencia en metodología de enseñanza en nuevas tecnologías, han podido lograr los objetivos trazados, siendo consecuente con los diferentes grupos jóvenes, y adultos, ofreciendo contenidos, motivar para que los alumnos no abandonen el programa. Han tenido muy buenas competencias sociales para formar equipos de trabajo. Los talleristas ayudaron a que los participantes que no tenían ningún contacto con las computadoras, para que pierdan el temor a malograr los equipos, como el *mouse*, el *usb*. Algunas personas eran analfabetas y los talleristas tuvieron que alfabetizar a esta persona, con los teclados, y luego articular las palabras, valiéndose de imágenes, muchos de ellos establecieron estrategias propias e individuales para estos participantes, se les dio los talleres con más horas de aprendizaje. Los talleres duraban básicamente 2 meses pero a veces de acuerdo al grupo interesado y con mayores destrezas lo hacían en menor tiempo, y en grupos especiales en 3 o 4 meses, la finalidad era capacitar no perdiendo el objetivo principal. Los participantes respondieron que el 85% estaban satisfechos con los profesores talleristas, el 4% ni satisfecho ni insatisfecho y el 11% indicó que estaban insatisfechos. (Ver Gráfico N°4.7)

Gráfico 4. 7. Valoración de los talleristas

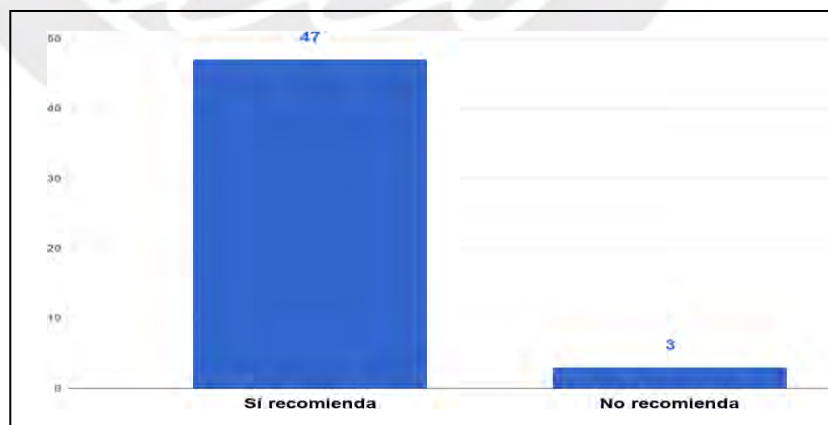


Fuente: Elaboración propia.

#### 4.3.4 Recomendación de los alumnos a los talleres

La satisfacción de los participantes, al terminar sus capacitaciones, afirma que el 92% de capacitados recomendó a sus amigos y familia, tomar los talleres por considerarlos pertinentes e importantes y sólo el 7.8% no lo hizo. (Ver Gráfico N° 4.8).

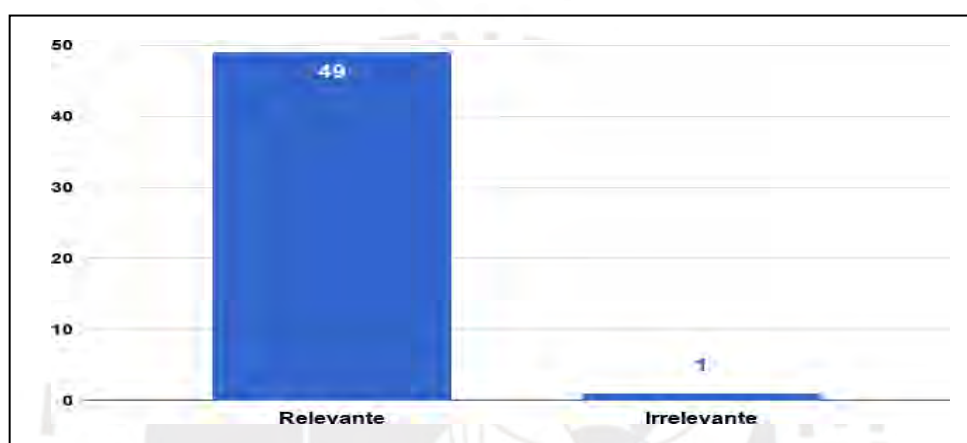
Gráfico 4.8. Recomendación a los talleres



Fuente: Elaboración propia.

Sobre la relevancia de los contenidos de los talleres de Alfabetización Digital, los talleristas consideran, en un 98 %, que los temas son relevantes y solo 1.2% consideró irrelevante los temas impartidos; por lo tanto el diseño de los talleres de alfabetización digital, tienen la metodología, y los temas pertinentes para conseguir un aprendizaje interesante y útil. (Ver Gráfico N° 4.9)

Gráfico 4.9. Valoración de los contenidos de los talleres



Fuente: Elaboración propia.

#### 4.3.5 Impacto y generación de oportunidades

Durante todo el periodo de implementación y ejecución del programa se ha mantenido la comunicación y el diálogo para realizar la retro-alimentación del programa, a nivel de los usuarios, a nivel de los profesores talleristas, y de los administradores de los telecentros, el cambio generado por la incursión de las nuevas tecnologías y los talleres de Alfabetización Digital han sido muy positivos en las poblaciones y en las ciudades de Huánuco, San Martín y Ucayali.

La alfabetización digital ofrece oportunidades en las personas, brinda condiciones necesarias para poder incorporarse a un trabajo que tenga un entorno tecnológico las personas se sienten motivadas por que el dominio es sumamente instantáneo, este cambio de las personas alfabetizadas les permite mejorar sus condiciones, relacionarse con otras personas

remotamente, se abren posibilidades acceder a capacitaciones virtuales, en el tema de emprendimiento, surgen posibilidades de estar en contacto con redes que les permite vender, conseguir insumos más baratos para sus gestiones comerciales, acceder a los precios competitivos del mercado. La inclusión financiera ha sido un tema muy importante, el conocer y realizar transacciones de pagos, obtener una tarjeta bancaria, recibir sus pagos en una cuenta electrónica, y ver las ventajas de ahorro del tiempo y de los viajes y el riesgo en realizar estas operaciones financieras de manera presencial es un aporte y dominio de sr independientes con sus recursos.

El ciudadano gestiona los trámites en línea y aprecia que puede ser independiente en lograr las gestiones con rapidez y confianza. Convertirse en un ciudadano digital implica también estar en las últimas tendencias y eso significa el cambio constante desarrollas las habilidades sociales, de comunicación, empatía, liderazgo e integración. Los adultos consideran que la tecnología los ha integrado entre las diferentes generaciones, pueden comprender el apego de los jóvenes a las nuevas tecnologías y sus beneficios. (Ver Tabla N°4.12)

Tabla N°4.12. Impacto de la alfabetización informacional para las personas

<b>Impacto para las personas</b>
Oportunidades de trabajo
Oportunidades de capacitación
Oportunidades de emprendimiento
Oportunidades de inclusión financiera
Acceso a información para la toma de decisiones
Acceso a trámites en línea
Promocionar servicios y productos
Desarrollo personal
Desarrollo de red de contactos
Desarrollo de habilidades sociales
Desarrollo de competencias financieras

Fuente: Elaboración propia.

Este programa potencia el acceso a la educación y capacitación continua de los ciudadanos, de los diferentes grupos etarios su desarrollo tiene impacto para los liderazgos de la comunidad, al sentirse la persona incluida tecnológicamente desarrolla una percepción de bienestar en la población. En el caso de los telecentros de la ciudad de Huánuco, se puede apreciar que el desarrollo territorial a partir de la alfabetización de los ciudadanos está causando un efecto de inclusión digital, la tecnología ya se está incorporando en las comunicaciones, se puede estar interconectado con las provincias y distritos estableciendo coordinaciones entre autoridades y comunidad, la población incorpora en la vida cotidiana el acceso a la tecnología. Los agricultores se sienten sumamente apoyados por que ahora pueden acceder a capacitaciones importantes de tipo agrícola para el mejoramiento de semillas, nuevas formas de técnicas de cultivo a cargo de expertos.

El trabajo lícito es un tema importante en Huánuco de acuerdo a los problemas asumidos por los cultivos ilícitos de la coca; de tal manera que la población ha encontrado un nicho importante de actividades que le pueden generar ingresos y mejora en la calidad de vida, trato digno. (Ver Tabla N°4.13) indica Castells “La comunidad con la incorporación de las nuevas tecnologías al mundo de hoy ha tenido grandes e importantes implicancias económicas, sociales y culturales en la cotidianidad de las personas y sociedades.”<sup>42</sup>

Un gran número de los beneficiarios del programa participan ya activamente en el desarrollo económico, social y político, de su comunidad, se sienten más informados, con derecho a ejercer una conducta social promoviendo en sus centros de trabajo y estudio la experiencia positiva del programa.

<sup>42</sup> Castells, Manuel. 1999. En la Era de la Información. La sociedad en red. Siglo XXI.

Tabla N° 4.13. Impacto de la alfabetización informacional para la comunidad

<b>Impacto para la comunidad</b>
Desarrollo territorial
Desarrollo económico-productivo
Realizar trabajos lícitos
Optimización de los servicios
Bolsa de trabajo para la comunidad
Mejora en la calidad de vida
Generación del bienestar
Mejora de las buenas prácticas en los procesos
Capacitaciones para los diferentes grupos de la comunidad

Fuente: Elaboración propia



## CAPÍTULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### 5.1 Conclusiones

- **Sobre el programa de inclusión digital desarrollada por CEDRO.**
  - El Programa de Inclusión Digital, surge como una tendencia de reducir la brecha digital en las poblaciones de menores recursos en la ciudad de Huánuco, dentro del marco de las Políticas de la Sociedad del Conocimiento y la democratización de la información.
  - El programa surge como una propuesta innovadora, para el desarrollo de competencias digitales que permitan un valor tecnológico para el desarrollo de social de los ciudadanos, para brindar auto-realización, calidad de vida y bienestar.
  - El desarrollo de las competencias en los ciudadanos ha contribuido, agregar valor al desarrollo territorial de la ciudad de Huánuco.
  - CEDRO, que lideró el proyecto con instituciones internacionales, públicas y privadas, promovió una cultura de cooperación, de gobernanza, legitimidad e institucionalidad promoviendo el desarrollo de los gobiernos locales y movilizandando la sinergia para la construcción de los telecentros.
- **Conocer los procesos de implementación, de los telecentros de CEDRO en la ciudad de Huánuco.**

Según los resultados encontrados, los telecentros, son espacios altamente valorados debido a que se convierten en puntos de encuentro que facilitan y democratizan el acceso a servicios y oportunidades, pero sobre todo porque son centros de capacitación continua que a través de un programa de alfabetización digital como talleres de computación contribuyen a reducir la brecha tecnológica.



- **Describir los servicios de capacitación digital que presta el telecentro a los ciudadanos.**

- Existe un gran interés de la población de jóvenes y adultos de diferentes edades por aprender el uso y manejo de las TIC. Calificada como la competencia del siglo XXI, para el buen uso de las tecnologías, permite, que las personas accedan a la información como parte de la democratización de la Sociedad del Conocimiento.

- Los jóvenes ven con optimismo que en tiempos cortos pueden dominar las competencias e incorporarlas para su desarrollo. Los diferentes servicios que brindan los telecentros deben considerar un enfoque de cubrir las necesidades educativas, técnicas y laborales que permitan la realización de los ciudadanos.

- La tecnología puede propiciar mejoras en el desarrollo económico y social de las zonas intervenidas para beneficio de las comunidades los programas de inclusión digital deben ser incorporados como una estrategia para el desarrollo de competencias digitales en un entorno global que se caracteriza por las comunicaciones y entornos digitales que son pieza clave para el desarrollo de un ciudadano del siglo XXI.

**Identificar las competencias desarrolladas por el telecentro en los usuarios.**

- Los participantes han desarrollado competencias digitales que les ha permitido hacer un cambio positivo en sus estilos de vida en el ámbito, laboral, académico, escolar, emprendimiento, inclusión financiera, en desarrollar apps y en capacitarse para tener mejores oportunidades y alcanzar el bienestar anhelado.

- Los pequeños empresarios valorizan tener un perfil de su negocio en una red social y promoverla para colocar sus productos en otras ciudades e inclusive en el extranjero, son desafíos alcanzados a través de una mejor competencia, los talleres han contribuido en dar un mayor valor al capital humano de Huánuco.

## **5.2 Recomendaciones**

- El enfoque de la Gerencia Social es procurar que las intervenciones a partir de proyectos y programas sociales puedan ser aprovechadas y valoradas por la población para mejorar sus condiciones de vida.
- Los gobiernos locales, deben implementar este modelo de Programa de alfabetización digital en sus comunidades porque tiene un alto impacto y brinda bienestar en los ciudadanos porque se sienten incluidos socialmente y de esta manera se reduce la brecha digital.
- La implementación de los telecentros involucra la participación de diferentes actores sociales de la comunidad convirtiéndose en un modelo fácilmente replicable enfocado en propiciar valor en el desarrollo social y económico de la región convenientemente en alianza con instituciones afines se pueden trabajar programas importantes en beneficio de las comunidades.
- El Estado debería ser un socio estratégico para seguir apoyando iniciativas tan importantes como la de los telecentros. La inclusión digital democratiza los servicios de los ciudadanos, por lo tanto la Política del Gobierno Electrónico, debe ser prioridad en el futuro inmediato para tener una sociedad más inclusiva y justa.

### **Sobre el programa de inclusión digital desarrollada por CEDRO.**

- Los beneficiarios desean que este programa de Alfabetización Digital continúe, y que se incremente la oferta de los cursos, de corta duración y de pronta aplicación para acceder al mercado laboral.

### **Conocer los procesos de implementación, de los telecentros de CEDRO en la ciudad de Huánuco.**

- Bajo un enfoque de desarrollo comunitario y territorial, las localidades de las regiones de Huánuco, San Martín y Ucayali donde no llegan los telecentros solicitan que se implementen más telecentros para el beneficio de sus comunidades.
- La conectividad, es esencial para la implementación de los telecentros y sus servicios a la comunidad por lo que se tiene que convocar a los proveedores que tengan la intención de llegar a las zonas de selva, trabajando con alianzas del Estado y la empresa privada.

- La Red Dorsal de Fibra Óptica debe implementarse para seguir trabajando en la gran red de conectividad del país.
- Estos programas permiten trabajar en conjunto con actores de las instituciones estatales, empresa privada y sociedad civil y las comunidades fortaleciendo el desarrollo económico territorial de Huánuco.
- Fortalecer las redes institucionales de las organizaciones para emprender nuevos proyectos colaborativos impulsando el desarrollo económico de la región.

**Describir los servicios de capacitación digital que presta el telecentro a los ciudadanos.**

- Brindar cursos innovadores, para los jóvenes y adultos, con el concurso de especialistas, para asesorar técnicamente en los temas de interés y en las posibles demandas de perfiles técnicos y profesionales que puedan promover las industrias y fábricas orientadas al desarrollo del mercado comunitario y territorial.
- Promover las capacitaciones tecnológicas en mujeres para impulsar la inclusión en desempeño académico y empleabilidad en temas de desarrollo de software, diseños web, diseño de aplicaciones, redes, comercio electrónico.
- Capacitar a los ciudadanos en el teletrabajo como parte de la inclusión laboral para ampliar la oferta de trabajo remoto reduciendo costos, como infraestructura, movilidad y equipos.
- Crear bolsas de trabajo de los capacitados para generar empleabilidad en las empresas y organizaciones de la zona de influencia.

## CAPITULO VI

### PROPUESTA APLICATIVA

#### 6.1 PROGRAMA DE INCLUSIÓN DIGITAL

Las nuevas tecnologías muy bien implementadas, con una curricula moderna, demandan que se consideren como una posibilidad para adquirir nuevas competencias para el trabajo transformar y fomentar los aprendizajes para eliminar la desigualdad y fomentar las oportunidades en el ámbito social, y educativo.

#### ASPECTO POLÍTICO

- **El Estado debe articular una Política Nacional de Alfabetización Digital priorizando las regiones con menos desarrollo tecnológico y uso de la Banda Ancha para ir eliminando la Brecha Digital.** En concordancia con la Política de Gobierno Electrónico se tiene que implementar estrategias para poder lograr que el ciudadano peruano pueda ser alfabetizado digitalmente, para cumplir con los objetivos del milenio, por lo tanto es preciso implementar estrategias que tengan impacto social.
- El programa de CEDRO, desarrollado desde el 2012 al 2017, en la región Huánuco ha logrado capacitar 10,000 personas que han mejorado su calidad de vida a través de competencias digitales, con las alianzas de los gobiernos locales, y otros socios estratégicos se ha podido trabajar en desarrollar mejores competencias económicas y productivas, para mejorar el desarrollo territorial de Huánuco,
- Sería ideal que a nivel nacional se pueda trabajar esta propuesta en las zonas menos favorecidas o dónde las condiciones sociales por influencia de problemas asociadas al trabajo ilícito la población se encuentre en desventaja de acceder a los servicios educativos, nula oferta de trabajo y otros problemas que postergan su desarrollo humano. Con esta estrategia se puede formar competencias, brindar capacitaciones, accesibilidad al ciudadano peruano, optimizar la presencia del Estado de manera virtual con plataformas dinámicas, con accesibilidad inmediata, y que la

modalidad de educación a distancia se cristalice para que la educación sea una aspiración democrática a todos los peruanos, de manera inclusiva.

- Es preciso sensibilizar a ONGEI para que se cumplan los temas pendientes de la Agenda Digital priorizando las regiones económicamente más deprimidas en nuestro país.
- Crear una red nacional de telecentros para que se articulen los aprendizajes y se elaboren perfiles de competencias teniendo como base las diferentes industrias y empresas de la región para formar profesionales y técnicos calificados que puedan ser asimilados por las empresas de la región.

#### **ASPECTO LABORAL**

- **El Programa de Inclusión digital puede constituirse en una bolsa de trabajo.** La confianza, y experiencia de CEDRO ha logrado el liderazgo de este programa aprovechando la sinergia de una trabajo colaborativo entre gobiernos locales, empresas privadas, ONG e instituciones de cooperación internacional, que promueven la alfabetización digital, la inclusión, social y el desarrollo humano de las comunidades por tanto puede ser una posibilidad de trabajo calificado en el dominio de las nuevas tecnología, de esta manera el capital humano ya tendría posibilidades de empleabilidad en empresas de la jurisdicción, estatales y privadas.
- **Los servicios que prestan los telecentros son valorados por la comunidad.** CEDRO implementó los telecentros donde el Estado aún no había llegado tecnológicamente, causando gran impacto, no ofreció cabinas telefónicas y computadoras, ofreció un telecentro integral que se ha convertido en el núcleo de la comunidad convergiendo, la comunicación, la interrelación de las personas, la capacitación, el emprendimiento y diferentes aprendizajes digitales para beneficio de las personas. Las comunicaciones aportan valor en la toma de decisiones, y en el bienestar de las personas.

## **ASPECTO EDUCATIVO**

- **Las competencias desarrolladas por los usuarios en los telecentros, son apreciadas, pero necesitan innovación para las nuevas tendencias productivas, de mercadeo, y educativas.**

La población capacitada, se ha dado cuenta que ha perdido oportunidades de postular a becas, han mencionado que no han podido postular a Beca 18, por no haber estado informados a tiempo, de la misma manera la bolsa de trabajo en su comunidad es limitada, ahora han mejorado sus oportunidades educativas y laborales, existen programas de e-learning de las mejores universidades del mundo para acceder en línea y aprender diversidad de carreras, y especializaciones, básicas y complejas y fondos financieros para personas que desean seguir especializando y aprendiendo de manera virtual.

### **6.2 Diseño de un Telecentro**

**TELECECENTRO.-** Tomando en consideración el valor agregado que se ha diseñado por CEDRO, es un espacio aprendizaje donde se desarrollan competencias digitales, donde las personas interactúan entre sí, de manera presencial. Se potencian diversos conocimientos y aprendizajes para formar capacidades en educación financiera, agrícola, tecnológica, de emprendimiento, con cursos a distancia que le van a facilitar mejores herramientas para mejorar su desarrollo personal.

### **JUSTIFICACIÓN Y ANTECEDENTES**

Debe considerarse la región y ciudad donde se va intervenir o donde el proyecto va ser ejecutado, considerando su desarrollo social, económico, la educación promedio de su comunidad, observar el entorno ambiental, apreciar los recursos naturales que actualmente son aprovechados por los lugareños. Considerar los recursos potenciales, que aún están por ser comercializados. Es importante considerar estos aspectos que definen el perfil de la ciudad, o comunidad. ¿Existe algunos ideales colectivos asociados con el progreso mejora de estilo vida? ¿Productos agropecuarios que desean ser comercializado fuera de la zona de influencia? ¿Hay déficit de escuelas técnicas? ¿Hay necesidad e de capacitación?

## **OBJETIVOS**

Es importante definir los objetivos:

- 1° Desarrollar las competencias digitales en la población, a través de la Alfabetización digital.
- 2° Acceder a la información y conocimiento a través de las TIC.
- 3° Inclusión digital para las personas
- 4° Posesionar los telecentros en el servicio para la comunidad
- 5° Contribuir al desarrollo de las personas
- 6° Desarrollar capacidades para el trabajo

## **MARCO TEÓRICO**

- Ley de Gobierno Electrónico
- Políticas Públicas de Acceso a la Información
- Ley Orgánica de las Municipalidades

## **TERRITORIALIDAD**

Nuestro país, es multicultural, por ello se debe tener en cuenta cuáles son las características de la comunidad para respetar su identidad cultural y no trasgredir en la implementación de los telecentros, incluyendo el diseño de los talleres. Debemos tener en cuenta que el perfil de ciudadano también vincula sus actividades, sus creencias,

## **INSTITUCIONES ALIADAS Y DE SOPORTE**

Es imprescindible identificar a las instituciones territoriales que tienen la voluntad política para brindar respaldo al proyecto. Se debe establecer y definir las estrategias del Proyecto.

- GOBIERNO LOCAL
- GOBIERNO REGIONAL
- MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES
- MINISTERIO DE EDUCACIÓN
- MINISTERIO DE SALUD
- BANCOS PRIVADOS
- BANCO LOCAL
- EMPRESAS PRODUCTIVAS
- EMPRESAS PRIVADAS

- UNIVERSIDADES
- SOCIEDAD CIVIL
- LA ACADEMIA
- GREMIOS
- ASOCIACIONES DE LA COMUNIDAD

### **SOCIOS ESTRATÉGICOS**

Los socios estratégicos, van a constituirse en auspiciadores, del programa son los actores que están vinculados a la tecnología

- GOOGLE
- MICROSOFT
- PROVEEDORES DE CONECTIVIDAD(MOVISTAR,CLARO,ENTEL,Y OTROS)
- SISCO
- YACHAY
- IDEA
- ONG

### **DESTINATARIOS**

Para este programa es necesario que las personas interesadas, tengan la motivación de aprender y poner en práctica los contenidos, que vayan incorporando la metodología de aprendizaje. Es importante las metas y competencias que se adquieran ponerlas en práctica los jóvenes y jóvenes adultos son los que están más expuestos a conocer y dominar las nuevas tecnologías para afianzar

- COMUNIDAD
- ARTESANOS
- AGRICULTORES
- GREMIOS PRODUCTIVOS



- EMPRENDEDORES
- ESCOLARES
- PROFESORES
- UNIVERSITARIOS
- EMPLEADOS PÚBLICOS

### **METODOLOGÍA**

- Plan de Desarrollo de competencias tecnológicas, de manera gradual
- Se propone aprendizaje basado en proyectos
- Aprendizaje compartido colaborativo
- Clases prácticas
- Evaluación de los proyectos

### **COMPETENCIAS POR DESARROLLAR**

- Reconocer los diferentes entornos digitales
- Pleno dominio de herramientas de búsqueda en internet de la información y conocimientos.
- Conocer las principales plataformas, páginas WEB
- Dominar los recursos en línea académicos como repositorios
- Desarrollo de pensamiento crítico y análisis de la información digital
- Usar las redes sociales para crear fan page, para potenciar productos, para realizar eventos, para posesionar una marca
- Acceso a Aulas Virtuales temáticas
- Acceder a talleres virtuales

## **CURSOS**

Los cursos básicos de Alfabetización Digital que son tres módulos de un mes de duración son totalmente gratis.

Algunos cursos tendrían una tarifa mínima. Los talleres de Google, YACHAY y SISCO, serían totalmente gratuitos, se realizarían convenios para este fin.

- Ofimática
- Navegadores
- Búsqueda por Internet (Pensamiento Crítico, Análisis de la Información)
- Redes Sociales
- Aplicaciones de Teléfonos móviles
- Educación Financiera
- Educación Agrícola
- Tecnología
- Apps
- Emprendimiento
- Gamificación
- Desarrollo de juegos
- Tecnología para mujeres
- Cursos en línea – COURSERA
- Desarrollo de páginas WEB
- Taller de liderazgo
- Participación ciudadana
- Talleres de Google
- Talleres de Yachay

- Talleres de SISCO
- Talleres de MINEDU
- Talleres de MINSA

### **RECURSOS**

- Presupuesto asignando por el Gobierno Central
- Fondos concursables por Organismo Internacional
- Gobierno local asume costos de los Recursos Humanos
- Sostenibilidad por el Gobierno Local
- Cobro por servicios de alquiler de cabinas

### **CERTIFICACIÓN**

La certificación es un documento que valida el conocimiento y entrenamiento de los cursos recibidos. Una institución acreditada y de prestigio debe otorgar el documento. CEDRO otorga el Certificado de Ciudadano Digital, donde indica que la persona está capacitada tecnológicamente. Cuando se trate de los talleres de Google, SISCO y YACHAY, deben de emitirse los certificados por la entidad comprometida en la capacitación. Los talleres realizados por instituciones estatales, deben de entregar certificados.

### 6.3. COSTOS DE LA PROPUESTA

Tabla N° 6.1 Costos de implementación

RECURSOS HUMANOS	Unidad	Cantidad	Costo unitario	Total
Consultor tecnológico	Mensual	3	3,500.00	10,500.00
Administrador de telecentro	Mensual	12	1,000.00	12,000.00
			<b>Total</b>	<b>22,500.00</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°6.2 Costos de equipos

EQUIPOS	Unidad	Cantidad	Costo unitario	Total
Computadora para edición de audio y video	Unidad	1	5,399.00	5,399.00
Software para edición adobe premier	Unidad	1	180.00	180.00
Mezcladora de audio - Peavey PV20	Unidad	1	2,150.00	2,150.00
Parlantes BEHRINGER TRUTH-B2031A	Unidad	2	1,099.00	2,198.00
Teléfono alámbrico	Unidad	1	125.00	125.00
Televisor - Smart TV 55'	Unidad	1	3,099.00	3,099.00
Cámara de video	Unidad	1	2,499.00	2,499.00
Trípode para cámara	Unidad	1	1,950.00	1,950.00
Micrófono pechero	Unidad	2	450.00	900.00

Micrófono Microflex	Unidad	3	625.00	1,875.00
Computadoras	Unidad	16	1,500.00	24,000.00
Webcam	Unidad	16	49.00	784.00
Auriculares con micrófono	Unidad	16	65.00	1,040.00
Licencia Microsoft Office 365	Unidad	16	195.00	3,120.00
Impresora multifuncional	Unidad	1	599.00	599.00
Proyector multimedia	Unidad	1	2,799.00	2,799.00
Servidor	Unidad	1	5,500.00	5,500.00
Switch de 24 puertos	Unidad	1	4,000.00	4,000.00
Estación base	Unidad	1	13,500.00	13,500.00
Access Point con antena	Unidad	1	2,830.00	2,830.00
			<b>Total</b>	<b>78,547.00</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°6.3 Costos de Infraestructura

INFRAESTRUCTURA	Unidad	Cantidad	Costo unitario	Total
Instalación y configuración de PCs	Unidad			3,000.00
cableado	Unidad			5,796.00
			<b>Total</b>	<b>8,796.00</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°6.4 Servicio de Conectividad

<b>SERVICIO DE CONECTIVIDAD</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Total</b>
Acceso a internet	Mensual	12	600.00	7,200.00
			<b>Total</b>	<b>7,200.00</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°6.5 Servicio de Hosting

<b>SERVICIO DE HOSTING</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Total</b>
Alquiler de espacio Web	Anual	1	350.00	350.00
Dominio	Anual	1	35.00	35.00
			<b>Total</b>	<b>385.00</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°6.6 Servicio de Sistema de protección Eléctrico

<b>SISTEMA DE PROTECCIÓN ELÉCTRICO</b>	<b>Unidad</b>	<b>Cantidad</b>	<b>Costo unitario</b>	<b>Total</b>
Pozo a tierra	Unidad	1	800.00	<b>800.00</b>
Sistema de pararrayos	Unidad	1	1,300.00	<b>1,300.00</b>
			<b>Total</b>	<b>2,100.00</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°6.7 Mobiliario

MOBILIARIO	Unidad	Cantidad	Costo unitario	Total
Estantería	Unidad	1	350.00	350.00
Módulo de atención	Unidad	1	800.00	800.00
Módulos para tres computadoras	Unidad	5	500.00	2,500.00
Sillas	Unidad	16	89.00	1,424.00
Pizarra acrílica	Unidad	1	350.00	350.00
Pantalla Ecran	Unidad	1	2,100.00	2,100.00
Botiquín	Unidad	1	150.00	150.00
Extintor	Unidad	3	100.00	300.00
			<b>Total</b>	<b>7,974.00</b>

Fuente: Elaboración propia

Tabla N°6.8 Presupuesto Total

DETALLE GENERAL	Total
RECURSOS HUMANOS	22,500.00
EQUIPOS	78,547.00
INFRAESTRUCTURA	8,796.00
SERVICIO DE CONECTIVIDAD	7200.00
SERVICIO DE HOSTING	385.00
SISTEMA DE PROTECCIÓN ELÉCTRICO	2,100.00
MOBILIARIO	7,974.00
<b>TOTAL S/.</b>	<b>127,502.00</b>

Fuente: Elaboración propia



## BIBLIOGRAFÍA

Acuerdo Nacional: un futuro para todos. 2ª ed.  
2017 Lima: Secretaría del Acuerdo Nacional.

### ASBANC

2014 El Perú se desacelera en Desarrollo Humano. ASBANC.  
Consulta; 15 de setiembre 2017.  
<http://www.asbanc.com.pe/Publicaciones/ASBANC%20SEMANAL%20N%C2%BA%20183.pdf>

### ARISTOTELES

2012 El arte de la política. Madrid; La esfera de los libros.

### BAN KIN-MOON

2016 ONU. Discurso sobre el día de las Telecomunicaciones.  
Consulta: 2 de diciembre 2017.  
[www.itu.int/es/wtisd/2016/Pages/ki-moon.aspx](http://www.itu.int/es/wtisd/2016/Pages/ki-moon.aspx)

### BALAREZO PAREDES, Brallan

2016 Influencia del uso de las TIC en el proceso de inserción y desempeño de Los becarios de PRONABEC, estudio de caso PUCP. Tesis de Magister en Gestión de la Política Innovación y Tecnología. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Posgrado. Consulta: 14 de octubre 2017.  
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/7137>

### BARRIENTOS, RONAL

2012 ONGEI: "Ampliación de la banda ancha ya no dependerá de un solo operador". Gestión. Lima, 31 de julio de 2012.  
Consulta: 12 de octubre de 2017.  
<https://gestion.pe/tecnologia/ongei-ampliacion-banda-ancha-dependera-operador-16955>

### BENAVIDES CASTRO, Cecilia.

2014 El discurso de participación ciudadana en el marco del diseño de la política de Gobierno electrónico en la Municipalidad Distrital de Miraflores. Tesis de Licenciatura, Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Artes y Ciencias de la Comunicación.  
Consulta: 18 de octubre 2017.  
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/123456789/5283>

### CASTELLS, Manuel.

1999 En la era de la Información. La sociedad en red. Buenos Aires: Siglo XXI

CENTRO DE INFORMACIÓN Y EDUCACIÓN PARA LA PREVENCIÓN DEL ABUSO DE DROGAS

2014a Telecentros. Lima: CEDRO.

Consulta: 17 de mayo 2016.

<https://telecentrosamazonicos.net/nosotros/>

2017 b El problema de las drogas. Lima: CEDRO

CLAD

2007 Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico.

Pucón, Chile, 31 de Mayo y 1° de Junio 2007.

Consulta: 19 de noviembre 2027.

<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/clad/clad0056701.pdf>

COMISIÓN ECONÓMICA PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE

20? Declaración de Florianópolis.

Consulta: 19 de noviembre 2017.

[www.codesi.gob.pe/docs/internacionales/DeclaraciónFlorianópolis.pdf](http://www.codesi.gob.pe/docs/internacionales/DeclaraciónFlorianópolis.pdf)

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL PERÚ

2017 Consulta: 15 de julio 2017.

<http://www4.congreso.gob.pe/ntley/Imagenes/Constitu/Cons1993.pdf>

CHILE. MINISTERIO SECRETARÍA GENERAL DE GOBIERNO

2007 Agenda Pro-participación ciudadana.

Consulta: 15 de abril 2018.

<http://www.bibliotecaminsal.cl/wp/wp-content/uploads/2011/09/Boletin-Agosto-2007.pdf>

FINQUIELEVICH, Susana; Silvia LAGO y Alejandra JARA

2004 TIC, desarrollo y reducción de la pobreza: Políticas.

Consulta: 1 de julio 2018.

<http://lanic.utexas.edu/project/laoap/iigg/dt37.pdf>

GONZALES García, Erika y Nazaret Martínez Heredia

2017 Personas mayores y TIC: Oportunidades para estar conectados. Consulta: 17 de julio 2018.

<http://www.eduso.net/res/24/articulo/personas-mayores-y-tic-oportunidades-para-estar-conectados>

GUERRERO ORTIZ, Luis.

2004 Plan Regional de Educación Concertado de Huánuco. PREC 2004-2021

Consulta: 12 de octubre 2017.

<http://www.cne.gob.pe/uploads/proyecto-educativo/regional/per-huanuco.pdf>

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA

2002. Actualización del impacto de las tecnologías de la Información y Comunicación en el Perú. Lima: INEI.

MICROSOFT

2008 Digital Literacy Microsoft Corporation.

Consulta: 7 de diciembre 2017.

<https://www.microsoft.com/enus/DigitalLiteracy/instructorresources.aspx>

MINISTERIO DE EDUCACIÓN DEL PERÚ

2015 Estadística de calidad educativa. Huánuco ¿cómo vas en educación?

Consulta: 25 de noviembre 2017.

<http://escale.minedu.gob.pe>

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MIRAFLORES

2011 Plan estratégico de Gobierno Electrónico periodo 2011-2014.

Consulta: 22 de marzo de 2018.

<http://ius360.com/publico/administrativo/gobierno-electronico-municipal-empoderando-al-ciudadano/>

NASSER, Alejandra y Gastón Concha

2015 El gobierno electrónico en la Gestión pública. Consulta: 25 de julio 2018.

[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/7330/1/S1100145_es.pdf)

NATIONAL CENTER FOR WOMEN

Information Technology. Consulta: 15 de junio 2018.

<https://www.ncwit.org/>

NOVAK, Fabián, Jaime GARCIA Y Sandra NAMIHAS

2009 El problema del narcotráfico en la región Huánuco.

Consulta 17 de junio 2018.

<http://www.repositorio.cedro.org.pe/handle/CEDRO/226>

OCDE. La educación financiera en América latina y el Caribe.

2013 Consulta: 14 de octubre 2017.

[\\_www.oecd.org/daf/fin/financial\\_education/OECD\\_CAF\\_Financial\\_Educatio\\_Latin-americaES.pdf](http://www.oecd.org/daf/fin/financial_education/OECD_CAF_Financial_Educatio_Latin-americaES.pdf).

2011 Comisión especial de Gobierno Electrónico. Plan estratégico de Gobierno electrónico 2011-2014. Consulta: 14 agosto 2017.

[http://www.miraflores.gob.pe/Transparencia/plan\\_estrategico\\_gobierno\\_electronico\\_2011\\_2014.pdf](http://www.miraflores.gob.pe/Transparencia/plan_estrategico_gobierno_electronico_2011_2014.pdf)

NUSSBAUM, Martha

2016a “Martha Nussbaum y el enfoque de capacidades”. Consulta: 16 de mayo de 2017. Consulta: 26 de mayo 2016.

<http://www.otrodesarrollo.com/desarrollohumano/GoughEnfoqueCapacidadesNusbaum.pdf>

2016b Enfoque de capacidades. Consulta: 17 de octubre 2017.

<http://www.capabiapproach.com>

OECD Educación financiera en América Latina y el Caribe. Situación actual y 2015 y perspectivas. Consulta: 12 de octubre 2017.

Orellana, J.A. Marco conceptual para la construcción de capacidades Ecuador. 1998 [www.Proyecu.galeon.com/cuadernos,htm](http://www.Proyecu.galeon.com/cuadernos,htm)

#### ORGANIZACIÓN DE LAS NACIONES UNIDAS

2003a Declaración de los principios, Construir la Sociedad de la Información: un desafío global para el nuevo milenio. Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información. Ginebra. Consulta: 20 de octubre 2017. <http://www.itu.int/net/wsis/index-es.html>

2014 Informe de Desarrollo humano. Sostener el progreso. Nueva York  
Consulta: 25 de julio 2017.

<http://hdr.org/sites/default/files/hdr14-summary-es.pdf>

2016b Objetivos del milenio. Consulta: 12 de junio 2016.  
<http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible/>

2015c Comisión de Ciencia y Tecnología para el desarrollo. Desarrollo Digital. Consulta: 25 de octubre 2017.  
[http://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/CSTD2014\\_17th\\_Report\\_es.pdf](http://unctad.org/meetings/es/SessionalDocuments/CSTD2014_17th_Report_es.pdf)

2017 Objetivos del milenio. Consulta: 15 de octubre 2017  
<http://www.un.org/sustainabledevelopment/es/objetivos-de-desarrollo-sostenible>.

ORTIZ Chaparro, Francisco. Las TICs y la juventud en América Latina (3). Trabajo y Soc  
Sociedad de la Información. Consulta: 14 de junio 2018.  
[https://www.tendencias21.net/trabajo/Las-TICS-y-la-juventud-en-America-Latina-3\\_a46.html](https://www.tendencias21.net/trabajo/Las-TICS-y-la-juventud-en-America-Latina-3_a46.html)

PAREDES Morales, Luis Gabriel.

2010 Gobierno electrónico en el Perú.  
En: Pública y Desarrollo. Consulta: 15 de agosto 2017.

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/EBE760E209EBD03C05257C28006BE204/\\$FILE/revges\\_885.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/EBE760E209EBD03C05257C28006BE204/$FILE/revges_885.pdf)

PEREZ, Wilson y Martin HILBERT

2009 La sociedad de la información en América Latina y el Caribe. Santiago de Chile: CEPAL.

PEREYRA Díaz, Dennis

2018 Tasa de pobres crece en la región Huánuco. Consulta: 9 de mayo 2018.  
<https://diariocorreo.pe/peru/huanuco-ttaza-de-pobres-crece-816825/>

PERÚ 21

2017 Google ofrece certificarte con ocho cursos gratuitos.  
Consulta: 23 de octubre 2017.

<https://peru21.pe/cheka/tecnologia/google-ofrece-certificarte-ocho-cursos-gratuitos-71678>

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS

2012a Política Nacional de Gobierno Electrónico 2013 – 2017

Consulta 20 de julio 2017.

<http://www.pcm.gob.pe/normaslegales/2013/DS-081-2013-PCM.pdf>

2005b Plan de desarrollo de la Sociedad de la Información en el Perú: la agenda digital peruana. Lima: Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática – ONGEI.

Consulta: 17 de julio 2017.

[http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/54A7FF44FD2DF7F605257C1200108C2B/\\$FILE/10492a55-a315-453e-8fdc-2c908b422d18.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/54A7FF44FD2DF7F605257C1200108C2B/$FILE/10492a55-a315-453e-8fdc-2c908b422d18.pdf)

PRESMAN, A.

2013 Brecha digital ¿los nuevos signos de exclusión? Consulta: 12 setiembre 2017.

<https://www.sunchaleshoy.com.ar/?s=brecha+digital+pressman>

RADIO PROGRAMA DEL PERÚ

2016 Perú: es el tercer país en América Latina con déficit de vivienda. Fuente: Ministerio de Vivienda, Construcción y Saneamiento. Consulta: 11 de marzo 2018.

<http://rpp.pe/economia/inmobiliaria/peru-es-el-tercer-pais-de-latinoamerica-con-mayor-deficit-de-viviendas-noticia-1014065> Consultado el 2 de diciembre de 2016.

SANDOVAL Escudero, Carlos

2014 Métodos y aplicaciones de la planificación regional y local en América

Latina. Santiago de Chile, CEPAL. Consulta: 15 de mayo 2018.

[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36967/S201436\\_es.pdf;jsessionid=DC998B95828E93E32B1E2EF5414240BD?sequence=1](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/36967/S201436_es.pdf;jsessionid=DC998B95828E93E32B1E2EF5414240BD?sequence=1)

TERUEL, Ana

2017 Por qué las mujeres deben apoderarse de la tecnología. Consulta:16 de julio 2018

<https://www.e-quipu.pe/publication/mujeres-en-tecnologia-el-peru-como-pais-de-emprendedoras-1441811210>

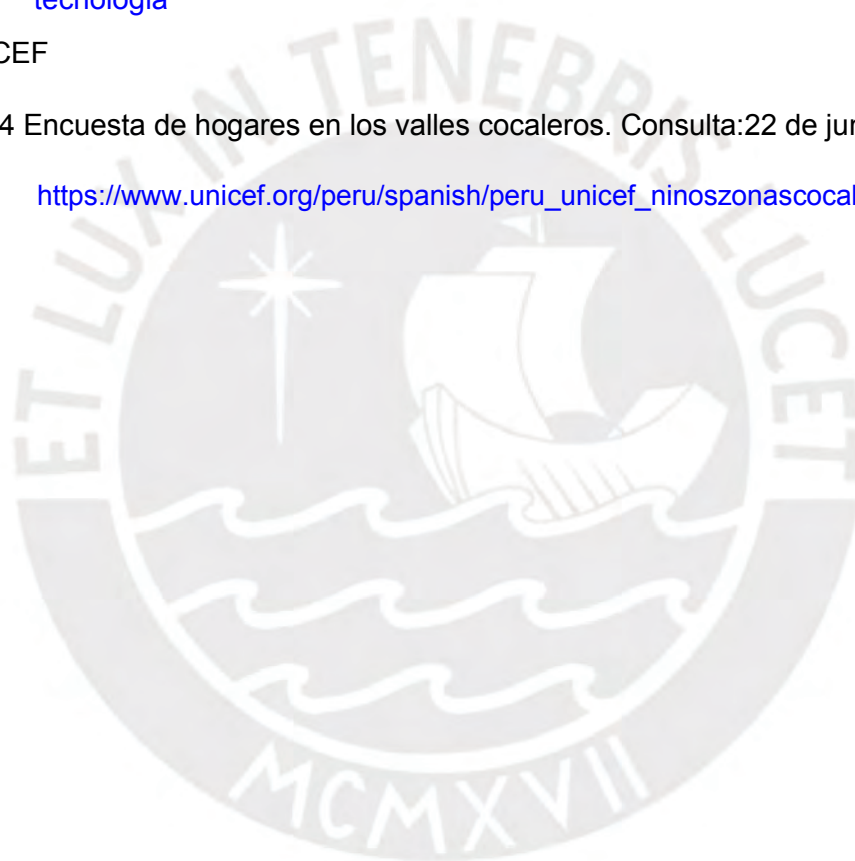
THOMAS, Nancy y Sherry R. CROWN  
2011 Information Literacy and Information Skills Instruction.  
Santa Barbara: Libraries Unlimited.

LA REPÚBLICA “UNI: Porcentaje de mujeres en ciencia y tecnología es bajo”. La República. Lima, 29 de abril, 2018.  
<https://larepublica.pe/sociedad/1234751-uni-porcentaje-mujeres-ciencia-tecnologia>

UNICEF

2004 Encuesta de hogares en los valles cocaleros. Consulta:22 de junio 2018.

[https://www.unicef.org/peru/spanish/peru\\_unicef\\_ninoszonascocaleras.pdf](https://www.unicef.org/peru/spanish/peru_unicef_ninoszonascocaleras.pdf)



## **Anexos**

**Anexo N° 1.** Guía de entrevista a funcionarios de CEDRO

**Anexo N° 2.** Guía de encuesta a beneficiarios de CEDRO

**Anexo N° 3.** Entrevista a facilitadores de CEDRO

**Anexo N° 4.** Matriz de Coherencia Interna



## **ANEXO N° 1. GUÍA DE ENTREVISTA A FUNCIONARIO DE CEDRO**

### **ANEXO 1. ENTREVISTA FUNCIONARIO DE CEDRO**

**Gracias por colaborar con esta investigación completando el presente cuestionario, lo que se busca es investigar sobre el programa de CEDRO para la inclusión digital: El caso de los telecentros. Sus respuestas sólo serán conocidas por el suscrito, tendrán carácter anónimo y se mantendrán en absoluta reserva.**

**En ningún caso será conocida por otras personas o será revelada su identidad. Muchas gracias por su confianza**

1. ¿Cómo sumaron esfuerzos para la realización de este proyecto las instituciones cooperantes con CEDRO? ONGEI, USAID
2. Las instituciones aportantes ¿Cómo han intervenido?
3. ¿Cuál ha sido el objetivo principal de este proyecto de alfabetización digital?
4. ¿Cómo se consiguió los espacios de los telecentros?
5. ¿Cuánto tiempo demoró el proceso de implementación?
6. ¿Qué aspectos considera Ud., que ha sido lo más difícil de lograr o conseguir?
7. ¿Cómo las autoridades: distritales, provinciales, regionales han apoyado en la gestión?
8. ¿Qué actividades de sensibilización hicieron, en la etapa previa a la convocatoria?
9. ¿A Cuánto asciende implementar un telecentro?
10. ¿Cómo se promocionaron los talleres?
11. ¿Cuál es el número de capacitados? , a nivel nacional, por región y en Huánuco.
12. ¿Cuántos talleristas han participado?
13. ¿Qué nuevos logros u objetivos se consiguieron independientemente del objetivo principal del proyecto?



14. ¿Cuál considera el impacto más importante del proyecto?
14. ¿De qué manera es sostenible el proyecto?
15. ¿Cuáles han sido los principales retos del proyecto?
16. ¿Hay posibilidades de proyectar una segunda etapa del proyecto, con miras a algún objetivo relacionado?





4. ¿Cuál es el concepto que mejor se aproxima para definir: alfabetización informacional?:
- Competencias digitales
  - Búsqueda por internet
  - Desarrollar capacidades digitales para el uso de la información on-line
  - Usar redes sociales
  - Tener correo electrónico
  - Otros
  - Especifique
5. Su participación en asistencia fue:
- 100%
  - 75%
  - 50%
  - 25%
6. Indique si antes de iniciar el taller Ud. ya había adquirido competencias digitales cómo:
- Uso de internet
  - Trámites on-line
  - Búsqueda de información para toma de decisiones
  - Uso de redes sociales
  - Juegos en línea
7. Al terminar el taller especifique que capacidades pudo desarrollar
- Uso de internet
  - Uso de buscadores
  - Uso de páginas web
  - Acceder a trámites on-line
  - Pagos on-line
  - Buscar cursos on-line
  - Realizar trabajos para la escuela, la universidad
  - Buscar trabajo
  - Buscar información para mejorar el trabajo que desempeña
  - Buscar información para la toma de decisiones
  - Buscar información en temas de elecciones políticas

- l. Buscar información tecnológica
  - m. Desarrollo de programas de emprendimiento
  - n. Desarrollo de apps
  - o. Información económica
8. De los contenidos impartidos en el taller especifique ¿Cuáles de ellos le han servido para aplicarlos en sus estudios, trabajo, en su vida cotidiana o en su comunidad?
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
9. ¿Ha podido acceder después de los talleres a algún curso on-line? Indique a cuál.
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
10. ¿En qué aspecto considera Ud. que la tecnología ha cambiado su vida?
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
11. ¿Cuántas horas usa internet y con qué frecuencia?
- a.
  - b.
  - c.
  - d.
12. ¿Ha usado internet para buscar posibilidades de trabajo?
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
13. ¿Cómo considera los contenidos del taller?
- a. Relevante
  - b. Irrelevante

- c.
14. ¿Ha llevado más de un taller?
- a. 1
  - b. 2
  - c. 3
  - d. 4
  - e. Más de 4
15. ¿Hay alguna actividad o taller que Ud. desearía que organice el telecentro?
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
16. Consideraría que la educación puertas abiertas o fuera de la caja es la nueva tendencia de los años venideros
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
17. ¿Ha tenido alguna dificultad en el aprendizaje o desarrollo de los talleres impartidos?  
Por favor especifique cuál
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
18. ¿Conoce Ud. todos los servicios que ofrece el telecentro?
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
19. ¿Ha recomendado los talleres?
- a. SI
  - b. NO
- ¿Porqué?.....
- .....
- .....
- .....
- .....

20. ¿Cómo se sintió al culminar los talleres

- a. Totalmente insatisfecho
- b. Insatisfecho
- c. Ni insatisfecho ni satisfecho
- d. Satisfecho
- e. Totalmente satisfecho

21. Considera que debería ampliar los contenidos de los talleres, ¿En qué temas?

.....

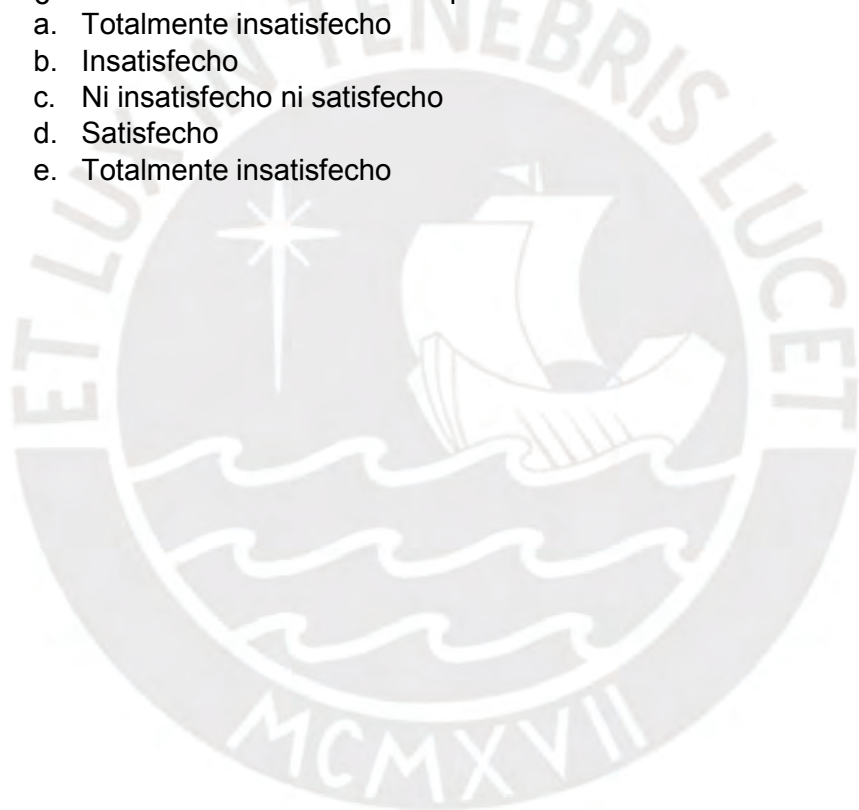
.....

.....

.....

22. ¿Cómo evaluaría con su desempeño de los talleristas?

- a. Totalmente insatisfecho
- b. Insatisfecho
- c. Ni insatisfecho ni satisfecho
- d. Satisfecho
- e. Totalmente insatisfecho



### ANEXO N° 3. ENTREVISTA A FACILITADORES DE CEDRO

Gracias por colaborar con esta investigación completando el presente cuestionario, lo que se busca es investigar sobre el programa de CEDRO para la inclusión digital: El caso de los telecentros. Sus respuestas sólo serán conocidas por el suscrito, tendrán carácter anónimo y se mantendrán en absoluta reserva.

En ningún caso será conocida por otras personas o será revelada su identidad. Muchas gracias por su confianza.

1. ¿Cómo ha participado en las convocatorias de los talleres?

.....  
.....  
.....  
.....

2. ¿De qué manera ha motivado a sus alumnos en los talleres impartidos?

.....  
.....  
.....

3. ¿Qué dificultades encontró en sus alumnos al inicio de los talleres?  
Explique.

.....  
.....  
.....

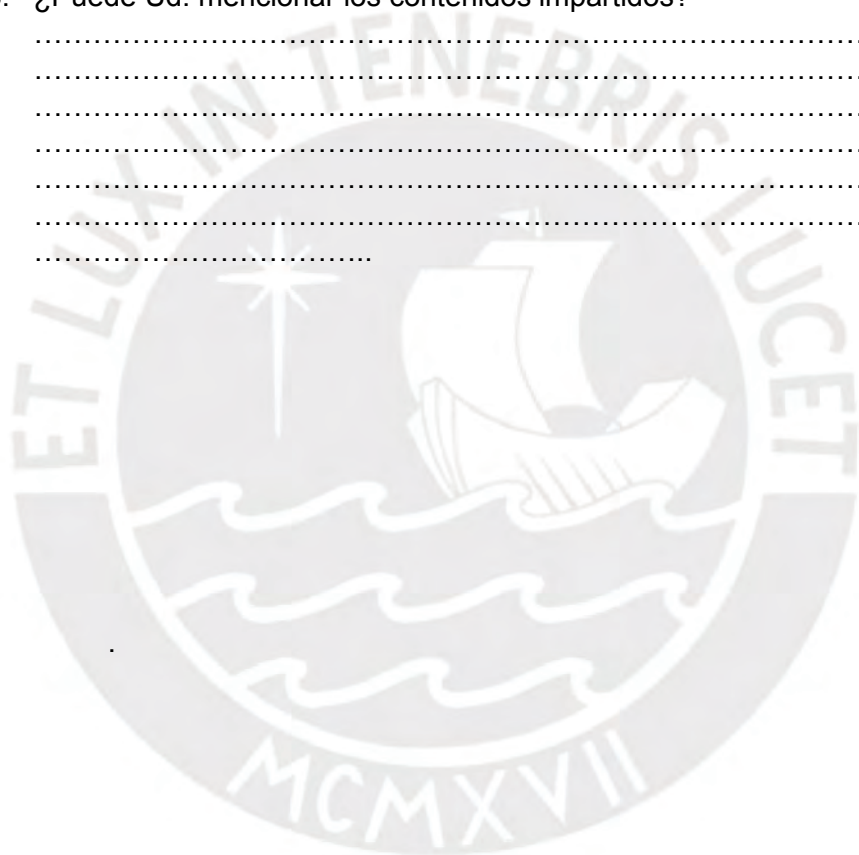
4. ¿Cómo se midió el nivel de avance de los participantes?

.....  
.....  
.....  
.....

5. ¿Cuánto tiempo duró el taller?

.....  
.....

- .....
- .....
6. ¿Cuántas horas de uso se impartieron en los talleres?
- .....
- .....
- .....
- .....
7. ¿Cuántas horas disponibles para consulta libre se han proporcionado a los alumnos para sus prácticas?
- .....
- .....
- .....
- .....
8. ¿Puede Ud. mencionar los contenidos impartidos?
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....
- .....





## Anexo N° 4.

### Matriz de coherencia interna

PROBLEMA: ¿Cuáles son los factores de éxito que CEDRO está desarrollando en el programa de inclusión digital en los telecentros de la ciudad de Huánuco?

OBJETIVO GENERAL. Analizar los factores de éxito del modelo de gestión de Alfabetización Digital impartida por CEDRO en la ciudad de Huánuco.

OBJETIVOS	VARIABLES	INDICADORES	TÉCNICAS	INSTRUMENTOS	UNIDAD DE ANÁLISIS	FUENTES
1. Conocer y analizar los procesos de implementación, gestión y operación de los telecentros de CEDRO en la ciudad de Huánuco.	Proceso de implementación	Actividades sensibilización Actividades de promoción. N° de aspirantes cada la convocatoria. % de formadores por participantes. % de equipos por participante Contenidos Instituciones aportantes	Revisión documentaria de informes del proyecto	Ficha de revisión de revisión documentaria.	Proyecto de alfabetización informacional	CEDRO/ INSTITUCION COOPERANTE
	Proceso de gestión y operación	N° de Controles % de avance por Nivel de aprendizaje de los participantes % de deserción Reportes de gestión % de uso de la capacidad instalada (horas de uso vs horas disponibles)	Revisión documentaria de informes del proyecto  Entrevista	Ficha de revisión de revisión documentaria  Guía de entrevista	Proyecto de alfabetización informacional  Funcionario del proyecto	CEDRO/ INSTITUCIÓN COOPERANTE  Jefe del Proyecto  Jefe del Programa de Gobierno electrónico

2. Conocer los servicios de capacitación digital que presta el Telecentro a los ciudadanos.	Servicios de capacitación digital del TELECENTRO	N° personas capacitadas N° de reportes especializados para productores N° de vinculaciones al mercados.	Revisión documentaria	Ficha de revisión documentaria	Informes y reportes del proyecto	CEDRO/ COPERANTES
3. Conocer las competencias, percepciones, satisfacción y expectativas de los usuarios del Telecentro.	Competencias desarrolladas	% de usuarios que dominan más de un buscador % de usuarios que navegan de manera autónoma en internet % de usuarios suscritos a redes sociales. % de usuarios que navegan en páginas especializadas. % de usuarios que se capacitación ONLINE	Revisión de documentos.  Entrevista	Matriz de recolección de información  Guía de entrevista	TELECENTRO	Director de TELECENTRO
	Percepciones, satisfacción y expectativas	% valoración positiva del servicio. % de usuarios satisfechos con el servicio N° de expectativas de mejora	Encuesta	Cuestionario	Usuarios de TELECENTRO	Usuarios de TELECENTRO

Fuente: Elaboración propia.