

Original

INCLUSIÓN DIGITAL Y TELECENTROS: ANÁLISIS DE EXPERIENCIAS DE TRES TELECENTROS EN ALTO PARANÁ, PARAGUAY

Digital inclusion and Telecentros: analysis of experiences of three telecentres in Alto Paraná, Paraguay

Lic. María Felicia Chamorro

Licenciada en Bibliotecología.
Máster en Gerencia y Desarrollo Social.
Máster en Ciencias de la Información.
Jefa del Centro de Información y Documentación
Secretaría Nacional por los Derechos de las Personas con Discapacidad (SENADIS)
Fernando de la Mora, Paraguay
Email: mariafeli_py@hotmail.com
Recibido: 20/11/2014; Aceptado: 10/12/2014.

Resumen: *Para el logro de una sociedad basada en la inclusión sus beneficios deben ser compartidos por todos, esto se aplica también a las Tecnologías de la Información y Comunicación. Sin embargo, estas tecnologías no están disponibles equitativamente dando lugar a una nueva forma de exclusión denominada: Brecha Digital. Esta situación también se presenta en el departamento de Alto Paraná, Paraguay. Ante el problema planteado, el Parque Tecnológico de Itaipú impulsa la instalación física de telecentros, instrumento efectivo para alfabetizar digitalmente a la población. El objetivo de esta labor investigativa es estudiar, desde un enfoque de inclusión social, los telecentros apoyados por el Parque Tecnológico Itaipú - PTI en Paraguay. La metodología utilizada es el enfoque cualitativo y se llevó a cabo mediante la técnica de entrevistas a informantes claves. En el presente artículo se exponen los resultados de la investigación realizada a los telecentros instalados en Ciudad del Este, Presidente Franco y Santa Rita. Los telecentros aportan beneficios que contribuyen a la inclusión social en la comunidad donde se encuentran ubicados. Uno de los servicios brindados a la comunidad a través de los telecentros se refiere a la inclusión digital que es considerada como una herramienta de inclusión social, imprescindible para el crecimiento comunitario que permite a las personas, a partir de los medios digitales, vincularse socialmente dentro de la comunidad. Con esta investigación se logró verificar la contribución de los telecentros en la inclusión social de la comunidad.*

Palabras Claves: *Telecentros comunitarios, Inclusión Social, Inclusión Digital*

Abstract: *To achieve a society based on inclusion benefits should be shared by all; this also applies to the Technologies of Information and Communication. However, these technologies are not available equally giving rise to a new form of exclusion called: Digital Divide. This situation also occurs in the department of Alto Paraná, Paraguay. Faced with the problem, the Itaipu Technological Park promotes the physical installation of telecenters, effective tool to digitally literate population. The objective of this research work is to study, from a focus on social inclusion, telecentres supported by the Itaipu Technological Park - PTI in Paraguay. The methodology used is the qualitative approach was carried out using the technique of key informant interviews. In*

this paper the results of research conducted at the telecentres in City East, President Franco and Santa Rita are presented. Telecentres provide benefits that contribute to social inclusion in the community where they are located. One of the services provided to the community through telecentres refers to the digital inclusion is seen as a tool for social inclusion, essential for community growth that enables people, from digital media, linked socially within community. With this research we were able to verify the contribution of telecentres in the social inclusion of the community.

Keywords: *Community telecentres, Social Inclusion, Digital Inclusion*

1. INTRODUCCIÓN.

A lo largo de la historia de la humanidad el hombre ha venido incorporando inventos para mejorar su calidad de vida. En las últimas décadas la tecnología ha impactado en la sociedad logrando modificar la manera de vivir, de comunicar, de producir y de comercializar. Las Tecnologías de la Información y Comunicación denominadas en adelante TICs son hoy el equivalente en el mundo moderno a lo que fue la Revolución Industrial en los siglos XVIII y XIX, en términos de la transformación que representan para la sociedad. Los constantes avances de estas tecnologías promueven innovaciones en todos los ámbitos de la sociedad trayendo beneficios que posibilitan la inclusión social de los individuos al facilitar la prestación de servicios ya sea en la salud, la educación, la economía, el trabajo, el gobierno y la productividad en la industria (CEPAL, 2010).

Sin embargo, los beneficios que acompañan a las tecnologías no se distribuyen equitativamente dando lugar a una nueva forma de exclusión denominada brecha digital. Una de las estrategias utilizadas para reducir la brecha digital son los telecentros que surgieron como una respuesta viable para facilitar el acceso a las tecnologías especialmente a las comunidades

carenciadas y personas con riesgo de exclusión digital.

En el Paraguay a nivel gubernamental también surgieron estas iniciativas a fin de disminuir la brecha digital, específicamente en la zona de Alto Paraná, Paraguay, el Parque Tecnológico Itaipú – PTI tiene como una de sus líneas de acción la instalación física de telecentros. Con su implementación se busca llegar a las comunidades, instituciones y microempresarios para que puedan utilizar estos conocimientos en sus actividades productivas y lograr reducir la brecha digital en la comunidad. En un inicio se crearon 18 telecentros en la zona de influencia de la Itaipú. La entidad brindó equipamiento, formación y asistencia técnica por dos años.

En este artículo se presenta un análisis, desde un enfoque de inclusión social, de los telecentros instalados en la zona de Alto Paraná, Paraguay. Se tomaron como objeto de estudio los telecentros que están en funcionamiento actualmente y que se encuentran ubicados en Ciudad del Este, Presidente Franco y Santa Rita.

¿Los Telecentros instalados por el Parque Tecnológico Itaipú - PTI cumplen con, la misión de facilitar la inclusión social?

A partir de esta interrogante surge el objetivo general de la investigación que se refiere a: Estudiar, desde un enfoque de inclusión social, los Telecentros apoyados por el Parque Tecnológico Itaipú - PTI en Paraguay.

En cuanto al diseño metodológico se utilizó un enfoque cualitativo porque se describieron las cualidades del fenómeno estudiado, en este caso los telecentros apoyados por el Parque Tecnológico Itaipú que se encuentran actualmente en funcionamiento. El tipo de investigación es exploratoria y descriptiva. Una investigación exploratoria intenta contextualizar una situación y se utiliza cuando existe poco conocimiento sobre el tema objeto de estudio. Mientras que una investigación descriptiva se orienta fundamentalmente a describir el fenómeno estudiado y se utiliza cuando se requiere una adecuada caracterización del fenómeno estudiado (Yuni y Urbano, 2006).

Los telecentros son espacios públicos que proveen a las comunidades de una serie de actividades y servicios para facilitar y promover el acceso universal a las TICs a través de la infraestructura necesaria para ello y de una capacitación para el manejo de las mismas especialmente de las técnicas de navegación de Internet (Campal García, 2004).

Una gran mayoría de la población con acceso no tiene formación para saber que herramientas, estrategias y criterios son las más efectivas para enseñar-instruir, aprender- utilizar y así aprovechar todo el potencial de estas tecnologías para su bienestar ya sea en lo educativo, económico, político, cultural y la cotidianidad misma, lo cual ayuda a tener una mejor calidad de vida.

“Internet está creando un mundo dividido entre los que tienen y los que no tienen Internet. Por un lado hay una gran diferencia de conectividad y aquellas personas que no tienen acceso a Internet tienen una debilidad cada vez más considerable en el mercado de trabajo” (Castell, 2001 p. 10).

Los telecentros brindan a los individuos la posibilidad de estar incluido digitalmente pues permite el acceso a servicios de salud, educación, empleo. Además, desde estos centros se promueve económica y turística al lugar donde se encuentra ubicado y se incentiva la asociación comunitaria creando vínculos de cooperación entre usuarios, organizaciones e instituciones con las estrategias que se desarrolla en estos centros.

Una comunidad puede obtener inclusión social a partir de la inclusión digital que constituye un proceso mediante el cual los diversos actores que integran una sociedad acceden, usan y apropian las TICs para satisfacer sus necesidades particulares y colectivas.

El concepto va más allá de la conexión a Internet, alude también a las habilidades requeridas para su utilización, es decir, a las competencias que deben tener los individuos para su efectivo aprovechamiento. La adquisición de las destrezas prácticas en el manejo de estas tecnologías para su uso cotidiano no es suficiente, es necesario generar capacidades para saber utilizarlas y aplicarlas en cada contexto político, económico y social (UNESCO, 2010).

Esta inclusión no significa solo el uso de las TICs para intercambiar e mail, jugar y consumir, sino que significa sobre todo el uso con

sentido de las TICs e Internet con el fin de favorecer el desarrollo de los usuarios, mejorar sus condiciones de vida, educación, trabajo, medio ambiente (Prince y Jolias, 2011, p. 336).

La inclusión digital está asociada a tres procesos: el primero es la disponibilidad en la comunidad de infraestructura de telecomunicaciones y redes, el segundo la accesibilidad de los servicios que ofrece la tecnología (accesibilidad electrónica) y el tercero las competencias y conocimientos para hacer un uso adecuado de la tecnologías (habilidad para usar el computador para navegar por Internet, para enviar correo electrónico, generar contenidos con valor personal, educativo o cultural) (Fundación CTIC., 2013).

La reducción de la exclusión digital supone garantizar la equiparación plena y en equidad de todas las personas, acercar Internet a todos los ciudadanos, en especial a aquellos que todavía no han tenido la oportunidad de experimentar las ventajas de Internet y contribuir a cerrar la brecha digital, son los objetivos primordiales de la inclusión digital.

La persona incluida digitalmente debe ser capaz de decidir cuando, como y para que utilizarla. Desde el punto de vista de la comunidad la inclusión digital significa aplicar la tecnología a procesos que contribuyan al fortalecimiento de sus actividades económicas, de su capacidad de organización, de su nivel educacional, de la autoestima de sus integrantes, de su comunicación con otros grupos de sus entidades y servicios locales y de su calidad de vida

(Sena Correa y Escobar de Morel, 2012).

A fin de favorecer a los sectores más desprotegidos se han propuesto diversos planes de acción. Una de las principales maneras de aumentar el acceso a la tecnología es el telecentro, un punto de acceso compartido en el que se ponen equipos públicos a disposición de la comunidad de manera gratuita o a bajo costo.

Los modelos en América Latina no son exclusivamente educativos, son políticas socio educativas y se proponen hacer un aporte a la calidad educativa, además de fomentar la equidad y la igualdad de oportunidades. En esta región se registra un movimiento gubernamental del impulso y promoción de la integración de las tecnologías digitales móviles en la educación. Como indicador se puede señalar el grado de adhesión en América Latina del programa OLPC (One Laptop Per Child)- Una Computadora por Niño. En particular en Uruguay, Perú, Argentina, México, Nicaragua, Haití y Paraguay.

Se destacan entre estas iniciativas el Plan Ceibal, iniciativa de Uruguay, pionero en el uso de las tecnologías en la educación con el Plan de Conectividad Educativa de Informática Básica para el Aprendizaje en Línea (Ceibal) que comienza a diseñarse e implementarse en el año 2005 con el objetivo de contribuir a la mejora de la calidad educativa mediante la integración de tecnología en el aula.

La finalidad del Plan es la inclusión social de los niños y las niñas a través de la inclusión digital y consiste en otorgarle una computadora portátil a cada niña, niño y docente de todas las escuelas públicas del Uruguay, de primero a sexto año de educación

primaria. Se inicia en el 2007 y se finaliza en el 2009, año en que se completo el plan, por ello Uruguay se posiciono en el primer país en completar un plan de Una Computadora por Niño. En el 2010 el plan comienza a extenderse a la enseñanza media tanto en instituciones públicas como privadas, a la vez que se continua entregando computadoras a las generaciones que ingresan a la enseñanza primaria cada año (Murolo, 2010).

En Argentina el Programa Conectar Igualdad se crea a través del Decreto Presidencial N° 459/10, como política pública de inclusión digital educativa, destinado a garantizar el acceso y uso de las TICs mediante la distribución de computadoras portátiles a cada estudiante de las escuelas estatales del nivel secundario, de educación especial y aulas digitales móviles con computadoras portátiles para los últimos años de los Institutos Superiores de Formación Docente estatales de todo el país entre los años 2010 y 2013, totalizando 3 millones de computadoras portátiles.

El objetivo central del Programa es: recuperar y valorizar la escuela pública, reducir las brechas digitales y educativas, garantizar la inclusión social y el acceso de todos a los mejores recursos tecnológicos y a la información, además de impactar en la vida de las familias (De Vido, 2011).

Tanto el Plan Ceibal como Conectar igualdad se presentan como proyectos universales al tener cobertura nacional.

Se destaca además en Argentina el Centro de Apoyo Tecnológico para la Discapacidad - ATeDis su objetivo es el acceso a las TICs por parte de las personas con discapacidad. Su misión es apoyar

y difundir la utilización de las TICs como herramienta de integración en materia de discapacidad en organismos de gobierno, instituciones del estado, Organizaciones de la Sociedad Civil vinculadas a programas de gobierno, empresas y a ciudadanos en general. Su objetivo es difundir la accesibilidad web como actividad principal. (Sena Correa, 2003, p. 42).

En el ámbito nacional se han establecido programas de inclusión digital a iniciativas del Estado y de Organizaciones No Gubernamentales - ONG, fin de garantizar la participación plena y en equidad de todas las personas. Entre las estrategias se destacan las siguientes:

A nivel estatal las iniciativas desarrolladas por el Ministerio de Educación y Cultura desde el inicio de la reforma educativa con el plan de reforma educativa, Plan Estratégico de Educación Paraguay 2020, que incluye como misión del Ministerio de Educación y Cultura, incorporar las TICs para la gestión del sistema y en el currículo como recurso pedagógico para el aprendizaje, con el fin de disminuir la brecha digital y fortalecer el desarrollo del país, se ha venido desarrollando diferentes iniciativas tales como: Atlas de la diversidad, Escuela viva Hekokatuva, Al Rescate de las Computadoras, Educación Media con énfasis en Nuevas Tecnologías, Aulas Mentas, Tele clases, Portal Educativo Nacional Arandurape, Telecentro Móvil Oguatava, entre otros (Paraguay. MEC, 2010).

A nivel del sector público-privado, actualmente viene implementando conjuntamente con Telefónica Celular

del Paraguay S.A. – TELECEL el proyecto de telecentros denominado “Tigo en tu comunidad” como parte del programa de responsabilidad social de la empresa telefónica.

Por otra parte, la Organización No Gubernamental “Paraguay Educa” trabaja impulsando el programa “Una Computadora por Niño”, que tiene sus orígenes teóricos y prácticos en los principios sustentados por la Fundación One Laptop for Child de los Estados Unidos. El proyecto se sustentó en cinco principios básicos: conectividad de escuelas, equidad: alcance a todas las escuelas de la zona, trabajo con niños en edad temprana, utilización de software libre, entrega de la herramienta en propiedad del niño (Rodríguez Alcalá y Peña Nieto, 2012).

Con este programa se pretende dotar de una computadora portátil conectada a Internet a cada estudiante del nivel primario de las escuelas públicas del país a fin de mejorar la calidad de la educación poniendo al alcance de maestros y niños el conocimiento a través de tecnologías educativas. Esta organización trabaja con sectores del gobierno, universidades, empresas privadas, sociedad civil y organizaciones internacionales (Sena y Escobar, 2012).

Esta iniciativa se inició en el año 2008 en el distrito de Caacupé y para el año 2012 ha conseguido la llegar a todo el distrito atendiendo a un universo de 9.734 niños, 365 docentes y 35 escuelas (Rojas, 2013).

Los telecentros tuvieron sus inicios en los años 80 en Estados Unidos y Suecia de manera casi simultánea. Desde el comienzo el objetivo de los telecentros fue la reducción de la brecha digital, no solo entre clases sociales sino entre

grupos de población con difícil acceso a las TICs tales como los inmigrantes, iletrados, personas de tercera edad, personas con discapacidad (Medina, 2010).

Se estima que en la actualidad hay aproximadamente 600.000 telecentros en todo el mundo. En estos se dan distintos modelos de gestión e incluso distintos modelos de concebir la misión de los mismos (Asociación para el Progreso de las Comunicaciones, 2011).

El desarrollo de los telecentros pasó por diferentes fases en una primera etapa fueron iniciadas por las agencias internacionales de desarrollo, después de eso fueron instalados por programas de gobierno en las comunidades desfavorecidas. Si bien existen muchas definiciones de lo que es o debería ser un telecentro, el elemento común, es el hecho de ofrecer servicios de TICs a la comunidad, algunos conceptos más relevantes de los telecentros refieren que los mismos son:

Experiencias que utilizan las tecnologías digitales como herramientas para el desarrollo humano en una comunidad. Su énfasis es el uso social, y la apropiación de las herramientas tecnológicas en función de un proyecto de transformación social para mejorar las condiciones de vida de las personas (Delgadillo, Gómez y Stoll, 2002, p. 8).

Son espacios públicos que proveen a las comunidades de una serie de actividades y servicios para facilitar y promover el acceso universal a las TICs a través de la infraestructura necesaria para ello y de una capacitación para el manejo de las mismas especialmente de

las técnicas de navegación de Internet (Campal García, 2004).

Mientras que otros autores afirman que son:

Entidades que disponen de una serie de instalaciones y equipos que permiten desarrollar diversas actividades entre las que es necesario destacar el teletrabajo. Suelen cubrir a la vez servicios de formación y asesoramiento tanto a pymes, como al público en general y son fundamentales en las zonas rurales o mal comunicadas, pues contribuyen en forma significativa a mejorar su entorno más próximo (Morales García, 2009, p. 105).

Silva Urbano (2012, p. 117) se refiere a los telecentros como:

Espacios donde las personas de una comunidad pueden acceder a computadores conectados a Internet. Este espacio comunitario permite encontrar en las TICs un nexo que vincula sus necesidades personales, familiares o comunitarias con el contenido o los vínculos de comunicación que Internet le ofrece.

Los telecentros comunitarios se han constituido en un aporte fundamental para la estrategia de inclusión digital buscando promover el uso social de las tecnologías por considerarlo condición necesaria para el desarrollo socio económico. Presenta varias características con las que coinciden varios autores, entre ellas se mencionan las siguientes:

a) Es un centro de acceso compartido dentro de una comunidad, donde la formación

es uno de los servicios que se encuentra implícito en el telecentro, funcionan en sus inicios solo como centros de aprendizaje.

b) Requiere colaboración tanto de los miembros de una comunidad como de las autoridades locales.

c) Debe ser de bajo costo y accesible a todos los miembros de la comunidad.

d) Se ubica en zonas rurales y urbanas marginadas.

e) Contribuye al desarrollo económico y social en la comunidad en la que se encuentra ubicado. Sus servicios están destinados al desarrollo individual, social y económico del público en general (Morales García, Caridad Sebastián, y García López, 2009).

Un factor clave a tener en cuenta para el éxito de un telecentro se fundamenta en que su implementación se realice en conjunto con la comunidad teniendo en cuenta las necesidades de la misma. Un telecentro es sostenible socialmente cuando sus beneficiarios se apropian de esta iniciativa y sus servicios impactan positivamente en la comunidad. Se refiere a aquellas acciones que están destinadas a involucrar a la comunidad en las diversas etapas del telecentro generando lazos de colaboración y confianza entre sus miembros. Son las comunidades las que sostienen los telecentros pero solo si al hacerlo pueden esperar resultados tangibles (Bazán, 2009).

El Departamento de Alto Paraná, Paraguay abarca 14.895 km². Está dividido en 19 distritos siendo su capital Ciudad del Este. Se halla situado en el extremo centro-este de la Región Oriental. Según la Encuesta Permanente

de Hogares 2012 en el Departamento de Alto Paraná, ubicado al este de la Región Oriental el total de habitantes es de 785.690 personas.

Referente a la disponibilidad de computadoras en la región, se encuentra en el 30,6 % de los hogares (16,4 % en el área urbana y 3,1 % en el área rural). La conexión a Internet es de un total de 26,7% (correspondiendo al área urbana el 4,8 % y al área rural el 0,2 %) (Paraguay, DGEEC, 2012).

Los Telecentros son un emprendimiento del Parque Tecnológico Itaipú – PTI, que tiene como una de sus líneas de acción impulsar la instalación física en diversas localidades de su zona de influencia, estas iniciativas son un modelo de telecentros comunitarios y empresarial que beneficia a la población y a las empresas de su entorno.

Se crearon en el año 2003 como una estrategia para combatir la exclusión digital y lograr la inclusión digital de la población más carenciada de la zona de influencia del PTI, teniendo en cuenta que la inclusión digital es uno de sus programas de acción con el que se busca acortar la brecha digital y apoyar a micro y pequeños empresarios.

Surgieron como una iniciativa de la Itaipú Binacional a través de convenios con las municipalidades, asociaciones comerciales, asociaciones de vecinos y ONGs, con el objetivo de proporcionar mecanismos de fortalecimiento de inclusión social a los ciudadanos mediante la inclusión digital, el acceso a Internet y a la generación de empleo y renta (González Prieto, 2008).

Para llevar a cabo el proyecto fueron seleccionadas las siguientes comunidades de la región: Hernandarias, Ciudad del Este, Minga

Guazú, Santa Rita y Minga Porá. La instalación de los Telecentros en esas comunidades fue aprobada por Resolución del Directorio Ejecutivo N° 126/03 del 9 de setiembre del 2003. Posteriormente, también la Municipalidad de Presidente Franco fue seleccionada y la instalación del telecentro fue aprobada por la Resolución del Directorio Ejecutivo N° 100/04 del 22 de julio de 2004.

Se solicitó a estas comunidades presentar planes de negocios que demuestren cómo harían para hacer auto sostenible los telecentros. De acuerdo a datos proporcionados por la Fundación Parque Tecnológico Itaipú, en el año 2004 estaban instalados y en operación 18 telecentros, de los cuales 6 estaban a cargo de municipalidades, 10 en instituciones educativas y 2 en otras organizaciones.

La localización geográfica de los telecentros fue la siguiente: San Pedro, 1 Telecentro, Guaira, 2 Telecentros, Caaguazú, 2 Telecentros, Caazapá, 2 Telecentros, Alto Paraná, 10 Telecentros y Ñeembucú, 1 Telecentro. (Fundación Parque Tecnológico Itaipú, 2011).

2. METODOS.

El contexto geográfico del estudio se delimitó en 3 telecentros ubicados en la zona de Alto Paraná específicamente en Ciudad del Este, Presidente Franco y Santa Rita.

Se desarrolló una investigación de tipo exploratorio y descriptivo que utiliza el enfoque cualitativo debido a que se intentó captar la realidad tal como la perciben los directores/o coordinadores que participan en este estudio.

Este estudio es exploratorio porque no existen investigaciones previas de los telecentros que fueron instalados con apoyo del Parque Tecnológico Itaipú desde un enfoque de inclusión social y existe escaso conocimiento de su funcionamiento. Además es descriptivo porque identifica las características generales de los telecentros y describe sus rasgos.

3. RESULTADOS

A fin de presentar los resultados de la investigación, se considera en este artículo al telecentro de Ciudad del Este como T1, al telecentro de Presidente Franco como T2 y al telecentro Santa Rita como T3.

El resultado de las entrevistas realizadas a los directores y/o coordinadores de los telecentros objeto de estudio, en referencia a servicios ofrecidos por los telecentros, relacionamiento con la comunidad y beneficios obtenidos a partir de la instalación de los telecentros, fue el siguiente:

Ante la pregunta ¿Que servicios ofrece el telecentros a la comunidad, los mismos tienen algún costo?

El entrevistado del T1 manifestó que:

Se brinda capacitación a la comunidad en informática básica e internet, los cursos son gratuitos, tienen una duración de tres meses, con certificación expedida por la municipalidad local, normalmente se llevan a cabo dos cursos por año. La comunidad puede acceder a cursos de capacitación tales como: pintura al óleo, pintura sobre tela, cursos de idiomas: inglés, francés y chino

mandarín, curso de corte y confección, cursos de ajedrez.

El entrevistado del T2 mencionó que:

En el telecentro se ofrecen cursos gratuitos de informática de lunes a viernes. Además en el telecentro se dictan clases de canto y guitarra clásica que se imparte a los niños de la zona, cursos de pintura al óleo, crochet, ñandutí, pintura sobre tela y corte y confección. Desde el telecentro se promociona el trabajo de los artesanos locales.

En entrevistado del T3 afirmó que:

Los servicios ofrecidos en el telecentro se refieren a cursos de capacitación en informática básica y avanzada, cursos de computación más profesionalizantes, acceso a internet, reparación y mantenimiento de computadoras.

Respecto a la consulta ¿Cómo se relaciona el telecentro con la comunidad y con las instituciones?

El entrevistado del T1 respondió:

Se relaciona a través de alianzas interinstitucionales. Actualmente se trabaja con la Asociación Santo Domingo, asociación sin fines de lucro que atiende a niños en situación de calle y con la Asociación de Padres y Amigos de Discapacitados de Alto Paraná. Además se firmó un convenio con el Proyecto USA – Unidad, Solidaridad y Aprendizaje, para la enseñanza de idiomas con jóvenes voluntarios y con la Asociación de Pequeñas y Medianas Empresas del Alto Paraná – APIMEPA a fin de ofrecer cursos de capacitación a microempresarios enfocado a cómo utilizar Internet para la promoción y venta de sus productos.

El entrevistado del T2 refirió que:

El relacionamiento del telecentro se da a través de la Dirección de Turismo y Cultura de la Municipalidad local. Actualmente se tiene firmado un convenio con la Secretaria Nacional de Turismo - SENATUR para la realización de actividades culturales y para participar en ferias de artesanía del Mercosur con las 3 fronteras. (Argentina, Brasil, Paraguay). Además se trabaja conjuntamente con el Centro de Escritores de Alto Paraná para la promoción y lanzamientos de libros en el local de la biblioteca y Telecentro.

El entrevistado del T3 expresó que:

El telecentro se relaciona con las instituciones a través de firmas de convenios de cooperación. Están en vigencia convenios firmados principalmente con instituciones públicas como la Municipalidad local, la Supervisión Educativa del Ministerio de Educación y Cultura específicamente con la Supervisión Educativa Región 3. Dicho convenio interinstitucional se refiere a la realización de cursos de capacitación en el uso de las TICs en el aula, para docentes, administrativos y técnicos de todos los colegios de la región, con el fin de apoyar y capacitar en el uso de TICs a los docentes y personal administrativo. El curso tiene 2 niveles, el Nivel I y el Nivel II.

Cuando se les consultó: ¿Piensa que el telecentro trajo beneficios a la comunidad y cuales son dichos beneficios a su criterio?

El entrevistado del T1 consideró que:

El telecentro es una herramienta necesaria para acceder a un trabajo, ayuda a la comunidad a acceder a un empleo. El Director añadió a través del telecentro varios jóvenes provenientes principalmente de los Estados Unidos visitan anualmente la ciudad, a dichos jóvenes se les

brinda conocimiento sobre nuestra cultura durante su estadía, ello también ha posibilitado otorgar becas a los estudiantes del laboratorio de idiomas que tienen la posibilidad de visitar los Estados Unidos de América a través de las becas otorgadas a los alumnos sobresalientes.

El entrevistado del T2 respondió:

En el telecentro y biblioteca pública se realizan cursos de capacitación en artes y oficios además de actividades culturales que benefician a toda la comunidad.

El entrevistado del T3 consideró que:

El telecentro trajo beneficios a la comunidad principalmente en lo relacionado a la formación de las personas con los servicios y productos que ofrece en torno a las tecnologías. Con las microempresas de la zona el telecentro ofrece capacitación a los microempresarios y publicidad de los eventos a realizarse a través de su página web.

El rasgo común en los telecentros analizados es el servicio de capacitación prestado a los usuarios para el manejo u operación de diferentes programas informáticos que se realiza con equipos individuales adquiridos a través del presupuesto de la municipalidad local. Desde el punto de vista de su relacionamiento con la comunidad esto contribuye a potenciar el telecentro, promover la confianza y la cooperación entre las personas e instituciones de la zona y permitir que todos los sectores se beneficien de los servicios brindados en el telecentro.

Uno de los principales beneficios para la comunidad es que los servicios ofrecidos a los usuarios son gratuitos, lo

que permite que una mayor cantidad de ciudadanos acceda a las TICs, se apropien de ellas y las utilicen en beneficio de sus comunidades. Por otro lado, facilita la inserción laboral efectiva de los usuarios que acuden al telecentro, pues al dotarlos de capacidades y habilidades en recursos tecnológicos, sus posibilidades de obtener empleo aumentan considerablemente.

4. CONCLUSION

Las TICs amplían las posibilidades de participación de los ciudadanos en la sociedad. Los telecentros son considerados como herramientas de inclusión social a partir de la inclusión digital pues permiten que las personas se vinculen socialmente dentro de la comunidad. Sin embargo, contar con una computadora y estar conectado a Internet no es suficiente para pensar que los individuos están incluidos digitalmente, sino más bien es la finalidad de sus usos, los contenidos y los objetivos los que definen de mejor manera la inclusión digital.

Es aquí donde los telecentros cumplen un papel fundamental al hacer posible que las personas utilicen las tecnologías no como un fin en sí mismas sino como un medio para acceder a los beneficios que ofrecen las TICs. Estos beneficios brindan una respuesta a un sector de la población al posibilitarle la adquisición de habilidades tecnológicas que a su vez posibilitan su inclusión digital y social.

Los telecentros se constituyen además en un lugar de encuentro y socialización en torno a actividades culturales y de artes y oficios, principalmente los ubicados en Ciudad del Este y Presidente Franco. Ambos telecentros vinculan sus actividades con las de la biblioteca municipal lo que posibilita la

realización de múltiples actividades socioculturales.

En cuanto a la inclusión laboral de los usuarios de los telecentros se destaca que a más de las capacitaciones brindadas a los usuarios se orientan al manejo de las computadoras e Internet, sobresalen los servicios adicionales ofrecidos por los telecentros analizados tales como formación profesional en diversas áreas que contribuyen también a la inserción laboral de los jóvenes de su zona de influencia. Las pasantías laborales viabilizadas a través de los telecentros y la guía en la elaboración de "Hojas de Vida" convierten a los telecentros en nexo entre empresas que requieren personal y los ciudadanos que quieren acceder a un empleo con posibilidades de mejorar sus ingresos.

Se concluye que los telecentros cumplen con la misión de facilitar la inclusión social en especial de aquellos sectores con menores recursos. Sin embargo la brecha y la inclusión digital, aún son retos a superar.

5. REFERENCIA

Asociación para el Progreso de las Comunicaciones (2011). *Evaluación de género para telecentros*: Asociación para el Progreso de las Comunicaciones: Programa de Apoyo a las Redes de Mujeres de la Asociación para el Progreso de las Comunicaciones. Recuperado de http://www.apc.org/es/system/files/GE_M_Telecenter_Span_final_0.pdf

Bazán, P. (2009). *Administración de un Telecentro*. Lima: Soluciones Prácticas: ITDG. Recuperado de <http://www.solucionespracticas.pe/td/pdf/estudiantesadministraciondeuntelecentro.pdf>

- Campal García, M.F. (2004). *Los telecentros y las bibliotecas públicas: nuevas alianzas para la sociedad de la información*. Salamanca: Universidad de Salamanca. Consultado 10 oct. 2013. Recuperado de <http://www.anabad.org/archivo/docdow.php?id=127>
- Castells, M. (2001). *Internet y la sociedad red* Barcelona. Recuperado de <http://www.uoc.edu/web/cat/articulos/castells/print.html>
- Celedon, M.A.; Razeto A. (2009). *La transformación de puntos de acceso en nodos del conocimiento: análisis de diez experiencias de telecentros comunitarios en América Latina*. Santiago: CEPAL. Recuperado de <http://www.eclac.org/publicaciones/xml/8/35778/W233.pdf>
- CEPAL. (2010). *Las TIC para el crecimiento y la igualdad: renovando las estrategias de la Sociedad de la Información*. Lima: CEPAL. Recuperado de <http://www.eclac.cl/socinfo/noticias/documentosdetrabajo/6/41716/TICparaelcrecimientoylaigualdad.pdf>
- Delgadillo, K., Gómez, R. y Stoll, K. (2002). *Telecentros... ¿para qué?* Canadá: Fundación Chasquet. Recuperado de http://upcommons.upc.edu/revistes/bitstream/2099/1464/1/13_red.pdf
- De Vido, J. /et al/ (2011). *Argentina conectada: una estrategia integral de conectividad para la inclusión social* (pp. 332-333). En *Modelo social de la Agenda Digital Argentina: inclusión digital para la integración social 2003-2011*. Buenos Aires: Gabinete de Ministros.
- Fundación CTIC (2013). *E inclusión y participación ciudadana en las esferas social y política a través de las TIC en Euskadi: informe extraordinario de la institución de Ararteko al Parlamento Vasco*: Vitoria: Ararteko. Recuperado de http://www.ararteko.net/RecursosWeb/DOCUMENTOS/1/0_3086_3.pdf
- Fundación Parque Tecnológico (2011). *Itaipú: transformando ciencia en calidad de vida*. Recuperado de www.pti.org.py/
- González Prieto, O.M. (2008). *Computadoras para la inclusión social en el Paraguay. Revista científica Politécnica*. (4) 66-74. Recuperado de <http://www.fpune.edu.py/docs/revistas/revista2008.pdf>
- Medina F., F. (2010). *Proyectos nuevos telecentros: impacto social a través de las Tecnologías de la información y comunicación. Inventum* (8), 16-21. Recuperado de <http://biblioteca.uniminuto.edu/ojs/index.php/Inventum/article/viewFile/28/27>
- Morales García, A M., Caridad Sebastián, M., García, F. (2009). *Telecentros en España: redes y contenidos. El Profesional De La Información*, 18(2), 162-170. doi: 10.3145/epi.2009.mar.06
- Murolo, N.L. (2010). *TIC y educación: políticas públicas para la inclusión a la sociedad de la información*. Buenos Aires. Recuperado de http://www.chubut.edu.ar/descargas/segundaria/congreso/TICEDUCACION/R1550_Murolo.pdf
- Paraguay. Dirección General de Estadísticas Encuestas y Censos – DGEEC (2012). *Principales resultados de la encuesta permanente de hogares*

2013. Asunción: DGEEC. Recuperado de <http://www.dgeec.gov.py/>

Paraguay. Ministerio de Educación y Cultura- MEC (2010). *Política de incorporación de TIC al sistema educativo paraguayo*. Asunción: MEC. Recuperado de <http://www.mec.gov.py/cms/adjuntos/2937>

Prince A.; Jolias, L. (2011). *Etapas de la inclusión digital en Argentina: Difusión y adopción de las TIC*. (pp. 372-405). En: Modelo social de la agencia digital argentina: inclusión digital para la integración social 2003-2011. Buenos Aires: Gabinete de Ministros.

Rodríguez Alcalá, C., Peña Nieto, P. (2012) Una computadora por Niño. *Revista paraguaya de educación*, (2) 99-118. Recuperado de www.mec.gov.py/cms_v2/adjuntos/6312

Rojas, M. (2013). *Propuesta de políticas públicas en Tecnologías de la Información y Comunicación (TICs)*. Asunción: CIRD. Recuperado de <http://www.cird.org.py/comunicacion/documentos/04%20-%20TICS.pdf>

Sena Correa E.N. (2003). El Mercosur hacia la sociedad de la Información. *Ciencias de la información* 32(2) 37-46. Recuperado de <http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n2/17031.pdf>

Sena Correa, E. N., Escobar de Morel, M. (2012). *Estrategias de inclusión digital: el caso Paraguay*. Recuperado de http://www.pol.una.py/sites/default/files/files/Ponencia_DIGITAL_Caso_Paraguay.pdf

Silva Urbano, E. (2012). Telecentros artefactos de innovación al servicio de la democracia en la sociedad red. *Estado, Gobierno, Gestión pública: revista chilena de administración pública* 19,103-137. Recuperado de <http://www.revistas.uchile.cl/index.php/REGP/article/viewFile/21182/22447>

UNESCO (2010). *Guía de Políticas y estrategias de inclusión digital*. Recuperado de <http://www.youblisher.com/p/416214-Guia-de-Policas-y-Estrategias-de-Inclusion-Digital>

Yuni, J., Claudio Urbano (2006) *Técnicas para investigar: recursos metodológicos para la preparación de proyectos de investigación*. Córdoba: Brujas