



# **Determinación y explicación del impacto comunitario e individual de los Telecentros instalados en escuelas públicas del Paraguay**







# **Determinación y explicación del impacto comunitario e individual de los Telecentros instalados en escuelas públicas del Paraguay**

Investigación: 14-INV- 363  
Fomento a la Investigación Científica  
Fondos Concursables de Proyectos de I+D





Enfoque Territorial

Enfoque Territorial  
San Francisco 1288 c/San Antonio, Oficina 3 - Asunción, Paraguay  
Teléfono: 021 338 0669  
info@enfoqueterritorial.org.py  
www.enfoqueterritorial.org.py

Proyecto 14-INV- 363 “Determinación y explicación del impacto comunitario e individual de los Telecentros instalados en escuelas públicas del Paraguay”.

*Investigadores principales:*

Fernando Hamuy y Camilo Caballero.

*Equipo de investigación:*

Fátima Machuca, Rodrigo Rojas y José Galeano.

Este Proyecto es financiado por el CONACYT a través del Programa PROCIENCIA con recursos del Fondo para la Excelencia de la Educación e Investigación - FEEI del FONACIDE.

Febrero de 2017

Asunción, Paraguay

ISBN: 978-99967-49-82-7

© Enfoque Territorial

*¿Cómo citar este material?*

Hamuy, Fernando y Caballero, Camilo (Coords.) *Determinación y explicación del impacto comunitario e individual de los Telecentros instalados en escuelas públicas del Paraguay*. Asunción: Arandurã.

# Índice

INTRODUCCIÓN .....	9
MARCO DE REFERENCIA.....	13
Hacia un definición de los Telecentros .....	13
<i>Los Telecentros y las comunidades</i> .....	15
<i>¿Cuándo hablamos de comunidad?</i> .....	16
<i>El rol de internet en los Telecentros, para la comunidad</i> .....	19
<i>Brecha digital y exclusión social</i> .....	21
<i>Telecentros y desarrollo</i> .....	23
<i>Pertinencia del Telecentro en entornos rurales</i> .....	24
Una aproximación al rol de las tecnologías en la educación de Paraguay.....	26
<i>Tigo en tu Comunidad y su vinculación con la estructura educativa nacional</i> .....	28
<i>Los Telecentros del proyecto “Tigo en tu Comunidad”</i> .....	29
Los modelos de desarrollo y su relación con las nuevas tecnologías .....	32
<i>Tipos de desarrollo</i> .....	38
MARCO METODOLÓGICO.....	43
Enfoque y diseño.....	43
Muestra.....	44
Instrumentos .....	45
Proceso de recolección de datos.....	47
<i>Primer instrumento: encuestas</i> .....	48
<i>Segundo instrumento: grupos focales</i> .....	49
<i>Tercer instrumento: entrevistas estructuradas y abiertas</i> .....	50
Matriz de análisis .....	50

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	51
Descripción de los usuarios del Telecentro que participaron de la muestra.	51
Una mirada estadística a la percepción de los participantes sobre el Telecentro.....	54
Entendiendo qué es el Telecentro, su alcance y su impacto .....	60
¿Cómo definen al Telecentro los participantes? .....	60
El Telecentro es internet.....	61
El Telecentro acerca físicamente internet a las personas.....	63
Lo rural como espacio de mayor impacto del Telecentro .....	64
El Telecentro como punto de acceso a servicios de calidad .....	66
El Telecentro y la inclusión social.....	67
El Telecentro y la educación .....	68
¿Cómo se usa el Telecentro en educación? .....	70
Visibilizando el impacto del Telecentro en la educación.....	72
¿Cómo se gestan los procesos educativos? .....	75
El encargado del Telecentro .....	77
La dificultad que plantea a la institución educativa el uso pedagógico del Telecentro .....	78
Ejemplos de definición de comunidad .....	83
El caso de los docentes como usuarios .....	89
¿Cómo el Telecentro aporta a la comunidad mediante acciones pedagógicas?.....	92
¿Cómo el Telecentro aporta al desarrollo de proyectos o iniciativas sociales y el uso comunitario? .....	94
Impacto positivo del Telecentro en la imagen institucional .....	97
La sustentabilidad del Telecentro: Dependencia/Independencia económica de las instituciones educativas .....	99
Las tecnologías como herramientas de desarrollo.....	101
CONCLUSIONES.....	107
BIBLIOGRAFÍA.....	113
ANEXOS	
Anexo 1. Informe de SENATICs de Infocentros (Telecentros).....	119
Anexo 2. Telecentros del Proyecto Tigo en tu Comunidad, proveído por el Ministerio de Educación y Cultura .....	120
Anexo 3. Mapa de Telecentros de Tigo en tu comunidad .....	124
Anexo 4. Encuesta.....	125
Anexo 5. Grupos focales .....	128
Anexo 6. Entrevistas .....	130

## Índice de gráficos

Gráfico N° 1.	Vista externa del Telecentro visitado en el desarrollo de la investigación.....	31
Gráfico N° 2.	Vista interna del Telecentro visitado en el desarrollo de la investigación.....	31
Gráfico N° 3.	Edades de participantes.....	47
Gráfico N° 4.	Proporción de sexo de los participantes. ....	49
Gráfico N° 5.	Distribución de participantes por curso. ....	49
Gráfico N° 6.	¿Cada cuánto tiempo te conectas a internet?.....	51
Gráfico N° 7.	¿Qué tanto usas el Telecentro? .....	52
Gráfico N° 8.	¿Cuánto tiempo más o menos te quedas ahí? .....	53
Gráfico N° 9.	¿Quiénes usan el Telecentro?.....	54
Gráfico N° 10.	¿Para qué usan el Telecentro? .....	55
Gráfico N° 11.	¿Podrías decirnos cuándo se usa el Telecentro?.....	56
Gráfico N° 12.	¿Lo que más te gusta del Telecentro?.....	57
Gráfico N° 13.	Algo que les gustaría hacer en el Telecentro que no se puede hacer ahora. ....	58
Gráfico N° 14.	Lo que menos te gusta del Telecentro. ....	58
Gráfico N° 15.	¿Qué nota le pondrías al Telecentro? .....	59

## Índice de tablas

Tabla N° 1.	Matriz de dimensiones y sub-dimensiones. ....	50
Tabla N° 2.	Distribución del uso del Telecentro por institución según participantes. ....	52
Tabla N° 3.	Distribución de tiempo de uso del Telecentro por institución según participantes. ....	53
Tabla N° 4.	Distribución del tiempo del uso del Telecentro por ciclo educativo según participantes.....	54
Tabla N° 5.	¿Quiénes usan el Telecentro? Por institución educativa según participantes. ....	55
Tabla N° 6.	¿Podrías decirnos cuándo se usa el Telecentro? Por institución educativa. ....	56
Tabla N° 7.	¿Qué nota le pondrías al Telecentro? Por institución educativa según participantes. ....	59





# INTRODUCCIÓN

La presente investigación trata sobre el impacto comunitario e individual que generan las tecnologías de la información y comunicación desde la experiencia de los Telecentros instalados en escuelas públicas de Paraguay.

Los Telecentros son espacios instalados en espacios públicos, como ser plazas, instituciones educativas, municipalidades, en los cuales se provee el acceso gratuito a computadoras y a internet. Estos espacios se constituyen en agentes generadores de importantes cambios en contextos que previamente no contaban con ningún acceso a las TICs.

La Itaipú Binacional del Paraguay fue uno de los pioneros en implementar esta experiencia en el país con la instalación de aproximadamente 20 Telecentros hace aproximadamente 20 años, también la ONG Radio Viva con 5 Telecentros, Oportunet con 2 Telecentros, Sumando con 2 Telecentros, Radio PZ12 Pilar con 1 Telecentro, TI-CIPA con 2 Telecentros, y desde el 2011 con mayor impulso la empresa telefónica Tigo en convenio con el Ministerio de Educación y Cultura con aproximadamente 100 Telecentros.

La experiencia en el Paraguay demuestra que la mayoría de estos Telecentros, por lo general, una vez finalizada la cooperación financiera durante el ciclo de los proyectos y programas, no logran sustentar el funcionamiento y por tanto dejan de estar abiertos a la comunidad.

El desarrollo de investigaciones sociales en el Paraguay, como la que se presenta en esta ocasión, es escasa –o nula–, por lo tanto se desconoce rigurosamente cuáles son los factores de éxito o de fracaso que generan el autosustento, y el buen o el mal funcionamiento de los Telecentros, y que o bien deviene en un Telecentro abierto y con aportes al desarrollo social y comunitario, o bien no genera el impacto esperado de aporte a la comunidad y el Telecentro se cierra por falta de apropiación y de gestión necesaria.

Frente a esta situación, la pregunta orientadora de la investigación fue: ¿qué experiencias positivas, y qué experiencias negativas se generan en el entorno a partir de la instalación de un Telecentro?

Esta investigación se inserta en el área de las Ciencias Sociales y se propuso como objetivo general evaluar el impacto comunitario e individual que generan las TICs desde la experiencia de los Telecentros instalados en escuelas públicas de localidades del Paraguay.

Como objetivos específicos o complementarios se plantearon los siguientes:

- Describir los beneficios que proporciona el Telecentro a la comunidad desde la perspectiva de los participantes.
- Realizar una investigación científica que sirva como insumo para el diseño de políticas públicas sobre la temática.
- Recabar experiencias exitosas, buenas prácticas y aprendizajes de los Telecentros.
- Generar documentos que certifiquen los procesos, resultados y desafíos de la implementación de las tecnologías como medio para el desarrollo local, a nivel económico, educativo y cultural.
- Identificar factores de éxito que favorecen la apropiación comunitaria de los Telecentros en el Paraguay.

En el estudio se analiza la importancia de la dimensión social y comunitaria resultante del uso personal de las tecnologías, en este

caso, aplicado en estudiantes de instituciones públicas del país y miembros de la comunidad.

Se espera que los resultados de la presente investigación sirvan como base para el diseño de las políticas públicas de reducción de la brecha digital y que también difunda la trascendencia de la Ciencia y Tecnología en el Paraguay.



# MARCO DE REFERENCIA

## Hacia un definición de los Telecentros

Al revisar la bibliografía sobre los Telecentros el primer dato que resalta es la imposibilidad de definir de manera única e inacabada qué son estos espacios, ya que puede variar dependiendo del contexto geográfico, las necesidades de dicho contexto y los objetivos que persigan los Telecentros, su definición como espacio, el uso que se les dé y los potenciales usuarios.

Podría considerarse que el modelo del Telecentro fue implementando por primera vez en Veldmdalen, Suecia, en 1985, seguido por Dinamarca y otros países nórdicos de Europa.

Richard Fuchs en 1988 ideó por primera vez una red de Telecentros en Canadá, como un medio o espacio de conexión digital para jubilados y adultos mayores, y fue el principal responsable de “exportar” dicho modelo a países de Latinoamérica y el Caribe, lugares, junto a África, donde el Telecentro cobra mayor protagonismo y crecimiento, al punto que en el año 2011, según la Telecentre Foundation, se calcula que existían alrededor de 200.000 Telecentros en el mundo.

Pero ¿qué son los Telecentros? A continuación se presenta una serie de definiciones de distintos expertos, así como las elaboradas en el marco de distintas iniciativas de Telecentros, para así poder validar una definición específica para la presente investigación.

La primera definición se corresponde a la brindada por Lucio Darelli (2002: p. 12), el cual es considerado como “un centro de alta

tecnología que ofrece servicios totalmente informatizados a la población en general y al segmento económico, además de ser un gran apoyo al proceso educacional local. Tal concepto tiene aplicabilidad tanto en áreas urbanas como rurales”.

Para Takahashi:

El término Telecentro ha sido utilizado para denominar las instalaciones que prestan servicios de comunicación electrónica para camadas menos favorecidas, especialmente en las periferias urbanas o mismo en áreas más alejadas. Esta experiencia ha sido utilizada desde la prestación de servicios de telefonía y fax en Senegal y centros asociados a proyectos de telecomunicación y teletrabajo en Europa y Australia. Otros términos usados como sinónimos son: telecottage, centro comunitario de tecnología, tele tienda, oficina comunitaria de comunicación, centro de aprendizaje en red, Telecentro comunitario de uso múltiple, club digital, cabina publica, infocentro, etc. (2000: p. 34).

Por otro lado, Silveira aborda la definición del Telecentro desde una perspectiva social:

El Telecentro tiene una finalidad social, constituyendo un sitio de libre acceso a la población con ordenadores conectados a internet, con lo cual podrán estar disponibles algunos servicios, y también con una programación permanente de actividades para atraer el interés en actividades telemáticas, y de esta forma incorporar el cambio cultural en los hábitos de la comunidad, haciendo que la misma mejore su calidad de vida (2002: s/p.).

En esta misma línea vinculada a poblaciones vulnerables, donde el Telecentro busca constituirse en una fuente de soluciones a necesidades sociales, se encuentra la siguiente definición:

Los Telecentros son adaptaciones tecnológicas a la búsqueda de soluciones a las necesidades de la gente. Ello nos reta a conformar desde la dinámica propia de los Telecentros un movimiento comunicacional en función de ciertas identidades y propósitos estratégicos de las personas, sus grupos y sus pueblos (Delgadillo, 2000: p. 4).

Es importante en este contexto comprender que los Telecentros no necesariamente se delimitan al campo de lo social. Los modelos de Telecentros también se vinculan a contextos comerciales, también conocidos como cibercafés, donde el acceso a las tecnologías se rige por la economía de mercado “pues las personas con capacidad de pago tendrán la posibilidad de acceso a este servicio (...) por lo general estos centros se encuentran o instalan como un pequeño negocio y se localizan en las áreas urbanas, generalmente en punto de desarrollo” (Celedón y Razeto, 2009: p. 20).

Por lo tanto, cuando se refiere a los Telecentros desde el enfoque social, se definen como centros o puntos de acceso público a las tecnologías, generalmente administrados por organizaciones no gubernamentales, instituciones estatales, y otros actores de desarrollo “que buscan o desean promover e implementar programas y proyectos de instalación de centros que faciliten el acceso de estos servicios a quienes lo requieren, ya que en otra circunstancia no lo pueden hacer o se les dificulta, independientemente de su capacidad de pago” (Ídem).

Cuando hablamos de Telecentros de forma instantánea se viene a la mente la idea de un espacio con un computador a través del cual enviamos un mensaje a un lugar distinto, a un país distinto, a un continente distinto, a un universo cultural distinto. Esta idea es la de un instrumento poderoso de comunicación... como herramientas de empoderamiento simbólico, es decir, como un lenguaje que dota de poder al que no lo tiene, que dota voz a los grupos que están silenciados, que brinda el poder de conocer a niños, mujeres y hombres, indígenas y mestizos, negros y blancos, a quienes un orden de exclusión los segrega del acceso al saber, a una nueva sociedad del conocimiento... se trata de una creación colectiva, que suma la diversidad de iniciativas (Bonilla, s/f: p. 1).

### ***Los Telecentros y las comunidades***

Una palabra que se podría vincular a los Telecentros es la de comunidad.



Mayobre (2005) por su parte concibe a un Telecentro como un lugar donde se ofrece acceso público a información y a las comunicaciones para el desarrollo económico, social y cultural que pueden surgir como consecuencia del uso de las tecnologías. En esta misma línea Richard Fuchs (1997) relaciona a los Telecentros como “una fusión de las telecomunicaciones, la información, los servicios multimedia, y los ordenadores con el objetivo de solucionar una amplia variedad de problemas y necesidades de las comunidades” (Fuchs, 1997: s/p). Es importante poner el acento de que el rol del Telecentro no es modificar –imponiendo nuevas líneas– el contexto social donde se inserta, sino más bien lo que busca, o como desde la teoría se lo concibe es ser una herramienta que permita acceder a una serie de recursos ilimitados.

La Unión Internacional de Telecomunicaciones ve a los Telecentros como plataformas “para proveer acceso a costo reducido a un amplio rango de servicios a las comunidades rurales, a través de la compartición de infraestructuras entre varias organizaciones implicadas en el desarrollo y mantenimiento de los servicios”. Por su parte UNESCO plantea al modelo de los Telecentros como un “centro comunitario de acceso público, abierto a cualquier tipo de usuarios, en el que se ofrecen servicios de telecomunicación y se usan las TIC para ofrecer soluciones a las necesidades de la comunidad” (2006: pp. 9-10).

El dominio y el manejo de las habilidades informáticas constituyen un creciente criterio de diferenciación en los sistemas de estratificación de capacidades que afectan a las personas. La sociedad y sus dinámicas están cada vez más apoyadas sobre las herramientas informáticas, pues las mismas tienen la particularidad de constituirse en potenciadoras de las capacidades humanas.

### ***¿Cuándo hablamos de comunidad?***

La mayoría de los teóricos refieren a la comunidad como experiencia subjetiva o personal, es decir algo de lo cual el individuo

debe sentirse miembro; de un colectivo superior “formando parte de una red de relaciones de apoyo mutuo en la que se puede confiar” (Sarason, 1974, citado en Maya, 2004: p. 3).

Al hablar de comunidad, “la percepción de similitud con otros, el reconocimiento de la interdependencia con los demás, la voluntad de mantener esa interdependencia dando o haciendo por otros lo que uno espera de ellos, el sentimiento de que uno es parte de una estructura más amplia, estable y fiable” (Ídem) son elementos claves que deben estar presentes y que marcarían la diferencia entre un grupo de personas, lo que se puede entender como comunidad.

El sentido de pertenencia es el núcleo que transforma y da sentido a las interrelaciones sociales de las personas que forman el colectivo comunitario, “que por lo general se vincula al arraigo territorial (un espacio geográfico que genera sentido de pertenencia), la historia, la cultura, interés y necesidad en común junto a la sensación de mutualidad e interdependencia” (Maya, 2004: pp.189-190).

Es importante entender a las comunidades como un entorno vivo, que si bien está formado por individuos, el sentido de pertenencia y la identidad que genera, en los individuos, esta sensación es lo que va definiéndola, como lo explica Puddifoot:

como todo fenómeno social, no es un ente fijo y estático, dado bajo una forma y una estructura. Una comunidad es un ente en movimiento... siempre (está) en el proceso de ser, así como ocurre con las personas que la integran. Lo que permite definirla es la identidad social y el sentido de comunidad que construyen sus miembros y la historia social que igualmente se va construyendo en ese proceso, que trasciende las fronteras interactivas de la comunidad y le otorga a veces un nombre y un lugar en los sistemas de nomenclatura oficial e informales de la sociedad (Puddifoot, 2003, citado en Montero, 2011: p. 199).

A este punto, se puede afirmar que el sentido de identidad, que respondería a las preguntas: ¿quiénes somos?, ¿qué somos?, ¿por qué somos?, no resultan aspectos estáticos y únicos, sino más bien un fe-

nómeno social que va adaptándose a nuevos tiempos y necesidades, así como a contextos y situaciones. “Dónde estamos, con quién y cuándo son circunstancias que contribuyen, a veces de manera indeleble, a fijar en cada uno de nosotros, a la vez que con acentos y signos individuales de manera reconocible, las marcas sociales” (Montero, 2011: p. 201).

Se podría describir a la identidad, vinculada a la comunidad, con base en seis dimensiones, tres relacionadas a características individuales, y las restante relacionadas a lo grupal:

- Sentido de apoyo personal: la comunidad es sentida por sus integrantes como una fuente de apoyo personal.
- Sentido de contento personal: sentido de estar personalmente situado y seguro en la comunidad.
- Sentido de inclusión personal activa.
- Sentido activo de compromiso personal.
- Sentido de vecindad: lo que implica en cuanto a relaciones, es la norma para los miembros de la comunidad.
- Estabilidad percibida: los miembros de la comunidad la perciben como estable y segura (Montero, 2011: p. 219).

Por ende se puede afirmar que si bien el territorio o la historia son importantes –ya que muchas veces estos fenómenos marcan el inicio de una comunidad, o la mantienen–, la comunidad está hecha de relaciones entre individuos, y entre éstos con los otros, el sentido de apropiación histórica.

Para concluir este punto se comparte la definición de Maritza Montero sobre comunidad.

Una comunidad es un grupo en constante transformación y evolución (su tamaño puede variar), que en su interrelación genera un sentido de pertenencia e identidad social, tomando sus integrantes conciencia de sí como grupo, y fortaleciéndose como unidad y potencialidad social... además es, un grupo social histórico, que refleja una cultura preexistente... que posee una cierta organización, cuyos grados varían según el caso, con intereses y necesidades compartidos; que tiene su propia vida, en la cual concurre una

pluralidad de vidas provenientes de sus miembros; que desarrolla formas de interrelación frecuentes marcadas por la acción, la afectividad, el conocimiento y la información (Montero, 2011: p. 207).

### ***El rol de internet en los Telecentros, para la comunidad***

Para la Organización de las Naciones Unidas “el acceso a internet pasa a integrar la lista de derechos humanos inalienables. Internet es un instrumento insustituible en la realización de una serie de derechos humanos, en la lucha contra la desigualdad” (ONU, 2011: s/p). Sin embargo, la realidad demuestra que internet es un medio que tiene sus costos. El Telecentro ayudaría al acceso a este derecho básico.

Observamos que aquellas personas que no tienen acceso a internet tienen una debilidad cada vez más considerable en el mercado de trabajo. Observamos también que los territorios no conectados a internet pierden competitividad económica internacional y, por consiguiente, son bolsas crecientes de pobreza incapaces de sumarse al nuevo modelo de desarrollo (Castells, 2001: p. 5).

La Sociedad de la Información es una etapa del desarrollo social caracterizada por la habilidad y actitud de los sujetos sociales de obtener y compartir cualquier información instantáneamente, sabiendo asimismo asimilar y filtrar las informaciones en flujo. Ello implica una nueva idea y perspectiva de organización de la sociedad a nivel económico y político. Estos efectos de la sociedad de la información en la organización de la sociedad constituyen un factor desencadenante de una serie de transformaciones sociales de alcances profundos que conllevan una serie de transformaciones de valores, actitudes, conductas.

Para Castells (1999), sin las nuevas tecnologías de la información y la comunicación, nada de lo que se está modificando en nuestras vidas sería posible. El desarrollo social está determinado por la capacidad de establecer una interacción sinérgica entre la innovación tecnológica y los valores humanos, lo cual conduce a un conjunto

nuevo de organizaciones e instituciones que crean bucles de retroalimentación positiva entre la productividad, la flexibilidad, la solidaridad, la seguridad, la participación y la rendición de cuentas, en un modelo de desarrollo que podría ser social y ambientalmente sostenible.

Sobre la relación entre el Telecentro como punto de acceso a la sociedad de información y comunicación, se podría observar que el objetivo principal de los Telecentros sería el de:

Disminuir la brecha digital... capacitar la población e insertarla en la nueva Sociedad de la Información, para asegurar la preservación de la cultura y temáticas relacionadas al cotidiano, cualificar profesionalmente a los trabajadores, incentivar la creación de puestos de trabajo con más calidad, afirmar los derechos de las mujeres y niños, para un desarrollo tecnológico sostenible y ambientalmente correcto, mejorar la relación entre el ciudadano y el poder público, por último, para la construcción de una ciudadanía digital y activa (Suaiden, 2009: p. 191).

Los Telecentros comunitarios tienen el potencial de ser un instrumento poderoso

Para apoyar el desarrollo local a través del uso de las tecnologías digitales de información y comunicación (TIC), y el fortalecimiento de la inclusión digital. Su énfasis está en la Alfabetización Digital: uso social y apropiación de herramientas tecnológicas en función de un proyecto de transformación social para poder mejorar las condiciones de vida de las personas (Ídem).

Es interesante concebir a los Telecentros como un lugar con el potencial de constituirse en espacios colectivos

Donde se guarden las diferentes estrategias y experiencias locales de construcción de una nueva cultura ciudadana. En este sentido, la experiencia colectiva debe entenderse como la fuente de información que permitirá a las comunidades e individuos excluidos perfeccionar sus acciones de empoderamiento de las nuevas tecnologías como herramientas y como un lenguaje que les facilita jugar y acumular conocimiento y bienestar material, en un campo

social donde la inequidad es la regla predominante. Dentro de esta óptica, debemos comprender al desarrollo de las NTIC dentro de campos sociales de competencia, en medio de los cuales, los diferentes actores y grupos luchan dentro de una dinámica de acumulación inequitativa, de exclusión social y cultural (Bonilla, s/f: p. 8).

### ***Brecha digital y exclusión social***

El nivel de penetración de internet en los procesos sociales y laborales se desarrolla con desigualdad en los distintos países y contextos. Teniendo en cuenta el aumento de acceso a oportunidades que el acceso a éste plantea, y la posibilidad de acceder o no, dio origen al concepto de brecha digital.

Según Katz y Hilbert (2003), la brecha digital consiste en la dificultad que presentan ciertos individuos y grupos para acceder y utilizar los beneficios que ofrecen las TIC en los múltiples ámbitos de aplicación. Estas dificultades se relacionan principalmente con las diferencias existentes en los niveles de ingreso y de educación, en tanto los individuos que poseen mayores ingresos y nivel educativo, disponen de mejores herramientas y posibilidades para acceder y utilizar los beneficios de las tecnologías.

Este fenómeno descrito no solamente se relaciona con la imposibilidad económica de acceder a tecnología (equipamiento y conectividad) sino a lo relacionado al uso, y la capacidad de uso, que se le da a las tecnologías, el desarrollo de habilidades digitales para que las tecnologías puedan ser verdaderos factores de desarrollo.

Se podría decir que la brecha digital produciría adicionalmente una nueva “estratificación social debido a una desigual habilidad para el acceso, adaptación y creación de conocimiento vía uso de tecnologías de información y comunicación” (Warschauer, 2004: p. 72).

En esta línea, la UNESCO reflexiona que internet, en lugar de constituirse en una herramienta que permite generar circunstancias

y contextos de desarrollo, se convierte en una desventaja, por ejemplo debido a “la poca cobertura de los sistemas de información en las zonas rurales de los países en vías de desarrollo, debido a que la mayor parte de su infraestructura se limita a centros urbanos” (UNESCO, 2006, p. 6).

Este contexto ocasiona que la mayor parte de la población asentada en contextos rurales quede excluida de la sociedad de la información y comunicación por cuestiones geográficas y socio-económicas, ya sea debido a que no pueden acceder a tecnologías, como por otro lado no cuentan con el tiempo suficiente (en cuanto a calidad) para apropiarse de las nuevas tecnologías y poder integrarlas a su cotidiano.

Las políticas para promover Telecentros como instrumento para lograr un acceso universal a las TIC se convierte en una decisión impostergable por parte de los gobiernos. Así, las comunidades menos favorecidas podrán incorporarse a la sociedad de la información. Los Telecentros pueden ayudar a las sociedades a convertirse en lugares más democráticos, y pueden ayudar a los países a acercarse más a las metas de desarrollo del milenio, las cuales incluyen en su octava meta fomentar una asociación mundial para el desarrollo. Este objetivo busca aprovechar los beneficios de las nuevas tecnologías, en particular las TIC, las cuales deben estar a disposición de toda la sociedad (UNESCO, 2006, p. 11).

Por último es importante resaltar que la inclusión digital (como negación de la brecha digital) no se corresponde al mero aprendizaje de uso de lo informático de las computadoras y su software, por ejemplo, en contextos escolares por parte de los alumnos y alumnas, sino más bien se trata de “un proceso más completo de capacitación en el ámbito intelectual que en el técnico físico. Esta capacitación se refiere al desarrollo de competencias cognitivas que posibiliten al individuo ser capaz de transformar información en conocimiento” (Suaiden, 2009: p. 172).

## *Telecentros y desarrollo*

Hoy en día el uso de la informática genera desarrollo y capacidades, en cuanto a todas las posibilidades, oportunidades de acceder, crear y difundir el conocimiento en general. Tal es así que en el siglo XXI un indicador de desarrollo es el acceso a la informática y, consiguientemente, el no tener acceso a ella, un indicador de exclusión social.

Las experiencias de los Telecentros se encuentran vinculadas con un modelo de desarrollo de las tecnologías, ya que tienen en cuenta el desarrollo de oportunidades y capacidades a nivel comunitario y local.

Un Telecentro es un lugar de acceso público que ofrece servicios de información y de comunicación (telefonía, fax, internet), además de formación y capacitación relacionadas con el acceso y uso de las tecnologías.

Los Telecentros son espacios donde se busca aportar a la construcción colectiva de una respuesta al problema del acceso universal a la informática, ya que hoy en día el poder utilizar una computadora o el tener conexión a internet, representan lujos para sectores sociales que no obtienen ingresos estables o suficientes.

Es por ello que, en estas circunstancias de privación al acceso a la informática y por ende a la información, a la comunicación y al relacionamiento con los pares a través de las mismas, el Telecentro se configura como la posibilidad de acceder a través de recursos compartidos a partir de una gestión a nivel comunitario, ya sea en un municipio, un barrio, una escuela, o una ciudad, en fin, una comunidad.

Un Telecentro, por su modo de capacitación en el uso de las computadoras, apoya al desarrollo local si reúne las siguientes características:

- lugares de encuentro e intercambio de la comunidad;
- espacios de aprendizaje y crecimiento personal;



- abierto al público;
- con acceso gratuito;
- a través de recursos compartidos;
- con un enfoque comunitario;
- en donde se utilizan las herramientas informáticas como para responder a las necesidades de la comunidad;
- para ofrecer servicios de capacitación; y
- para brindar acceso a internet (información y comunicación).

De esta manera se logra dar respuesta al problema del acceso universal de todas las personas. La información se encuentra –y circula- libremente en internet, por lo tanto surge una nueva tarea: la de preparar a los usuarios para filtrar, seleccionar y procesar la información. Es por eso que resulta importante la capacitación.

Todas las personas tienen la misma capacidad de explotación de la imaginación, de conocimiento y aprendizaje, pero no todas tienen la capacidad económica para obtener o comprar una computadora o acceder frecuentemente a internet desde una conexión local en una vivienda, o bien sea desde un cibercafé (donde se debe pagar cierto monto para utilizar el servicio durante cierto tiempo).

### ***Pertinencia del Telecentro en entornos rurales***

Los Telecentros resultan pertinentes en entornos rurales o periféricos, ubicados geográficamente en zonas donde la característica principal sería el no acceso a servicios y recursos (específicamente aquellos vinculados a las tecnologías e internet).

En la bibliografía revisada se ve reflejado que el Telecentro tiene la posibilidad de lograr un impacto mayor en entornos rurales, en comparación a entornos urbanos en los que sí cuentan con servicios, en el que su objetivo principal sería el de vincularse

con la posibilidad de activar un mecanismo de empoderamiento comunitario y desarrollo de capital social, a través de la genera-

ción de un espacio de aprendizaje que permita acceder y utilizar las tecnologías. Esto, a favor del mejoramiento de las condiciones de vida de poblaciones geográficamente aisladas y socialmente excluidas de los beneficios de las nuevas tecnologías (Celedón y Razeto, 2009, p. 21).

Esto se debe a la plasticidad del modelo de los Telecentros, ya que éstos

pueden utilizarse para brindar acceso a la educación a distancia, a oportunidades laborales, a la capacitación y negocios... planificar y establecer acuerdos y comunicarse con socios y clientes potenciales que están a la distancia. En esta lógica una comunidad alejada o excluida geográficamente, puede incluirse en el mundo externo, utilizando a internet como medio de comunicación. (Jensen y Esterhuysen, 2001: pp. 8-9).

Incluso fuera del ámbito económico, la teoría también habla de cómo esta puede impactar en la mejora de la educación.

Por medio de la internet, estudiantes y educadores pueden registrarse en instituciones educativas en cualquier parte del mundo, acceder a materiales de archivos o recibir instrucciones en línea de servicios centrales nacionales. Los Telecentros también pueden ser útiles a aquellos que estudian a distancia, al proveerles paquetes de software educativo in situ y actualizarlos a medida que se producen nuevos paquetes educativos (Ibídem).

En este sentido el mayor impacto del Telecentro en comunidades rurales está puesto en volver accesible una serie de recursos que de manera natural no se encuentran presentes en el entorno físico directo, resaltando el concepto de propósito múltiple que puede tener, ya que puede brindar una variedad de servicios a diferentes grupos de usuarios dentro de una comunidad: por ejemplo, servicios relacionados con la educación y la capacitación, información, salud, cultura, economía, bienestar, cuestiones sociales, seguridad y muchos más.

Para Bonilla el Telecentro se relaciona con procesos que permiten hablar de una reinención cultural, “los Telecentros deben ser

vistos como espacios públicos en los cuales se implementa la construcción de una nueva cultura más justa y democrática... producto del ejercicio de desarrollar servicios en internet que responden a las realidades regionales y locales” (Bonilla, s/f: p. 7).

Por último, se rescata la siguiente frase de la UNESCO:

Podemos afirmar que los Telecentros deben ser considerados como un factor contribuyente al desarrollo, especialmente en las zonas rurales. Los Telecentros constituyen una herramienta poderosa en la instrumentación de políticas públicas de comunicación para el desarrollo, en la medida en que permiten que amplias capas de la población puedan usar las tecnologías (UNESCO, 2006: p. 6).

## **Una aproximación al rol de las tecnologías en la educación de Paraguay**

Entre una lista de documentos oficiales a nivel nacional que vinculan de manera formal a las tecnologías y la educación, en primer lugar se cita el del Ministerio de Educación y Cultura (MEC), del año 2010, específicamente del Centro de Investigación e Innovación Educativa denominado “Política de incorporación de TIC al Sistema Educativo Paraguayo”. Se constituye en un instrumento teórico que tuvo como objetivo impulsar programas de desarrollo coherente y pertinente a las necesidades institucionales y socioeducativas del país.

También se encuentra el “Plan Nacional de Educación 2024”, el cual ha definido el rol de las tecnologías como “un medio de apoyo a la didáctica, uno de los ejes pedagógicos de la política educativa, y como una herramienta pedagógica para la gestión del sistema” (2011: pp.16-17). Es pertinente comentar que debido a (i) la debilidad presupuestaria de las acciones comprendidas dentro del plan, (ii) a la casi ausencia de presupuesto, y (iii) sumado a las debilidades básicas de las instituciones educativas (carencias de las instituciones), el nivel de implementación efectiva en las instituciones del país de dicho plan, hasta el 2015, fue muy bajo.

Como política de incorporación de las tecnologías dentro del sistema educativo paraguayo, este documento establece como misión aportar al mejoramiento de los procesos educativos a través del uso de las tecnologías y al desarrollo en todos los estudiantes de las competencias digitales necesarias para participar y contribuir activamente en la sociedad (Ibídem: p. 17).

Este documento estipula que los principales puntos establecidos en relación a las tecnologías y la educación son:

1. La capacidad de uso de las tecnologías es una competencia básica necesaria para el futuro, tal como lo son la lectura, la escritura y la matemática.
2. El manejo de tecnologías representa una oportunidad de desarrollo económico y un requisito para el empleo.
3. Las tecnologías son una herramienta para la gestión escolar.
4. Las tecnologías son una herramienta que mejora el proceso de enseñanza y aprendizaje.

Desde el inicio de la Reforma Educativa, el MEC ha venido encarrando diferentes iniciativas para la incorporación de las tecnologías al sistema educativo. Tal es así que en 1997, a través del programa de mejoramiento de la

Calidad de la Educación Secundaria (MECES), se realizaron gestiones ante el Banco Mundial para la implementación del programa World Links, el cual proponía integrar a las tecnologías al currículum escolar vigente para la educación media y técnica; implementar el plan piloto de incorporación de las tecnologías en el trabajo de aula, promover la capacitación docente para uso pedagógico de la red internet, y desarrollar proyectos colaborativos telemáticos que permitieran a estudiantes integrarse a la aldea global (Ibídem: p. 16).

Asimismo, en el año 2000, un convenio con la Comisión Nacional de Telecomunicaciones posibilitó dotar de computadoras y de acceso a internet a cerca de 300 instituciones educativas. Adicional-

mente otros proyectos, como por ejemplo, “Atlas de la Diversidad”, “Escuela Viva Hekokatuva”, “Al rescate de computadores”, “Educación Media con énfasis en Nuevas Tecnologías”, “Aulas Mentor”, “Teleclases”, y donaciones por parte de instituciones y empresas como Itaipú, Núcleo, Sun Microsystem y Fundación One Laptop per Child (OLPC), permitieron aumentar la disponibilidad de la infraestructura de TICs en el sistema educativo.

Por otra parte, el MEC viene trabajando en el ámbito de los contenidos digitales para la educación desde el inicio del 2000, logrando crear y mantener el portal educativo Arandu Rapé, el cual forma parte de la Red Latinoamericana de Portales Educativos –RELPE– y la Enciclopedia Virtual Paraguaya, página interactiva con informaciones actualizadas como ser: fotografías, mapas, canciones del folclore nacional, recursos didácticos, que tienen el objetivo de apoyar el desarrollo de las competencias académicas de los estudiantes<sup>1</sup>.

Con todos estos antecedentes, se calcula en el Plan 2024 que al momento de elaboración del plan, solamente el 7% de las instituciones educativas contaban con computadores, y de éstas a su vez aproximadamente el 4% se encontraban con internet (Ibídem: p. 17).

### ***Tigo en tu Comunidad y su vinculación con la estructura educativa nacional***

Frente a la necesidad de desarrollar proyectos que apoyen la inclusión digital y la aplicación de este tipo de proyectos en instituciones educativas públicas paraguayas, nace el proyecto “Tigo en tu Comunidad” en el marco de la responsabilidad social empresarial, que como meta original se propuso la instalación de 100 Telecentros<sup>2</sup>. El mismo está alineado a las políticas públicas del MEC, y tiene como objetivo la incorporación de las tecnologías al sistema educativo pa-

---

1 En el anexo 1 se encuentra información proveída por la SENATICs, de los infocentros.

2 En los anexos 2 y 3 se encuentra el listado y la ubicación de Telecentros del proyecto Tigo en tu comunidad.

raguayo, proveyendo recursos digitales, capacitación de formadores y docentes, y de provisión de infraestructura.

El programa espera que “a través de la participación comunitaria y de la apropiación del Telecentro, la comunidad se empodere y auto gestione la utilización del Telecentro de manera a sacarle el mayor provecho al programa” (Galeano y Hamuy, 2015: p. 2).

Su objetivo principal es “transformar la realidad de las personas, mejorando la calidad de la educación y promoviendo el desarrollo de la comunidad, a través del acceso a las tecnologías de la información y de la comunicación (TICs) del Telecentro” (Ibídem, p. 7).

De manera a alcanzar el objetivo general del programa se establecen los siguientes objetivos específicos:

- a. Promover la organización y concreción de proyectos educativos y comunitarios;
- b. Colaborar en el desarrollo social, económico y político de la comunidad y de las personas;
- c. Favorecer la inclusión digital de todas las personas pertenecientes a la comunidad;
- d. Ofrecer conocimientos e información acerca de las posibilidades que ofrecen las TICs;
- e. Ofrecer oportunidades de acceso a la comunicación entre los miembros de la comunidad a través de las herramientas digitales que ofrece el Telecentro;
- f. Capacitar en el uso de las TICs para el fortalecimiento del capital humano de docentes, alumnos, padres, madres, familiares y a la comunidad en general; y
- g. Contribuir a la mejora de la educación, la metodología de la enseñanza y el aprendizaje de niños, niñas, adolescentes, jóvenes y adultos, de escuelas, colegios, universidades y de la comunidad.

### ***Los Telecentros del proyecto “Tigo en tu Comunidad”***

Las TICs favorecen la formación continua al ofrecer herramientas que permiten la aparición de entornos virtuales de aprendizaje,

libres de las restricciones del tiempo y del espacio que exige la enseñanza presencial. Las posibilidades para reciclarse se amplían al poder aprender ya sea formalmente a través de cursos on-line organizados por centros o, de forma más informal, participando en foros, redes temáticas, chats o comunicaciones de correo electrónico entre colegas nacionales o del extranjero (Martin-Laborda, 2005: p. 5).

Una de las ventajas que ofrece internet a la educación es la posibilidad de realizar trabajos cooperativos. Trabajando en red se superan las fronteras locales, regionales y nacionales. El tiempo también deja de ser un obstáculo para la realización de investigaciones, estudios o proyectos.

A través de la red, un grupo de alumnos de un mismo centro, o de centros distintos, puede realizar un trabajo en horario extraescolar; o un grupo de profesores de centros de distintas comunidades, o incluso de centros de distintos países, puede participar en un mismo proyecto, compartir una experiencia, así como debatir sobre cualquier tema. También existen experiencias colaborativas a nivel de centros (Ídem).

Las tecnologías no sólo aportan ventajas al profesor y al alumno, su utilidad puede facilitar enormemente la gestión y las tareas administrativas de los centros como las de cualquier empresa o entidad.

Cualquier colegio puede instalar un programa informático que gestione todo el funcionamiento del Telecentro: la gestión de los profesores (nóminas, horarios, control de la biblioteca, reuniones de padres, etc.), de los alumnos (datos familiares, académicos, médicos, psicotécnicos, etc.), del personal administrativo y del propio centro (Ídem).

El proyecto “Tigo en tu Comunidad” busca la transformación de la comunidad, ofreciendo oportunidades de aprendizaje, información, capacitación y comunicación a alumnos (niños, niñas, adolescentes y jóvenes), docentes, padres y cualquier persona que quiera acceder al Telecentro.

Gráfico N° 1. Vista externa de uno de los Telecentros visitados en el desarrollo de la investigación.



Fuente: registro fotográfico de Enfoque Territorial.

El Telecentro consiste en un contenedor adaptado en forma de aula (1 contenedor de 6 metros de largo, 2,5 metros de ancho y 2,5 metros de altura), que contiene el equipamiento tecnológico necesario.

Gráfico N° 2. Vista interna de uno de los Telecentros visitados en el desarrollo de la investigación.



Fuente: registro fotográfico de Enfoque Territorial.



Además de la infraestructura, el proyecto “Tigo en tu Comunidad” incluye capacitación docente, alfabetización digital y talleres de fortalecimiento de la comunidad. Posee 10 Notebooks, 1 Router Wi-reless, 1 Impresora, 2 cartuchos de tinta color y 2 cartuchos de tinta negra, 20 sillas, 1 aire acondicionado split de 18000 BTU con control remoto, 1 pizarra acrílica y 2 marcadores, 1 extinguidor ecológico, 1 Manual de Uso adecuado del Telecentro.

Este proyecto tiene como prioridad la instalación de los Telecentros en comunidades con las siguientes características:

- a. Escuelas o colegios de gestión pública;
- b. Con marcada brecha digital (niños, niñas, adolescentes, jóvenes, padres y adultos con poco o nulo acceso a las TICs);
- c. Zonas con cobertura de servicio de internet de TIGO;
- d. Escuelas o colegios sin acceso a infraestructura informática.

También se tiene en cuenta como criterio las escuelas o colegios:

- a. Con numerosos alumnos y alumnas;
- b. Ubicadas en zonas rurales y alejadas de centros urbanos;
- c. Ubicadas en comunidades con numerosa población (potencial usuaria de los Telecentros);
- d. Con buena gestión institucional;
- e. Con antecedentes de ejecución de proyectos comunitarios;
- f. Que tenga una dirección comprometida con las actividades de la comunidad;
- g. Que cuente con una Asociación de Cooperación Escolar (ACE) o Equipo de Gestión Institucional (EGI).

## **Los modelos de desarrollo y su relación con las nuevas tecnologías**

Existen una serie de miradas y cosmovisiones sobre el concepto o idea de desarrollo, las cuales le dan un sentido, así como le asignan un determinado valor a fenómenos concretos y materiales que hacen a los avances de la sociedad y sus comunidades.

Es por esto que el desarrollo se posiciona como un fenómeno clave para entender a las tecnologías y su relación con los Telecentros en el Paraguay del siglo XXI, por lo que se propone a continuación un debate que propicie las condiciones, a los efectos de limitar el sentido y la definición que implica el término de “desarrollo” en esta investigación.

Alfonso Dubois concibe, en el diccionario de acción humanitaria y cooperación, al concepto de desarrollo como que

no puede definirse de manera atemporal, sino que se llena de contenido históricamente. Cada sociedad y cada época tienen su propia formulación de qué es el desarrollo, que responde a las convicciones, expectativas y posibilidades que predominan en ellas. En definitiva, el concepto de desarrollo se relaciona con la idea de futuro que se presenta como meta para el colectivo humano (Dubois, s/f, citado en Bertoni, et al, 2001: p. 17).

Así se tiene que, una perspectiva de desarrollo pertinente debe interpretarse como resultado de una construcción social en un determinado momento de la historia y como un fenómeno transversal, que recorre, desde las dimensiones más generales y abarcativas, propias de la globalización, hasta las dimensiones más particulares en lo territorial / comunitario.

Esto resulta fundamental al momento de diseñar planes, programas y proyectos sociales y tecnológicos, así como a la hora de intervenir en localidades y aportar desde las políticas sociales a mejorar las condiciones de vida desde aspectos culturales, sociales y tecnológicos.

La primera distinción importante sería la de esbozar a grandes rasgos la disyuntiva que se generó en torno al desarrollo durante la segunda mitad del siglo XX y que tuvo como principales protagonistas al Banco Interamericano de Desarrollo (BID) y al Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).

En el material “Desarrollo Social y Bienestar” refiere en cuanto al BID que:

su punto de vista es muy singular: predominan los economistas (porque el desarrollo es percibido como un déficit de crecimiento de la economía), predomina como nacionalidad la de los profesionales estadounidenses y, por ende, predomina el punto de vista de las escuelas de economía de los EEUU. Las relaciones entre economía y política o estratificación social raramente aparecen en estos informes (Uribe, 2004: p. 17).

Como alternativa a la perspectiva economicista, y al entendimiento del desarrollo limitado al efecto del crecimiento del producto interno bruto (PIB), en el mismo material, acerca del PNUD se refiere lo siguiente:

Introdujo la noción de desarrollo humano en la cual la gente es el medio y el fin del desarrollo. Esta concepción en cierta forma vino a contrarrestar el excesivo énfasis en el desarrollo económico propiciado por el Banco Mundial. Su noción fue ampliamente acogida por el PNUD y su indicador, el Índice de Desarrollo Humano, llegó a constituirse en contrapeso de aquel de crecimiento del PIB en la comunidad del desarrollo. Sin proponérselo, su perspectiva terminó afectando la visión del mismo Banco Mundial sobre desarrollo (Ibídem).

Por su lado, corroborando lo mencionado, Terry Gregorio y Terry Gregorio expresan que “diferentes analistas afirman que el concepto de desarrollo, en los últimos cincuenta años, se ha movido desde una concepción eminentemente economicista (lineal) hacia una humana, pasando por la dimensión cultural” (2001: p. 1).

Las nociones de desarrollo se van complejizando al incorporar más dimensiones humanas, sociales y dialécticas entre la economía y el crecimiento económico y la sociedad a la hora de medir, interpretar y/o valorar la evolución e impacto del concepto.

El sociólogo español Manuel Castells propone un nuevo paradigma tecnológico basado en la tecnología de la información, en donde:

cada modo de desarrollo posee asimismo un principio de actuación estructuralmente determinado, a cuyo alrededor se organizan los procesos tecnológicos y en donde los modos de desarrollo tecnológico son los dispositivos mediante los cuales el trabajo actúa sobre la materia para generar producto (Castells, 2000: p. 46).

Así Castells ayuda a interpretar el macro-fenómeno de la sociedad contemporánea de la comunicación y la información como resultado, o en estrecha vinculación con el modo de desarrollo, es decir, el modo de producción de las sociedades.

Cuando los modos de producción y distribución de las riquezas se dan de determinada manera es que se generan grandes brechas y desigualdades. Al respecto el autor refiere que:

Estamos ante una nueva economía, que se extiende por todo el mundo incrementando en gran medida la productividad y creando prosperidad, pero según un patrón muy desigual. Esta economía se caracteriza por 3 rasgos interrelacionados: la información, la conexión en red y la nueva economía es una economía global (Castells, 2002: pp. 93-94).

Para completar la idea, en la misma publicación, Manuel Castells menciona que:

Los Informes de Desarrollo Humano de la PNUD y otros documentos de las Naciones Unidas elaborados en los últimos 5 años han evidenciado una creciente desigualdad en medio de este extraordinario proceso de innovación tecnológica y dinamismo económico... Pero yo defiende que hay una relación sistémica entre la nueva economía de redes globales basada en el conocimiento, y la intensificación de la desigualdad, la pobreza y la exclusión social en todo el mundo (Ibídem: pp. 96-97).

Apuntando a los objetivos de la construcción de una noción de desarrollo funcional a los objetivos de esta investigación, fue evolucionando, pasando del enfoque americano, lineal, economicista, a una noción más latinoamericana, compleja, humana y crítica que construye su paradigma desde una comprensión de la desigualdad

social como estructurante para definir cualquier investigación o intervención a realizar.

Resulta muy orientador como guía, recuperar el planteamiento de Hernán Thomas para entender los cambios tecnológicos en la sociedad contemporánea, pensados en este caso, en relación a la región, específicamente a los países integrantes del MERCOSUR. El autor expresa lo siguiente:

No toda dinámica de cambio tecnológico conduce al desarrollo económico y social. No toda inversión en investigación y desarrollo contribuye a la resolución de problemas sociales y ambientales. No toda política de ciencia y tecnología genera dinámicas de innovaciones locales. Para comprender las dinámicas de innovación y cambio tecnológico en el Mercosur es conveniente adoptar una perspectiva analítica de contexto e integral. De no realizar esta operación, se corre el riesgo de considerar estas actividades como meras acumulaciones de instrumentos de promoción (Thomas, 2007: p. 1).

La denominada oportunidad digital proporciona herramientas para mitigar la pobreza. Con la ayuda de contenidos apropiados y con acceso de bajo costo a las TICs, se pueden cubrir las necesidades básicas en varios terrenos.

Uno de los consensos a los que se ha llegado a nivel internacional –a través de las cumbres mundiales de la sociedad de la información– es que en la actualidad las TIC son motores de desarrollo para las naciones: el acceso a la información y el intercambio y la creación de conocimientos contribuyen de manera significativa al fortalecimiento del desarrollo económico, social y cultural, lo que ayuda a todos los países a alcanzar las metas y los objetivos de desarrollo acordados internacionalmente, especialmente los de la Declaración del Milenio. Este proceso se puede mejorar eliminando las barreras que impiden el acceso universal, ubicuo, equitativo y asequible a la información (Celedón y Razeto, 2009: p. 14).

La CEPAL (2003) reflexiona sobre cómo en la actualidad es innegable la relación entre el nivel de desarrollo de una sociedad y el

nivel de penetración y uso de tecnologías, no en un sentido de que “tecnología no es sólo un fruto del desarrollo (por ser consecuencia de éste)”, sino más bien como “uno de sus motores (por ser una herramienta de desarrollo)” (CEPAL, 2003: p. 9). Por eso, más allá de ver a las tecnologías como un mero vehículo para el desarrollo económico, también se puede ver a las mismas como un medio de desarrollo de procesos sociales.

En efecto, para la UNESCO la noción de sociedad de la información se basa en los progresos tecnológicos. En cambio, el concepto de sociedades del conocimiento comprende dimensiones sociales, éticas y políticas mucho más vastas.

Al referirse a sociedades, en plural, la UNESCO aclara que ello no se debe al azar, sino a la intención de rechazar la unicidad de un modelo listo para su uso que no tenga suficientemente en cuenta la diversidad cultural y lingüística, único elemento que permite a todos reconocerse en los cambios que se están produciendo actualmente. Hay siempre diferentes formas de conocimiento y cultura que intervinen en la edificación de las sociedades, comprendidas aquellas como influidas por el progreso científico y técnico moderno. No se puede admitir, advierte el “Informe Mundial Hacia las Sociedades del Conocimiento”, que la revolución de las TICs conduce –en virtud de un determinismo tecnológico estrecho y fatalista– a prever una forma única de sociedad posible. Además, como oportunamente señala el Informe, “las opciones políticas siempre se impondrán a la tecnología” (UNESCO, 2006: p. V).

Es en este marco que el Director General de la UNESCO, Koïchiro Matsuura, señaló antes de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información que dicho debate en tan calificado escenario debía ser no sólo acerca de tecnologías e infraestructuras “sino también sobre la amplia dimensión social, cultural, económica, política e institucional del cambio” (Genta, 2008: p. 19).

En fecha más reciente, el Director General advierte que las sociedades emergentes no pueden contentarse con ser meros componentes de una sociedad mundial de la información y por ello tendrán que ser sociedades en las que se comparta el conocimiento, a fin de que sigan siendo propicias al desarrollo del ser humano y de la vida [para concluir que] si nos referimos a sociedades en plural es porque reconocemos la necesidad de una diversidad asumida (UNESCO, 2005: p. 5).

### ***Tipos de desarrollo***

Con base en lo expuesto anteriormente se puede establecer que, un paradigma asertivo a la hora de conocer e investigar el fenómeno del desarrollo, las tecnologías y las comunicaciones, y que a la vez pudiere ser funcional al diseño de estrategias cristalizables en políticas públicas, debería de contemplar, en cuanto al impacto de prácticas y experiencias sociales, dimensiones (1) individuales, (2) colectivas y comunitarias, (3) territoriales, locales, y (4) políticas y económicas.

En cuanto a la dimensión individual y humana de la investigación, Terry Gregorio y Terry Gregorio (2001: p. 10) expresan que dentro del paradigma comunitario que se aspira, “el hombre se reconoce como una recurso estratégico de desarrollo”.

Así mismo, los autores expresan que desde esta perspectiva “cambia la concepción del micro desarrollo o del desarrollo comunitario. Se estaría hablando, en este caso, de un “desarrollo comunitario a escala humana”. Este modelo se sustenta en el principio fundamental de asumir al hombre como principio y fin de cualquier esfuerzo por el desarrollo o sea como sujeto y objeto de su propio desarrollo” (Ibídem: 4).

Desde esta comprensión entonces, el ser humano como individuo, es relevante. Se busca y se evalúa a pequeña escala, el impacto

de las políticas públicas y programas en su interrelación con cada uno de los sujetos.

En relación a la dimensión colectiva y comunitaria del estudio acerca del desarrollo, la tecnología y las comunicaciones, Bertoni et al. expresan que

el desarrollo, entendido como el proceso de ampliación de las opciones de las personas para planear y concretar las vidas que consideran valioso vivir no puede concebirse sino como un proyecto colectivo, pues la realización individual solo es posible en un contexto social en que se comparte y se promueve ese tipo de valores (Bertoni et al., 2001: p. 81).

Así, solamente la dimensión individual del fenómeno, resulta limitada, y necesariamente las nociones de desarrollo deben comprenderse como proyectos colectivos.

Un enfoque geográfico, territorial y local resulta fundamental a la hora de explorar, analizar e interpretar datos relacionados a procesos sociales y comunitarios. Para acercarse a una comprensión más asertiva a esta concepción, también Bertoni et al. refieren que el enfoque territorial del desarrollo implica:

reconocer la apropiación del espacio geográfico como un fenómeno inherente al propio proceso de desarrollo. El territorio es una forma de sistema complejo que aparece como una construcción social, un espacio apropiado por la gente que lo habita, en el que se dan relaciones de diferente índole y magnitud (relaciones económicas, de poder, de vinculación con la naturaleza, de saberes, cosmovisión, sociales, de construcción y reconstrucción de identidades culturales). Entendido así, el territorio es un recurso con historia, producido, manejado y valorado en forma colectiva. Desarrollo y territorio son entonces conceptos transversales, por lo que el desarrollo puede considerarse el proyecto colectivo de una sociedad relacionado a un territorio (Bertoni et al., 2001: pp. 99-100).

Por otro lado, en cuanto al desarrollo local, Bertoni et al. complementan este enfoque de la siguiente manera:



cuando hablamos de «desarrollo local» nos referimos a un proceso que, llevado adelante por actores que pertenecen o que inciden con sus decisiones sobre un territorio determinado, puede promover el dinamismo económico y/o la mejora en la calidad de vida de cierta población. Las decisiones que afecten a la localidad, pueden ser tomadas desde lo local o desde otro nivel, como puede ser el nacional o incluso el internacional. La preeminencia de decisiones que responden a intereses locales respecto a otros intereses es lo que define que un proceso sea de desarrollo local (Bertoni et al., 2001: p. 101).

Evaluar y proponer aspectos acerca de programas y políticas públicas relacionadas al desarrollo, debieran de partir de perspectivas que se generen construyendo conocimientos desde miradas geográficas, territoriales y locales.

Por último, en cuanto al impacto del desarrollo en las dimensiones políticas y económicas, de vuelta Bertoni et al. proponen que

el análisis de distintos ejemplos de desarrollo local llevados adelante permite distinguir dos grandes dimensiones en torno a las cuales se articulan dichos procesos:

1. Económica: en la que los empresarios locales usan su capacidad para organizar los factores productivos locales con niveles de productividad suficientes para ser competitivos en los mercados.
2. Político-administrativa: donde las políticas territoriales permiten crear un entorno económico local favorable, protegerlo de interferencias externas e impulsar el desarrollo local (Bertoni et al., 2001: p. 102).

Se tiene así, la dimensión más general a utilizar en la investigación, en el que se evalúa, se analiza y se interpreta al desarrollo como fenómeno interrelacionado con la economía y la política local e inclusive nacional.

En definitiva, el impacto del desarrollo se evaluaría entonces en la medida que incida en la vida individual, colectiva, comunitaria, territorial, local, política y económica de la sociedad.

Concluyendo este apartado, se utilizarán durante la investigación, nociones de desarrollo que, desde una interpretación socio-histórica parten del desprendimiento de enfoques cuantitativos y economicistas, para construir nociones tendientes a perspectivas técnicas y políticas críticas desde paradigmas regionales vinculadas a corrientes latinoamericanas, que por otro lado, conciban a las realidades sociales en contexto de desigualdad.

Estos constructos resultan útiles para evaluar el impacto de políticas públicas y programas en la dimensión individual, colectiva, comunitaria, territorial, local, política y económica de la sociedad.



# MARCO METODOLÓGICO

## Enfoque y diseño

La investigación fue realizada con un enfoque mixto, ya que se complementaron estrategias metodológicas cualitativas y cuantitativas.

Consiste en un estudio exploratorio-descriptivo, que pretende profundizar en el conocimiento del impacto de los Telecentros en las comunidades donde se encuentran instalados y su relación con procesos de desarrollo. Es exploratorio, ya que no se conocen investigaciones sobre la temática que puedan ser tomadas como línea de base. En cuanto a lo descriptivo y el alcance del mismo, en este tipo de estudios “se pretende caracterizar a la población en función de variables (...), proveer un perfil más o menos exacto del fenómeno, variables planteamientos de interés... mostrar facetas o dimensiones de un fenómeno, sistema, proceso o mecanismo (Hernández, Fernández y Baptista, 2010: p. 158).

En lo que respecta al diseño cuantitativo, es una investigación no experimental ya que se trata de un estudio, según lo describen Hernández, Fernández y Baptista, “donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos” (2010: p. 149).

En lo que respecta al diseño cualitativo, el mismo es definido por Hernández, Fernández y Baptista (2010: p. 7) como la utilización de herramientas de “recolección de datos sin medición numérica

para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de interpretación”. Continúan explicando en cuanto a la dinámica del proceso de investigación que

estas actividades sirven, primero, para descubrir cuáles son las preguntas de investigación más importantes, y después, para refinarlas y responderlas. La acción indagatoria se mueve de manera dinámica en ambos sentidos: entre los hechos y su interpretación, y resulta un proceso más bien “circular” y no siempre la secuencia es la misma, varía de acuerdo con cada estudio en particular (Ídem).

Por último, Hernández, Fernández y Baptista agregan que el elemento de análisis por excelencia de este tipo de metodologías es el patrón cultural de Colby, el cual

parte de la premisa de que toda cultura o sistema social tiene un modo único para entender situaciones y eventos. Esta cosmovisión, o manera de ver el mundo, afecta la conducta humana. Los modelos culturales se encuentran en el centro del estudio de lo cualitativo, pues son entidades flexibles y maleables que constituyen marcos de referencia para el actor social, y están contruidos por el inconsciente, lo transmitido por otros y por la experiencia personal (2010, p. 10).

## **Muestra**

La muestra de la presente investigación estuvo compuesto por representantes docentes, directivos, estudiantes y miembros de la comunidad de siete instituciones educativas de cuatro departamentos: dos instituciones de Coronel Oviedo (Caaguazú), una de Mariano Roque Alonso y otra de San Antonio (Central), dos instituciones de Ybicui (Paraguarí), y por último, una ubicada en Benjamín Aceval (Presidente Hayes).

Las mismas fueron seleccionadas por formar parte del proyecto “Tigo en tu Comunidad” impulsado de manera sistemática, desde el 2011, por la empresa de telefonía celular Tigo Paraguay (Telefónica Celular del Paraguay), en instituciones públicas, el cual contaba con apoyo del Ministerio de Educación del Paraguay. A la fecha de realiza-

ción de la investigación el proyecto contaba con aproximadamente 53 Telecentros instalados en instituciones educativas.

La selección de las instituciones educativas fue intencionada, y respondió a dos criterios. El primero vinculado al entorno institucional: urbano versus rural. Donde se trabajaron con 4 instituciones educativas urbanas (2 de ellas peri-urbanas) y 3 rurales. Todas ellas de características socio-económicas bajas, ya que este es el sector en el cual el proyecto busca insertarse (comunidades de escasos recursos, que no cuentan con internet o recursos digitales, en comunidades peri-urbanas o rurales).

El segundo criterio estuvo vinculado al rendimiento y progreso del telecentro en relación a los indicadores desarrollados y medidos por la organización responsable del proyecto “Tigo en tu Comunidad”. Se optó por priorizar el trabajo con las instituciones con mayor rendimiento (nivel de apertura comunitaria, utilización pedagógica e organización interna) para poder rescatar los puntos positivos y potenciales amenazas que tuvieron que ser superadas para llevar a un nivel óptimo de rendimiento o desempeño, con el fin de relevar los aspectos positivos del modelo de telecentros cuando estos alcanzan un cierto nivel de potencial de uso.

## **Instrumentos**

Se utilizaron tres instrumentos de recolección de datos. Los mismos se elaboraron en una misma instancia, posterior a la elaboración del marco referencial y la matriz de análisis, que se desprende del encuadre teórico creado.

El primer instrumento es la encuesta a los usuarios del Telecentro, para alumnos y alumnas de las instituciones donde se encuentran los Telecentros. En el documento de anexo 4 se puede observar el cuestionario de la encuesta utilizada.

La encuesta es “una técnica cuantitativa para recabar, mediante preguntas, datos de un grupo seleccionado de personas” (Hernán-

dez, Fernández y Baptista, 2010: p. 235). El alcance de la encuesta del presente estudio es descriptivo, en el que se utiliza el análisis de correlaciones. Es descriptivo porque “se pretende caracterizar a la población en función de variables... proveer un perfil más o menos exacto del fenómeno, variables, planteamientos de interés... mostrar facetas o dimensiones de un fenómeno, sistema, proceso o mecanismo” (Ibidem, p. 158). Y el análisis correlacional “busca caracterizar relaciones entre variables en una población. También para encontrar información que estimule nuevas explicaciones... confirmar o construir teoría o hipótesis generadas” (Ídem).

Para la aplicación de las encuestas se previó que sean de tipo auto aplicadas, lo que implica que “el cuestionario se proporciona directamente a los participantes, quienes lo contestan” (Ibidem, p. 235) y se administró en contextos en el que existían actividades grupales.

El segundo instrumento consistió en la realización de grupos focales con un grupo mixto de usuarios de los Telecentros (alumnos y alumnas, así como padres y docentes) y referentes encargados de la gestión del espacio (directivos y encargados de Telecentros), de manera a complementar los datos numéricos y profundizar en la reflexión del objeto de estudio. En el documento de anexo 5 se puede observar la guía de grupos focales utilizada.

El grupo focal “instaura un espacio de ‘opinión grupal’. Se instituye como la autoridad que verifica las opiniones pertinentes, adecuadas, verdaderas o válidas. En él, los participantes hacen uso de su derecho al habla –emitir opiniones– que queda regulado en el intercambio grupal” (Canales y Peinado, 1999: p. 293). En el diseño de la investigación se previó la realización de cinco grupos focales, con diferentes características sociales y económicas, de manera a poder contar con la opinión de diversos grupos de adolescentes, y así poder “comparar los temas y los problemas planteados por los miembros de grupos que se han seleccionado expresamente para facilitar las comparaciones” (Barbour, 2013: p. 58).

Y por último se realizaron entrevistas a referentes del gerenciamiento y manejo de los Telecentros, así como a referentes de una organización local, Global Infancia, encargados de trabajar técnicamente como soporte de los Telecentros. En el documento de anexo 6 se puede observar la guía de entrevista.

En el caso de las entrevistas, tienen la característica de ser, contrario a la encuesta, “más íntima, flexible y abierta... se define como una reunión para conversar e intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (el entrevistado) u otras (entrevistados)” (Hernández, Fernández y Baptista, 2010: p. 418). Tiene la particularidad de que en dicho proceso se logra “una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema” (Ídem).

En este caso se tomó el modelo de entrevistas estructuradas para ser aplicadas con docentes y referentes, y abiertas para ser aplicadas con los técnicos de la organización no gubernamental encargada de trabajar con las instituciones educativas. En relación a las entrevistas de tipo estructuradas “el entrevistador realiza su labor con base en una guía de preguntas específicas y se sujeta exclusivamente a ésta (el instrumento prescribe qué cuestiones se preguntarán y en qué orden)” (Ídem). Y en el caso de entrevistas abiertas, éstas “se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla (él o ella es quien maneja el ritmo, la estructura y el contenido)” (Ídem).

## **Proceso de recolección de datos**

Los instrumentos plantean una complementariedad, tratando no duplicar datos, sino de complementarse entre sí. Su aplicación fue en simultáneo, durante los meses de febrero y junio del 2016.

Los criterios de selección de las instituciones educativas se basaron en las clasificaciones de las instituciones por parte de la empresa Tigo, encargada de financiar el programa “Tigo en tu Comunidad” y la organización encargada de supervisar y guiar el trabajo de apro-



piación de los Telecentros. Con base en esta calificación se eligió trabajar con aquellas instituciones que sobresalieron en cuanto al nivel de utilización del Telecentro, así como en el nivel de implementación de iniciativas, o acciones, comunitarias y sociales.

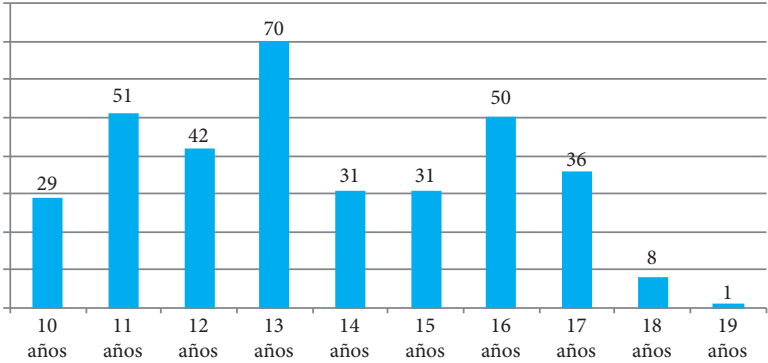
Este criterio de selección se decidió con base en los objetivos de la investigación, para poder abordar aquellos casos exitosos y desde ellos identificar los puntos positivos, así como las mayores dificultades que tuvieron que pasar para llegar a dicho estado.

**Primer instrumento: encuestas**

En la aplicación de las encuestas participaron un total de 358 niños, niñas y adolescentes, de 7 escuelas y colegios públicos, de 5 ciudades de los departamentos de Caaguazú (2 instituciones), Central, Paraguarí (2 instituciones) y Presidente Hayes.

La edad promedio de los participantes de la encuesta fue de 16 años, en edades correspondientes entre 10 y 19 años, como se ve reflejado en el siguiente gráfico.

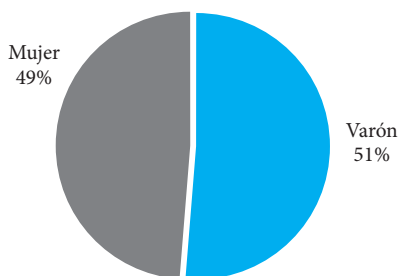
Gráfico N° 3. Edades de participantes.



Fuente: elaboración propia.

En cuanto al sexo de los participantes, 49% fueron mujeres y 51% varones, como se observa en el gráfico N° 4.

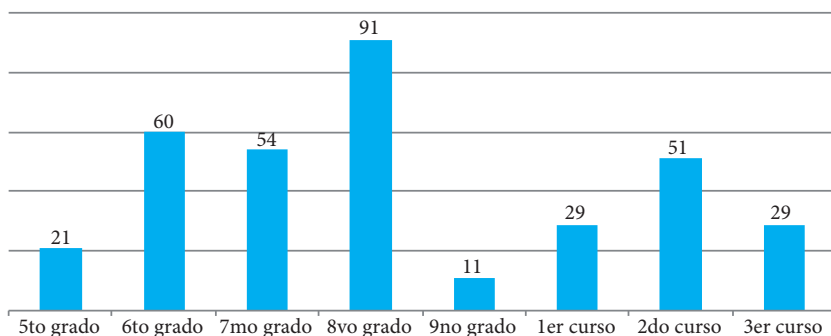
Gráfico N° 4. Proporción de sexo de los participantes.



Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la distribución de los grados o cursos de las personas encuestadas, se observa una distribución de estudiantes desde el segundo ciclo hasta la educación escolar media.

Gráfico N° 5. Distribución de participantes por curso.



Fuente: elaboración propia.

### ***Segundo instrumento: grupos focales***

De los grupos focales participaron un total de 52 personas de 5 instituciones, dos instituciones de Caaguazú (10 estudiantes de 1er a 3er año de la media y 2 profesores de informática encargados del Telecentro); una institución de Paraguarí (12 estudiantes de 1er a 3er año de la media y 1 encargada del Telecentro); una institución de Presidente Hayes (10 estudiantes de 1er a 3er año de la media; 1

encargado de informática del colegio y 1 encargada de informática de la escuela) y por último, 1 institución de Central (10 estudiantes de 7mo a 9no grado; 3 madres de los estudiantes; 1 profesora de la institución y la 1 directora del colegio).

### ***Tercer instrumento: entrevistas estructuradas y abiertas***

Se aplicó un total de 9 entrevistas estructuradas a directores y encargados de Telecentros. Ninguno de ellos participaron de los grupos focales. Se aplicaron 2 entrevistas en el departamento de Paraguari, 3 en Central, 2 en Presidente Hayes y 3 en Caaguazú.

En el caso de las entrevistas abiertas se aplicaron a 3 encargados de los Telecentros (2 mujeres y 1 varón), donde se aplicaron también los tres instrumentos con los usuarios y gestores internos.

### **Matriz de análisis**

De acuerdo a los objetivos establecidos para la presente investigación y al marco referencial, se realizó una matriz con las dimensiones y subdimensiones que sirvieron para organizar y analizar la información recolectada.

Tabla N° 1. Matriz de dimensiones y sub-dimensiones.

<b>Dimensión</b>	<b>Sub-dimensión</b>
Implementación de los Telecentros en comunidades educativas en Paraguay	Definición del Telecentro
	Usuarios del Telecentro
	Rol del Telecentro en la educación
	Elementos de sustentabilidad
	Factores de éxito identificados en la implementación del Telecentro
	Desafíos y barreras identificadas en la implementación del Telecentro
Desarrollo y tecnología	Desarrollo Humano o individual a través del Telecentro.
	Desarrollo Social/Local o Comunitarios a través del Telecentro.
	Desarrollo Económico a través del Telecentro.
	Desarrollo Político a través del Telecentro.

Fuente: elaboración propia.

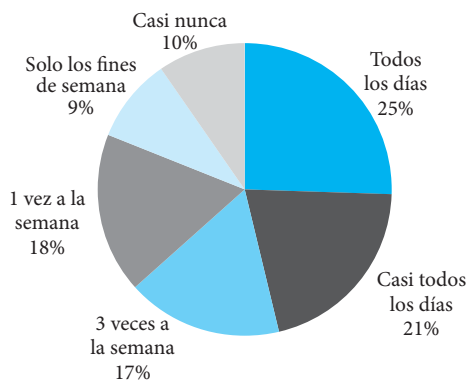
## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### Descripción de los usuarios del Telecentro que participaron de la muestra

Según las respuestas encontradas se puede afirmar que el 100% de los encuestados que participaron de la investigación (también de los grupos focales) respondieron en la encuesta que acceden a internet.

En relación a cuánto tiempo utilizan internet, se puede observar en el gráfico N° 6 que el 21% lo hace todos los días, el 18% lo hace una vez a la semana y el 17% al menos tres veces, el 10% casi nunca y el 9% solo los fines de semana.

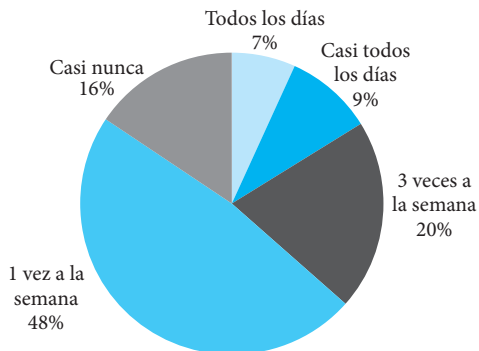
Gráfico N° 6. ¿Cada cuánto tiempo te conectas a internet?



Fuente: elaboración propia.

Sobre qué tanto estas personas utilizan el Telecentro, se puede observar que el 48% lo hace una vez a la semana, mientras en el otro extremo el 16% lo usa casi nunca, como se observa en el gráfico N° 7.

Gráfico N° 7. ¿Qué tanto usas el Telecentro?



Fuente: elaboración propia.

En la siguiente tabla se puede observar la distribución de uso del Telecentro de acuerdo a la institución educativa.

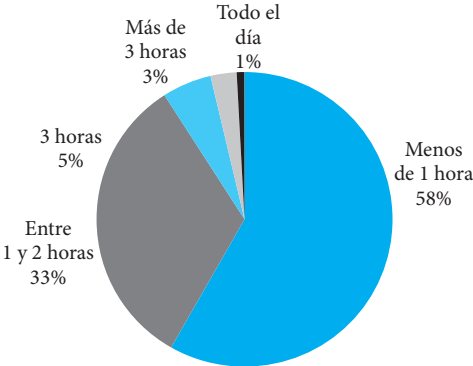
Tabla N° 2. Distribución del uso del Telecentro por institución según participantes.

	Todos los días	Casi todos los días	3 veces a la semana	1 vez a la semana	Casi nunca
Institución 1	0%	36%	24%	27%	12%
Institución 2	11%	5%	5%	60%	25%
Institución 3	5%	9%	14%	60%	12%
Institución 4	10%	0%	3%	69%	17%
Institución 5	5%	11%	33%	23%	26%
Institución 6	13%	9%	53%	19%	3%
Institución 7	3%	6%	24%	50%	6%

Fuente: elaboración propia.

Al momento de preguntar cuánto tiempo utilizan el Telecentro al acceder al mismo, se encontró que el promedio es de 1 hora y 30 minutos, como puede observarse en el siguiente gráfico.

Gráfico N° 8. ¿Cuánto tiempo más o menos te quedas ahí?



Fuente: elaboración propia.

En la tabla N° 3 se puede observar este mismo dato pero distribuido por institución educativa encuestada, mientras en la tabla N° 4 por ciclo educativo.

Tabla N° 3. Distribución de tiempo de uso del Telecentro por institución según participantes.

	Menos de 1 hora	Entre 1 y 2 horas	3 horas	Más de 3 horas	Todo el día
Institución 1	45%	45%	6%	3%	0%
Institución 2	71%	18%	4%	2%	5%
Institución 3	57%	31%	7%	5%	0%
Institución 4	73%	21%	3%	3%	0%
Institución 5	70%	25%	3%	2%	0%
Institución 6	35%	52%	3%	10%	0%
Institución 7	37%	54%	9%	0%	0%

Fuente: elaboración propia.

Tabla N° 4. Distribución del tiempo del uso del Telecentro por ciclo educativo según participantes.

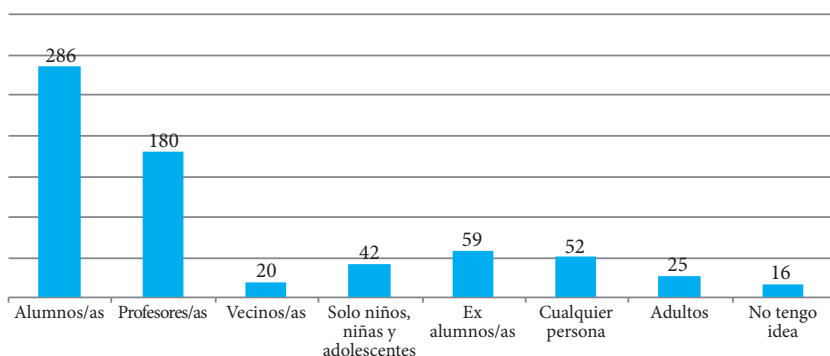
	Menos de 1 hora	Entre 1 y 2 horas	3 horas	Más de 3 horas	Todo el día
2do ciclo EEB	66%	26%	4%	4%	0%
3er ciclo EEB	53%	37%	7%	2%	1%
Educación Media	56%	36%	5%	4%	0%

Fuente: elaboración propia.

## Una mirada estadística a la percepción de los participantes sobre el Telecentro

En relación a la pregunta ¿quiénes suelen usar el Telecentro? (gráfico N° 9 y tabla N° 5), los usuarios más frecuentes serían los alumnos y alumnas de las instituciones, seguidos por los profesores. El resto de las respuestas tienen un nivel de aparición muy por debajo de estos dos usuarios, lo que guarda relación con los relatos que se describieron en las entrevistas y grupos focales, que son presentados más adelante.

Gráfico N° 9. ¿Quiénes usan el Telecentro?



Fuente: elaboración propia.

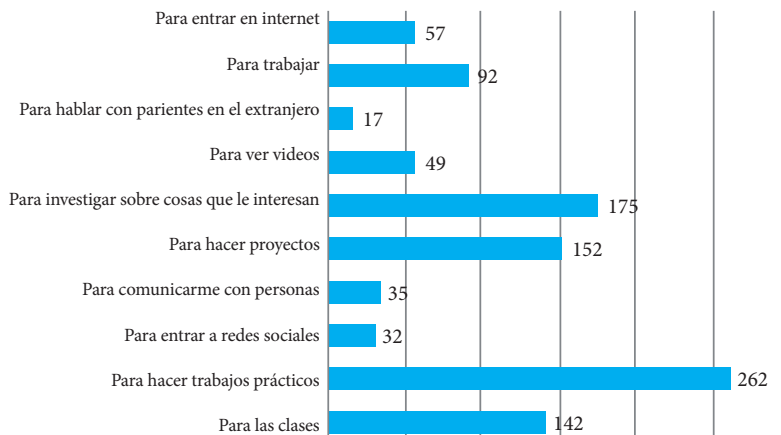
Tabla N° 5. ¿Quiénes usan el Telecentro? por institución educativa según participantes.

	Estudiantes	Profesores	Solo niños, niñas y adolescentes	Vecinos	Ex alumnos	Cualquier persona	Adultos	No tengo idea
Institución 1	88%	76%	6%	3%	27%	27%	0%	0%
Institución 2	72%	51%	23%	4%	18%	7%	11%	7%
Institución 3	84%	66%	3%	7%	9%	21%	10%	2%
Institución 4	76%	34%	25%	10%	7%	15%	7%	7%
Institución 5	79%	56%	0%	0%	2%	12%	7%	5%
Institución 6	75%	34%	9%	9%	50%	9%	3%	3%
Institución 7	85%	40%	11%	6%	23%	13%	6%	5%

Fuente: elaboración propia.

En cuanto al motivo de uso (gráfico N° 10), la realización de trabajos prácticos ocupa el primer lugar en cantidad de respuestas, seguido “para investigar cosas que a uno le interesan”, “hacer proyectos” y “para las clases”. Resulta notorio que todos estos usos tienen fines educativos, salvo la segunda opción.

Gráfico N° 10. ¿Para que usan el Telecentro?

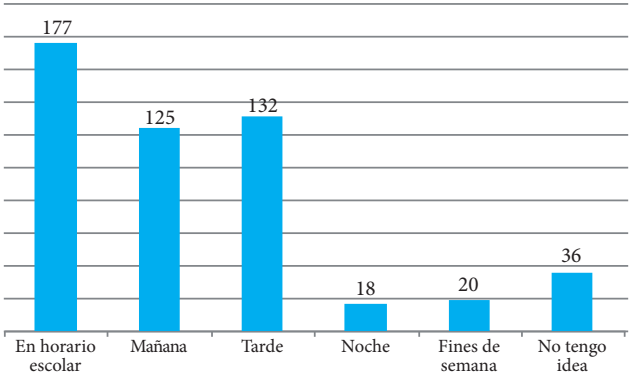


Fuente: elaboración propia.



En el gráfico N° 11, se puede observar la distribución de horarios en que se encuentra abierto el Telecentro, según los participantes, donde la mañana y la tarde se encuentra levemente por detrás de “en horario escolar”, lo que vendría a ser prácticamente lo mismo. Lo que de alguna forma se correlaciona con los tipos de usuarios (alumnos, alumnas y docentes), así como el tipo de uso principal (educativo). El mismo dato, pero distribuido por institución educativa, se puede observar en la tabla N° 6.

Gráfico N° 11. ¿Podrías decirnos cuándo se usa el Telecentro?



Fuente: elaboración propia.

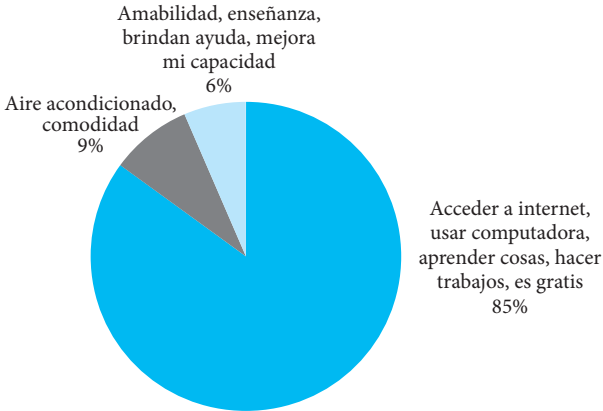
Tabla N° 6. ¿Podrías decirnos cuándo se usa el Telecentro?, por institución educativa.

	Horario escolar	Mañana	Tarde	Noche	Fines de semana	No tengo idea
Institución 1	85%	33%	24%	6%	9%	6%
Institución 2	53%	51%	25%	2%	4%	21%
Institución 3	59%	26%	48%	3%	5%	9%
Institución 4	31%	59%	17%	2%	7%	8%
Institución 5	56%	16%	25%	4%	5%	14%
Institución 6	47%	41%	50%	22%	0%	3%
Institución 7	32%	21%	68%	5%	8%	5%

Fuente: elaboración propia.

En relación a la percepción sobre los aspectos positivos y negativos del Telecentro, se les planteó la pregunta ¿qué es lo más te gusta del Telecentro? (gráfico N° 12), y el 85% respondió que es el acceso a las tecnologías (computadoras e internet).

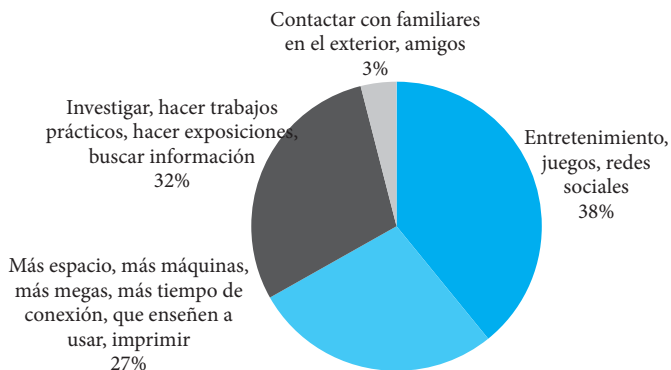
Gráfico N° 12. ¿Lo que más te gusta del Telecentro?



Fuente: elaboración propia.

También se les planteó la pregunta utópica, acerca de “algo que les gustaría hacer en el Telecentro que no se puede hacer ahora” (gráfico N° 13), donde el 38% respondió cuestiones vinculadas al entretenimiento, 38% actividades relacionadas a investigar (por más de que esta respuesta se dio como la mayor en relación a lo que actualmente hacen en el Telecentro) y el 27% comentó tener más y mejor equipamiento.

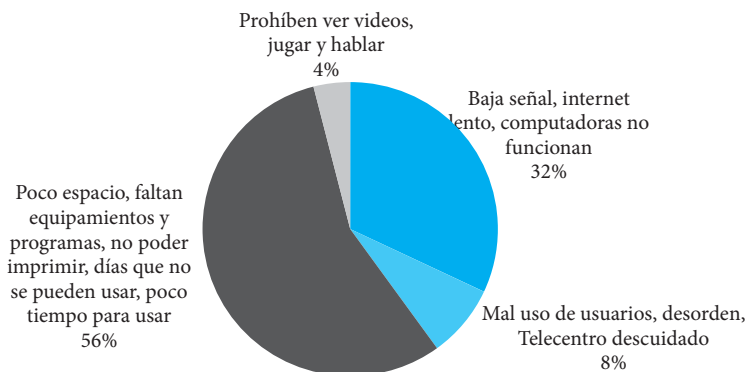
Gráfico N° 13. Algo que les gustaría hacer en el Telecentro que no se puede hacer ahora.



Fuente: elaboración propia.

En cuanto a lo que menos les gusta del Telecentro (gráfico N° 14), respondieron la falta de espacio y oportunidades de uso (56%), seguido por la mala o baja señal de internet (32%). Ambos datos son explorados en profundidad en el análisis de los elementos cualitativos que se presentarán posterior al presente apartado.

Gráfico N° 14. Lo que menos te gusta del Telecentro.



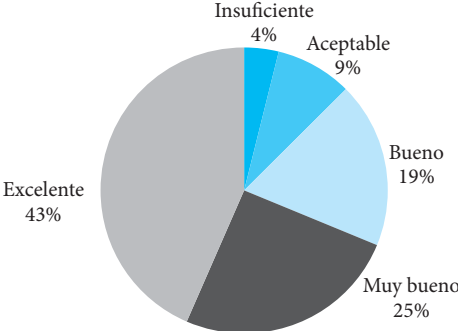
Fuente: elaboración propia..

Por último, el 43% de los participantes califican como excelente el espacio (grafico N° 15), versus solo el 4% que lo califican como in-

suficiente. El 25% lo califica como muy bueno y el 19% como bueno, versus solo el 9% que lo calificó como aceptable.

Se observa así que en un 68% la calificación es muy buena o excelente, mientras solo un 13% lo califica como aceptable o insuficiente. Esta calificación no tiene vinculación con el contexto en donde se encuentra el Telecentro (urbano, peri-urbano o rural).

Gráfico N° 15. ¿Qué nota le pondrías al Telecentro?



Fuente: elaboración propia.

Tabla N° 7. ¿Qué nota le pondrías al Telecentro?, por institución educativa según participantes.

	Institución 1	Institución 2	Institución 3	Institución 4	Institución 5	Institución 6	Institución 7
Insuficiente	3%	4%	18%	0%	0%	0%	0%
Aceptable	3%	6%	16%	2%	2%	11%	20%
Bueno	55%	20%	23%	7%	9%	21%	13%
Muy bueno	21%	29%	23%	21%	27%	29%	27%
Excelente	18%	41%	21%	70%	62%	39%	40%

Fuente: elaboración propia.

## **Entendiendo qué es el Telecentro, su alcance y su impacto**

*“Algo que va a ayudar a que la institución crezca, a crecer, a fortalecer, a darnos una oportunidad, y un desafío para nosotros sería algo maravilloso”. Entrevista 5.*

*“Para esta institución es una gran oportunidad, y lo estamos aprovechando al máximo”. Entrevista 5.*

A continuación se presentan los datos cualitativos de la investigación, recolectados en los grupos focales y de las entrevistas. El presente análisis cualitativo se encuentra dividido en dos grandes bloques. En el primero se analizan aquellos aspectos, desde la mirada de los participantes, que permiten dimensionar qué es el Telecentro y se profundiza en los distintos aspectos que se desprenden, en la utilización del espacio, de dicha concepción. En un segundo momento se analizó el Telecentro en el marco del concepto de desarrollo.

### **¿Cómo definen al Telecentro los participantes?**

*“Cuando me comunicaron que íbamos a recibir el Telecentro no teníamos una idea muy clara de lo que era, y después ya nos empezaron a capacitar y cuando llegó el Telecentro fue la alegría total para los niños”. Entrevista 8.*

A lo largo del proceso de recolección de datos no se pudo encontrar una definición clara o concisa dada por los participantes sobre qué es el Telecentro. Sí se pudo identificar una serie de aspectos que hacen a la construcción del entendimiento de los mismos sobre el espacio, los cuales se describen a continuación.

*“Yo estando en otro colegio nunca tuve esto. Al mudarme acá conocí lo que es el Telecentro, pude más adentrarme en lo que es la tecnología, la informática y todas esas cosas”. Grupo Focal 3.*

Se encontró un patrón en todos los espacios de diálogos, tanto en los grupos focales, como en las entrevistas, donde se puede observar que el concepto del Telecentro consiste en un espacio empoderado, es decir con un significado para los usuarios que fue construyéndose en la práctica, y con el uso.

*“Nos resulta imprescindible, ya no podemos dejar de tener por ejemplo esto. Tenemos que inclusive buscar la forma de mejorar, innovar, agrandar”. Entrevista 3.*

*“Es una herramienta muy útil... Facilita más información, a todos nos facilita la información, es más cómodo”. Grupo Focal 2.*

Este patrón de espacio empoderado fue compartido por los técnicos de la ONG encargada de la asistencia técnica de los Telecentros, quienes impartieron espacios de capacitación donde se trabajó el concepto del Telecentro, su finalidad y sus potencialidades. En la experiencia de trabajo de campo, lo que el Telecentro representaría para las distintas comunidades fue algo descubierto durante el uso o experimentación con las prestaciones, lo que se resumiría en la pregunta ¿cómo este container con computadora y acceso a internet puede servir o beneficiar a la comunidad/institución educativa?

### ***El Telecentro es internet***

*“Incrementó la efectividad en nuestros estudios. Porque mediante internet podíamos realizar los trabajos más rápido y aprendíamos más también”. Grupo Focal 1.*

*“Antes si teníamos que investigar teníamos que ir a pagar por hora, y acá por ejemplo ya veníamos rápido y... perdíamos tiempo, mucho tiempo”. Grupo Focal 2.*

*“Cuando todavía no llegó el Telecentro teníamos trabajos y exposiciones que teníamos que pagar para hacer y nos cobraban muy caro... después cuando llegó el Telecentro ya fue todo más tranquilo... para nosotros menos gastos verdad (risas)”. Grupo Focal 4.*

En este proceso de descubrimiento del espacio, se identificó a internet como uno de los valores más importantes aportados por el Telecentro a las comunidades o instituciones educativas, al cual se le suma otro valor agregado, que consiste en la gratuidad del servicio ofrecido. El Telecentro fue así conceptualizado como punto de acceso gratuito a internet.

Internet generaría interés (¿saber que es el Telecentro?) y demanda (¿qué puedo hacer en el Telecentro?).

*“La limitación que tuvimos con el internet, eh... fue un factor que determinó que de repente alguna investigación los chicos no pudieran realizar, eh... hubieron semanas en que no teníamos señal de internet, entonces los chicos llevaban sus investigaciones y quedaban pendientes”. Entrevista 1.*

El papel o rol que cumple el servicio de internet para el Telecentro se encuentra resaltado en frases en las que se establece que sin internet el Telecentro cobra un papel menor, o incluso irrelevante.

*“Sin internet no podemos hacer nada, las computadoras están ahí. Lo único que se puede hacer es trabajo práctico, luego tipear, porque bajar información no podemos, y volver nosotros a imprimir otro lado”. Grupo Focal 1.*

*“Solíamos usar el internet para bajar las informaciones para nuestras exposiciones también, pero desde que no tenemos más internet no podemos más hacer nada”. Grupo Focal 1.*

Fortaleciendo esta línea de análisis se encontró en una de las instituciones con la que se trabajó, que no contaba con internet desde hace un tiempo, y en este caso el Telecentro pasó a ser rezagado, ya que no brindaba mucha posibilidad de acción, e iba perdiendo relevancia desde lo expresado en el discurso de los participantes de la consulta: su sentido (de uso y de pertenencia). Esto se vería reflejado en el nivel de interés que demuestran los usuarios por espacio ante la falta de internet.

*“La primera vez que llegaron a tocar una computadora fue acá, para muchos, porque no todos tienen computadoras en sus casas”. Grupo Focal 4.*

*“De los 530 niños que tenemos en la institución 10 máximo tienen acceso a internet en sus casas”. Entrevista 4.*

Otro valor agregado del rol de internet en el Telecentro fue lo observado en algunas experiencias, donde el Telecentro se constituye en un potencial primer punto de acceso a las nuevas tecnologías, o en otros casos en el punto de acceso por excelencia.

*“A mí me gusta porque mi hija aprende muchísimo... porque a ella demasiado le gusta tocar la computadora, y ahora me está pidiendo ese notebook ya que le compre [sic]. Porque no quiere más usar ni lápiz, todo es computadora nomás (risas). Eso nomás ya es su meta, quiere que nosotros le compremos notebook o computadora... Antes no había nada pues y la más grande (la hija), hasta ahora no sabe tocar la computadora, y viene y me dice para ir al cyber, se va y otra vez le hace su trabajo, y después le da la hoja y empieza a estudiar, porque ella todavía no sabe tocar, porque antes pues no había este Telecentro”. Grupo Focal 4.*

Esto se ve correlacionado con la visión del impacto que tienen los padres y madres sobre el Telecentro, como se ve reflejado en la cita de arriba.

Si bien esta fue una idea que se repitió en distintos espacios, no es un fenómeno que no se vea reflejado en las respuestas dadas por los encuestados (netamente niños, niñas y adolescentes), ya que solo 36% manifestó utilizar el Telecentro de manera frecuente, versus 65% que lo hacen desde el celular y 29% que lo hacen desde su casa.

### ***El Telecentro acerca físicamente internet a las personas***

*“Porque en vez de irnos allá ité<sup>1</sup> otra vez a hacer nuestros trabajos, acá nomas ya hacemos”. Grupo Focal 1.*

*“Y a partir de que se trajo se iba a poder utilizar el Telecentro para que nosotros podamos investigar las cosas desde acá mismo sin que nosotros tengamos que salir afuera para investigar”. Grupo Focal 4.*

*“(Cuando teníamos internet) Era más fácil para nosotros entrar acá, hacer todo y después volver a nuestras aulas y ahora tenemos que ir a buscar qué sé yo, en ciber y eso”. Grupo Focal 1.*

Se observa una relación entre el nivel de impacto de internet con la gratuidad en el acceso. Al ser internet un servicio ofrecido por el

---

1 Expresión en lengua guaraní que manifiesta la lejanía de un espacio.



Telecentro, éste acercaría físicamente a las personas, en su comunidad. Niños, niñas y adolescentes de las instituciones educativas y comunidades exploradas refirieron haberse conectado previamente pero desde un servicio pagado (lo siguen haciendo solo el 5% de las personas encuestadas) y, por lo general, implica trasladarse físicamente distancias significativas para hacerlo.

### ***Lo rural como espacio de mayor impacto del Telecentro***

*“Escuché la experiencia de otros directores del interior, ellos tienen gente que vienen y entran en internet y se conectan con sus parientes de otros lados que viven en otros países, o sea hay estudiantes universitarios que vienen e investigan, quizás acá en nuestra comunidad la gente tenga más accesibilidad, o tenga sus máquinas en sus propias casas”. Entrevista 8 (Institución educativa urbana).*

Esta lógica cobraría mayor relevancia al hablar de contextos urbanos rurales, donde el traslado se realiza por lo general desde la zona rural a la urbe más cercana.

*“A colegios de la zona rural lo que les falta demasiado, y en las zonas periféricas. Hay colegios que tienen todo, verdad, pero para nosotros es como un sueño hecho realidad, ¡y muchos quieren! Por eso es atractivo para los estudiantes de otros colegios”. Entrevista 3.*

En el caso de los niños, niñas y adolescentes se podría establecer una hipótesis sobre una relación entre la calidad de acceso y la inclusión digital. Específicamente en relación al tiempo y la calidad del uso (debido a la gratuidad de internet y el tenerlo dentro de su institución educativa o su comunidad), se marcaría una diferencia entre lo que pueden hacer ahora y lo que antes hacían cuando iban a servicios tales como “cibercafés”. Esto es un fenómeno que cobró fuerza cuando la discusión se orientó hacia el aporte pedagógico de las tecnologías, no así en lo social o lúdico, elemento carente en la mayoría de los Telecentros consultados.

*“Ellos hacen por si solos. Sin que tengan que ir a otro lugar a pagar otra vez un monto de dinero, ni mandar hacer. Ellos investigan, van cargando y de ahí imprimen”. Entrevista 9.*

*“También tenemos nuestros propios alumnos que ya le están ayudando a los chiquitos del jardín”. Grupo Focal 1.*

*“Es un estímulo para los chicos. Ellos se sienten estimulados. Y gratificante es para ellos ir a trabajar en la sala porque muchos de nuestros niños no tienen y siquiera conocen lo que es una computadora en sus casas. Entonces para algunos es novedoso, y para los que ya están manejando es algo ya para afianzarse mejor. Y es muy grato para ellos”. Entrevista 6.*

Esta lógica también se vincularía a la experiencia de niños, niñas y adolescentes, ya que para la mayoría de los adultos se constituirían como la primera experiencia de acceso (producto de la brecha generacional, que se revisará más adelante). Se observó en todas las experiencias que son los niños, niñas y adolescentes los mayores empoderados o beneficiados con el espacio del Telecentro.

En síntesis, al parecer serían en los contextos rurales, alejados, donde los Telecentros tendrían un mayor nivel de impacto directo. Entendiéndolo como el cambio o efecto positivo desde el mismo momento de instalación, lo que se debería posiblemente al nivel de analfabetismo digital, o a la brecha digital asociada a factores socio-económicos y geográficos.

Sobre los perfiles de las instituciones educativas en las que se dieron mayores niveles de éxito con base en los indicadores medidos por el proyecto “Tigo en tu Comunidad”, los técnicos de la ONG relataron cuanto sigue:

*“Cuando hablamos del perfil institucional, el lugar define de manera directa el enfoque de uso del Telecentro, así como la necesidad que viene a suplir el programa (para la institución, y para la comunidad externa). En este sentido la variable de penetración de las TICs y el nivel de inclusión social y acceso a servicios cumple un rol fundamental para analizar el presente factor”. Entrevista 1 a referente de la ONG.*

Luego confirmarían lo que observó en el trabajo de campo en las distintas entrevistas a referentes y grupos focales:

*“En comunidades urbanas [refiriéndose a Asunción, Central y grandes urbes fuera de estos dos lugares geográficos], no vimos una necesidad de contar con un servicio que pretende transformar la realidad de las personas, sino más bien se trata de un bien curricular que juega en favor de los directivos y de la institución, pero no un bien social que puede aportar al crecimiento de todos... En cambio en comunidades rurales o urbanas pequeñas y remotas, que por lo general se encuentran excluidas del mejoramiento de los servicios; creemos que el programa Tigo en tu Comunidad tiene la capacidad de impactar de manera positiva en la comunidad educativa. Nos parece importante resaltar que cuando a este perfil de comunidades se le suma la exclusión social, es cuando el programa desarrolla su potencial”. Entrevista 1 a referente de la ONG.*

### ***El Telecentro como punto de acceso a servicios de calidad***

*“Acá vienen para buscar información para sus trabajos, porque no tienen internet (en sus casas), copian la información y van y transcriben en las computadoras en sus casas. Tienen más tiempo para transcribir”. Grupo Focal 2.*

*“Puedo evaluar que fue de mucha utilidad para nuestros chicos, para que tengan, porque en sus casas no tienen acceso a lo que es la computadora, internet, aquí sí encontraron un espacio donde afianzaron su aprendizaje”. Entrevista 1.*

También se observó que el uso del Telecentro como punto de acceso a internet puede ser interpretado como un acceso a servicio de calidad, específicamente cuando se habla de los entornos rurales alejados. Especialmente en entornos donde los servicios básicos están ausentes (salud, educación de calidad), contextos asociados primordialmente en el Paraguay a comunidades rurales o periféricas.

*“Sí, con los libros pues es más despacioso, en cambio buscando en internet te aparece todo ya luego, copias y pegas (risas)”. Grupo Focal 2.*

El acceso a internet es considerado como un derecho humano fundamental. Éste podría ser uno de los mayores aportes del Telecentro, ya que tiene la particularidad de generar un impacto directo en las oportunidades de desarrollo de las personas y las comunidades, como se puede observar en puntos posteriores.

*“Primera vez que estamos entrando en el aire, así que ya sabemos la comodidad, este es una comodidad especial, porque si estás con la computadora en un lugar y hace calor nde ryaipa, ha nde rejeconsentrai<sup>2</sup>, pero este es una comodidad especial para las criaturas, asé ko’ai ha amoite katu okái<sup>3</sup>... (risas), demasiado calor pues hace afuera”. Grupo Focal 4.*

Un ejemplo concreto del Telecentro como punto de acceso a servicios de calidad se ve sintetizado en la presencia del aire acondicionado, al cual la comunidad antes no podía acceder. Incluso en uno de las instituciones este hecho motivó la puesta en práctica de un proyecto para equipar todas las aulas con aires acondicionados, motivados por el impacto.

### ***El Telecentro y la inclusión social***

*“Les sirve a muchas criaturas de escasos recursos”. Grupo Focal 4.*

*“Como son de escasos recursos no tienen en sus casas acceso a internet, tienen que pagar y como esto es gratuito entonces les ayuda muchísimo”. Entrevista 3.*

Los participantes claramente hicieron alusión a que el Telecentro presenta una particular oportunidad para aquellos sectores excluidos, no solo a nivel geográfico, sino también económicamente. El modelo del Telecentro se constituiría en una opción interesante para vincular a estos grupos a puntos de acceso a tecnologías, así como a los servicios técnicos de calidad.

---

2 De la lengua guaraní que significa “vas a sudar, y no te podés concentrar”.

3 De la lengua guaraní que significa “salgo de acá y allá me quemó todo”.

*“En estos 4 años el conocimiento que ellos fueron adquiriendo es muy positivo, te hablo de chiquitos del séptimo grado hasta los jóvenes del tercero que ellos están. Le facilitó muchísimo la elaboración de su proyecto, años anteriores tenían que acudir a cibernets. Todos sabemos que los cibernets son costosos y ellos acá vienen a investigar gratuitamente”. Entrevista 1.*

Es interesante rescatar el concepto del Telecentro como un centro digital, conectado a un mundo de conocimientos y recursos (que se acceden a través de internet), donde el único límite está puesto en saber buscar la información, y que por ende tiene el potencial de poder combatir el límite físico de la exclusión y su falta de recursos. El Telecentro plantearía un modelo con un interesante potencial de desarrollo personal y social, lo que se ve reflejado en el uso educativo que se les da desde las manifestaciones de los usuarios de los Telecentros explorados.

*“En el tercer curso por ejemplo nosotros tenemos la parte de tecnología contable, todo lo que es contable en la computadora ya. Ya nada es escrito, todo es en la computadora”. Grupo Focal 3.*

*“Uno de los niños de la escuela que está en el cuarto grado, está su mamá en España. Hay momentos en que la señora me envía un mensajito que quiere conectarse con su hijo, entonces yo le dejo un diez, quince minutos para que hablen ahí. Se conecta la señora y yo me conecto desde acá y al mismo tiempo está viendo a su hijo, hablando y comunicándose”. Grupo Focal 2.*

El Telecentro serviría como un espacio que incluye a las personas al mundo de la sociedad de la información y comunicación, y por tanto también a los beneficios y recursos que vienen con ella.

### ***El Telecentro y la educación***

*“Lo pedagógico lo primero”. Entrevista 3.*

*“(El Telecentro es) un lugar para aprender, para utilizar la máquina e investigar los temas que nos dan los profesores”. Grupo Focal 4.*

*“La finalidad principal es la parte didáctica que los niños puedan utilizar el Telecentro y que vean la utilidad que correspondía”. Entrevista 6.*

*“Más bien para buscar informaciones, informaciones más relevantes, más profundas”. Grupo Focal 3.*

Siguiendo con el análisis del uso que se le da al Telecentro, en cuanto a su contexto y aporte, el 100% de las respuestas apuntan a que éste se vincula al componente pedagógico o educativo. Lo cual tiene sentido, si se toma en cuenta que los mismos se encuentran instalados en instituciones educativas, es decir su campo de acción está inserto de manera intrínseca a la vida escolar.

*“En la escuela cada grado tiene su horario, ese horario se respeta, y ellos saben, ese día vienen toditos los niños, ese día que van a entrar en el Telecentro, se portan toditos bien ese día (risas)”. Grupo Focal 2.*

*“El impacto es impresionante, porque prácticamente viene a ser un ‘diccionario abierto’ en donde los chicos pueden acceder directamente ya para bajar las informaciones, conocer más cosas, y ampliar todo el conocimiento que ellos tienen”. Entrevista 7.*

*“Estás teniendo en casa todas las herramientas necesarias, por ejemplo a un docente le sirve como guía, le da guía al alumno, el alumno directamente entra, busca, se informa y le sirve para su autoaprendizaje exclusivamente”. Entrevista 7.*

Como se expresó en el párrafo anterior, se observó que el uso y la conceptualización del Telecentro está ligado a lo pedagógico, lo que en gran medida constituye un espacio exclusivo para los alumnos y alumnas (niños, niñas y adolescentes), así como una herramienta que complementa a la perfección el trabajo de docentes (los adultos).

*“(¿Qué es mal utilizar?) Entrar para no hacer nuestras tareas sino para hacer otras cosas, utilizar para otras cosas, y no para buscar informaciones”. Grupo Focal 3.*

Incluso se encontraron una serie de frases o comentarios donde los participantes (tanto adultos como adolescentes) se refirieron al uso fuera de lo educativo como una mala utilización.

En este momento del análisis resulta pertinente plantear la siguiente pregunta: ¿se puede pretender plantear un modelo de acceso digital comunitario desde la comunidad educativa sin esperar que la educación se adueñe del espacio?

Uno de los aprendizajes que arrojó a la ONG que asiste técnicamente a las distintas instituciones educativas en donde se encuentran instalados los Telecentros fue expresado en palabras de una de sus técnicas:

*“Que la mayor parte de la planificación y las acciones del equipo gestor<sup>4</sup> está en poder garantizar una educación formal más eficiente y con componentes dinámicos gracias a las TICs, lo que genera una visión positiva sobre el Telecentro y la necesidad de mantenerlo vivo. Para después poder potenciar todos los aspectos vinculados a la educación no formal y al Telecentro como punto de ocio y recreación”. Entrevista 2 a referente de la ONG.*

### **¿Cómo se usa el Telecentro en educación?**

*“Los colegios en sí casi no tienen la parte informática y para nosotros resulta de trascendental importancia el que se haya implementado en nuestro colegio este Telecentro. Porque los jóvenes más carenciados tenemos en el colegio, verdad. Están usufructuando casi en los tres turnos los beneficios que trae consigo la puesta en marcha de este programa”. Entrevista 3.*

*“Pero como hay gente que no tiene los computadores en sus casas no saben manejar, no saben usar la dactilografía y les cuesta más, como 40 minutos para terminar una cosa”. Grupo Focal 1.*

*“A través de este Telecentro ella aprende más”. Grupo Focal 4.*

---

4 Concepto que implica un equipo interinstitucional que busca planificar, organizar, supervisar y articular el uso y sostenibilidad del Telecentro.

Al analizar la brecha digital y su relación con educación, este sería el espacio en donde se encontró mayor nivel de impacto del Telecentro, ya que existen una serie de relatos sobre lo innovador que resulta utilizar el Telecentro para las clases.

*“Se utiliza para la parte pedagógica... también utilizamos para la parte administrativa... Nuestro cuadro de personal, nuestras investigaciones en internet... documentos que tenemos que investigar en los portales del MEC... elaboración de trabajos prácticos, lo que solemos utilizar”. Entrevista 8.*

*“La parte pedagógica fundamental para las investigaciones, y para la gente del tercer año también que están con los proyectos y esto es vital, es como una biblioteca virtual muy grande para ellos”. Entrevista 3.*

*“Es algo que nos ayuda a facilitar buscar información... Para hacer nuestros proyectos (educativos)”. Grupo Focal 2.*

*“Es muy diferente porque ahora es más práctico (las clases de informática). Antes era todo teórico, y lo teórico pues es diferente a lo práctico, ahora se puede presenciar, es diferente”. Grupo Focal 4.*

Los participantes hablaron de los contextos administrativos, de planificación y de recursos pedagógicos para la ejecución de las clases, así como de la motivación que genera en los alumnos el estudiar desde el Telecentro.

*“Para conocer las letras, porque al mismo tiempo va escribiendo la A mayúscula y le sale la minúscula, entonces va aprendiendo el abecedario escribiendo en las computadoras, más rápido aprenden”. Grupo Focal 2.*

*“Antes nosotros para nuestras exposiciones teníamos que hacer carteles, y trabajábamos un poco más para hacer, ahora tenemos la facilidad que podemos solamente buscar programas y hacer proyecciones en nuestro propio grado”. Grupo Focal 4.*

Estas últimas reflexiones expresadas por los participantes resaltaron la necesidad de modernizar desde las tecnologías los contextos educativos paraguayos, a través de políticas públicas educativas sostenibles en el tiempo. Interpela a que no solamente se vinculen a la



inclusión de elementos TICs a las aulas, sino que se parta desde una reforma de la formación de los docentes, como se ve expresado en la siguiente frase, lo cual se analiza en profundidad cuando se expone la participación de los encargados de Telecentros.

*“El profesor como tal de matemática y lenguaje también debería ocupar nuestro Telecentro, pero para eso necesitamos también que se le capacite. Para él sería mucho más fácil enseñar si tuviera este mismo instrumento en cada sala, un profesor de lenguaje por último lleva su pen drive y hace su clase interactiva, de matemática igual y de historia también. ¿Te imaginás el beneficio que tendría para nuestros niños que todas las aulas sean aulas TICs?”. Grupo Focal 1.*

### **Visibilizando el impacto del Telecentro en la educación**

*“Nos ayuda también en la parte pedagógica porque se trabaja con la parte de contenidos, que se desarrollan con los alumnos”. Entrevista 8.*

*“Utilizamos en casi todas las materias luego porque nosotros tenemos también trabajos de investigación, en literatura, en psicología y eso. Y tenemos que buscar información para hacer nuestras exposiciones, nuestras charlas”. Grupo Focal 3.*

No se conversó con adulto, niño, niña o adolescente que no haya visibilizado al Telecentro como un elemento positivo para la institución educativa. Esta acotación fue uno de los hallazgos más fuertes encontrados en el contexto de la presente investigación.

*“(Ejemplo de rutina de encargada) Los lunes voy a cada grado. Le pregunto a la profe qué va a querer que yo les proyecte a sus niños. Por ejemplo, la profesora del primer grado me pidió los colores, primario y secundario, tenía que buscar un video que muestre cómo se convertían los colores de primario a secundario, ¡ahí ellos más rápido aprenden porque ven cómo van pasando y les gusta más!”. Grupo Focal 2.*

*“Cuando tenemos historia, y lectura entre libros, y era lectura, todo lectura. Y era imaginarse cómo era, y la curiosidad te lleva a usar internet y buscamos qué lo que era realmente y nos quedamos así ¡wow! Era súper verdad... buscamos videos*

*y eso. Dimos una clase sobre la guerra de la Triple Alianza y la profesora nos mostró los videos y vimos mucha información. Y fue algo así ¡wow! Y nos sorprendió realmente”. Grupo Focal 4.*

*“En la escuela los chicos por perder su horario en el Telecentro están enojados. Cerramos el Telecentro y ¡se enojaron toditos! Ellos quieren venir al Telecentro, quieren entrar, hacer sus trabajos, ver videos, quieren hacer eso”. Grupo Focal 2.*

El Telecentro podría interpretarse a partir de las manifestaciones de los participantes de la investigación, como un elemento que permitió dar a las escuelas un salto en cuanto al nivel de calidad educativa (tal vez en un nivel inicial: acceso a calidad y actualización de metodología a necesidades de chicos). Lo que reforzaría la percepción positiva del Telecentro como un espacio de aprendizaje por parte de los distintos actores de la comunidad.

*“A mí especialmente me es útil para el desarrollo de mi clase, les gusta muchísimo a los niños, es tan bueno para ellos, les es mucho más fácil y aprenden bastante bien”. Grupo Focal 4.*

*“Nos facilita y aparte les llama más la atención a los niños, cuando se desarrollan las clases a través del Telecentro”. Grupo Focal 4.*

*“Los días que les corresponden, están preparadísimos. Siempre están preguntando, ¿profes cuando vamos a entrar, mañana ya, mañana ya es? Les gusta porque es otra forma de trabajo, es nuevo para ellos, se van acostumbrando y les gusta”. Grupo Focal 4.*

Este aporte se ve claramente cuando los docentes comentaron el nivel de involucramiento de sus alumnos y alumnas cuando el Telecentro está inserto en el proceso educativo.

*“Hay ocasiones también que se les agrupa a los niños que les cuesta aprender a leer y escribir así con tizas y pizarrones con la maestra, y se les agrupa y se les lleva a aprender con las máquinas, y aprenden a leer y escribir con las computadoras. Les dictamos palabras o ellos eligen palabras. Porque la computadora les corrige pues, entonces de repente utilizamos esa pequeña estrategia para que puedan ellos aprender a leer y*

*les gusta a ellos más leer con la computadora que escribiendo. Les facilita más y ¡aprenden mejor también! Tenemos niños que llegaron a aprender a leer y escribir, usando esa metodología”. Entrevista 8.*

*“Usamos así videos para los niños de jardín, preescolar, primero, segundo, tercer grado que va por el tema que están dando y como una motivación, una hora antes de entrar a la clase, a dar la materia se les muestra por grupos como una motivación. Yo busco el video y luego proyectamos. Con proyector le proyecto a toditos y después... supongamos un cuento de la caperucita roja, ellos tienen que primero dibujarle y abajo le hacen como una redacción del cuento que son para la escuela”. Grupo Focal 2.*

Lo que también se vio reflejado en la dinámica en el aula, fue que el Telecentro se convertiría en un elemento actual, con el cual los niños, niñas y adolescentes se enganchan fácilmente, ya que se trataría de una herramienta con un lenguaje acorde a la generación de estos últimos.

Con el Telecentro se pasa de un pizarrón de tiza estático, que requiere de disciplina para prestar atención continua a algo que tal vez no sea del interés del alumno o alumna, a un modelo que de por sí tiene un significado especial, ya que contempla una serie de estímulos que mantiene enfocado a los niños, niñas y adolescentes, y en el que pasan de ser simples consumidores, a ser quienes manejen los tiempos de su aprendizaje.

*“Es algo nuevo y yo creo que es una experiencia bastante enriquecedora, porque vos te das cuenta cómo antes utilizábamos los libros para buscar información. Sin embargo, vos buscás los títulos y ya te aparece una página llena de información y uno empieza a procesar la información que va a utilizar”. Entrevista 5.*

*“Nos enterábamos de algunas cosas de datos curiosos, buscando información. La lección te dicta una cosa nomás, pero vos cuando buscás es más extenso y hay más cosas, y aprendés más de lo que aprendiste en clases, y te sirve más después”. Grupo Focal 1.*

*“Nosotros buscamos informaciones. Para nosotros es una ayuda, porque ahora por ejemplo se utilizan menos ya los libros. Un ejemplo nomás, y más el internet, cualquier cosa el internet. Entonces nosotros utilizamos el Telecentro y entramos ahí”. Grupo Focal 3.*

*“La parte pedagógica fundamental para las investigaciones, y para la gente del tercer año también que están con los proyectos y esto es vital, es como una biblioteca virtual muy grande para ellos”. Entrevista 3.*

En estas frases se ve cómo nuevamente internet fue señalado como la herramienta principal que el Telecentro tiene para ofrecer a los usuarios, en este caso en un contexto educativo. Si se toman en cuenta los contextos rurales o periféricos, con recursos (humanos, económicos y pedagógicos) limitados, cuyos docentes, alumnos y alumnas deben limitarse a los elementos básicos con los que cuentan para aprender y hacerse de dicho aprendizaje para construirse como persona y posteriormente, por ejemplo, insertarse en un mercado laboral cada vez más demandante; es en este contexto donde las oportunidades ilimitadas de información de internet se convierten en una herramienta sumamente poderosa para romper los estereotipos y los círculos sociales de exclusión. Es en estos contextos en los que cobraría mucho destaque hablar de internet como derecho humano y una herramienta de desarrollo personal y social.

### ***¿Cómo se gestan los procesos educativos?***

Al consultar con los técnicos de la ONG acerca de quiénes lideran los procesos innovadores que se dieron a lo largo del proceso de desarrollo de los Telecentros, así como la organización interna, los mismos se refirieron de la siguiente manera.

*“En este sentido, si bien lo ideal es poder contar con un equipo de gestión que trabaje de manera descentralizada y ordenada los distintos aspectos del Telecentro. En la realidad de la aplicación del programa, por lo general notamos que los procesos están centralizados en una persona. En la mayoría*

*de los casos esta persona es el director o directora de la institución, y en pocos casos se trata de algún docente con altos conocimientos de informática o capacidad de convocatoria, u otro recurso humano de la dirección”. Entrevista 3 a referente de la ONG.*

En esta lógica se encontró que los casos de Telecentros exitosos se deberían, o serían proporcionales, al nivel de resiliencia de la institución educativa, los recursos con los que ya contaban o el nivel de gestión que realizan los actores claves de las instituciones (por ejemplo, el director o el encargado del Telecentro).

En este sentido los cambios de recursos humanos que van teniendo las instituciones, principalmente cuando se trata de la dirección u otros actores, serían factores que debilitan los procesos. Es muy importante contemplar el manejo institucional de los cambios internos, lo que llevó a la pregunta: ¿son realmente los planes de acción<sup>5</sup> los que guían y movilizan los procesos?, ¿o son las personas?

Por lo general, la respuesta que se encontró a esta última pregunta fue que serían las personas quienes llevan adelante los procesos. Esto implicaría que un cambio de personas pueda hacer caer un proceso excelente y su recuperación quedaría supeditada al nivel de interés o conocimiento del reemplazo.

Esta línea de análisis puso de manifiesto que el éxito de un Telecentro se encuentra intrínsecamente ligado a los recursos humanos con los que cuenta, como se resaltó en las siguientes expresiones de los participantes de la investigación.

*“No solamente vengo a trabajar y a hacer planillas, sino que también a bajar coreografías por ejemplo para después enseñarles a mis alumnos”. Grupo Focal 4.*

*“Unos profesores estaban bajando caricaturas, para la educación de los más chicos, que les gusta”. Grupo Focal 4.*

---

5 Todos los Telecentros consultados, y los no consultados, según lo referenciado por los técnicos de la ONG, cuentan con planes de acción incluidos en el PEI institucional.

## **El encargado del Telecentro**

*“Yo como parte de la comunidad y como alumno te puedo decir que el Telecentro es muy útil si se sabe usar y hay personas capacitadas que te guíen”. Grupo Focal 1.*

*“Falta de recursos humanos, porque en un Telecentro debemos tener una persona exclusivamente encargada del Telecentro, que tiene que manejar, ayudarle a la gente, y para eso tenemos que tener un rubrito para esa persona, y no contamos con eso”. Entrevista 7.*

*“Hay una persona encargada que es la coordinadora técnica, encargada del cuidado de las máquinas, de abrir, de cerrar y de controlar si le dan un buen uso o no, acompañada de los docentes de cátedra de las diferentes áreas, quienes en sus horas utilizan las máquinas”. Entrevista 5.*

Estas expresiones fueron un reflejo de la relevancia de los recursos humanos en el progreso de los Telecentros, referidos por las instituciones como “encargado del Telecentro”, que también puede extenderse a docentes con conocimientos amplios sobre el uso de las tecnologías.

Éstos, si bien en la mayoría de los casos operan bajo la tutela administrativa de los directores, tendrían el rol crucial al momento de administrar los espacios, y de generar recursos pertinentes para cada necesidad de tanto docentes o alumnos y alumnas.

*“Tenemos todo organizado por horario desde el preescolar. Tienen acceso hasta el noveno grado, tienen todos sus horarios y los profesores utilizan para investigar. Hacen un trabajo conjunto con la encargada, le dan el tema y ella ya investiga todo de acuerdo al nivel del grado que se pueda trabajar verdad, y prepara un PowerPoint, o no sé, una información. Entonces, eso comparte con los alumnos, de esa manera lo que utilizan los profesores también. Y después para las investigaciones”. Grupo Focal 4.*

El rol del encargado sería como el de aquel que se encarga de mediar con lo desconocido del Telecentro (el analfabetismo digital,

la falta de experiencia), el uso de las tecnologías y las necesidades de los usuarios finales.

*“Solos no se les puede dejar a los chicos”. Entrevista 7.*

*“Un profesor específico que nos ayude, que nos guíe cada paso lo que debamos hacer, porque solos no vamos a poder”. Grupo Focal 3.*

La necesidad de contar con un encargado se vio resaltada en las instituciones educativas ante la necesidad de contar con un recurso capacitado que pueda mediar y responder específicamente a las necesidades digitales de los nativos (alumnos y alumnas), ya que se observó en casi todos los Telecentros, la falta de capacitación por parte de la mayoría de los docentes en cuanto al uso de nuevas tecnologías y por ende, no se logra tener la capacidad para responder a las demandas de uso, ya sea la generación de estrategias de trabajo o de conceptos básicos vinculados al uso de las mismas.

### ***La dificultad que plantea a la institución educativa el uso pedagógico del Telecentro***

*“Nosotros venimos de tarde y buscamos ese horario cuando algunos chicos salen, y entramos a usar y tenemos que terminar rápido, porque un grupo sale y otro enseguida entra”. Grupo Focal 4.*

*“En realidad que el proyecto está planteado para abrirse a toda la comunidad verdad... no hubo nomás todavía el acercamiento de ellos. Pero sí, siempre comunicamos que es de la comunidad, para abrirnos definitivamente todos los días a la comunidad lo que es difícil, porque no tenemos el recurso, el personal, para que pueda el encargado trabajar”. Entrevista 8.*

*“En el colegio de lunes a viernes, de 7 de la mañana a 9 de la noche, se usan en los tres turnos, mañana, tarde y noche”. Grupo Focal 2.*

Cuando se analizan los ejemplos de uso se evidencia que el tiempo de uso se aprovecha en relación a las posibilidades de recursos humanos y económicos de la institución.

*“El Ministerio [de Educación] es quien tiene que apoyar, por lo menos dar un rubro para una persona que se pueda encargar exclusivamente del Telecentro. Porque hasta hoy las autoridades que tenemos no están valorando esto. De nuestras autoridades locales no tenemos ningún apoyo, tanto del municipio, la gobernación, de los supervisores tanto administrativos como pedagógicos, muy poco se interesan por el Telecentro. Nosotros tenemos que ver toda esa parte como institución”. Entrevista 7.*

Es comprensible que los Telecentros se enfoquen plenamente, o la mayor parte del tiempo, al componente educativo, ya que se encuentra vinculado directamente a las necesidades educativas de las instituciones en donde están instaladas. Con necesidades como ser: ausencia de computadoras y conexión a internet previa; superpoblación de estudiantes; docentes no capacitados en el uso de las TICs en contextos educativos; y tal vez docentes que no utilizan plenamente las nuevas tecnologías en su día a día producto de la brecha generacional.

Si bien se generan una serie de factores positivos, se identificaron tres líneas o dificultades frecuentes en la implementación de los Telecentros, que si bien también afectan de manera indirecta al uso no educativo, su mayor impacto negativo está en este último.

*“Tenemos primero, segundo, tercero, cuarto, quinto, sexto, séptimo, octavo, noveno, primero, segundo y tercero. Doce cursos, doce grados que ocupan dos horas el laboratorio cada uno, no nos alcanza el tiempo como para recibir más gente de afuera”. Grupo Focal 1.*

*“El tema de que haya más cantidad (de máquinas). Por ejemplo, en informática nosotros rendimos nuestro examen en la máquina y hay 10 y nosotros estamos 20, 25 y por turno tenemos que hacer”. Grupo Focal 3.*

*“Ese es nuestro sueño en realidad, tener un espacio más amplio para poder aprovechar mejor. El espacio es la única falencia que en mi caso, verdad, yo encuentro en cuanto al Telecentro”. Grupo Focal 4.*



Un primer aspecto a analizar sería el espacio físico que brinda, un espacio limitado debido a la sobrepoblación de alumnos en relación a las computadoras ofrecidas. Este se constituye en la mayor crítica por parte de todas las personas consultadas sobre el modelo de Telecentro que plantea el programa “Tigo en tu Comunidad”. Esto repercute directamente en la calidad de tiempo en que los usuarios pueden usufructuar los servicios.

*“Por la demanda de los jóvenes que utilizan, hay días en que de repente se nos saturan, y entonces le ponemos de tal horario a tal horario nomás ya van a usar, porque hay veces que ellos tienen su horario, su grupo de curso, pero a veces parece que de repente todos los docentes vienen y hoy queremos investigar y se nos satura”. Grupo Focal 3*

Ocurrió según las manifestaciones de los participantes que de un aspecto positivo (la demanda de uso) se generan situaciones de este tipo. Por ello se debería plantear la necesidad de recursos adicionales (sin establecer los responsables de conseguirlos) y/o la capacidad de adaptar los recursos y la posibilidad de respuesta a la demanda comunitaria de los usuarios.

*“Siempre y cuando esté disponible la señal, ¡que facilita muchísimo!... la señal viene y va, por lo que estamos en un lugar un poco más apartado, y la señal que recibimos viene de un lugar muy alejado, verdad, y capaz que por eso”. Entrevista 5.*

*“Lo que nos hace falta realmente para la utilización óptima es que tengamos más alcance de internet, porque no alcanza, acá nomas podemos utilizar, y nuestra cantidad de alumnos por ejemplo supera los 25, y acá apenas entran 13, pero ya todo encimaditos”. Grupo Focal 4.*

El segundo factor limitante referenciado fue la calidad de la conexión a internet, el cual sumado a la problemática del espacio, se constituyó en un límite y una barrera al acceso a los contenidos ilimitados que ofrece internet. No se puede plantear una clase de 40 minutos en emplear 20 minutos para cargar los recursos digitales, y tampoco se puede precargar si se acaba de terminar otra clase de 40 minutos.

*“El internet lo que está lento ahora... Por ejemplo, para descargar video tarda, a veces se queda colgado, es muy lento e informaciones a veces te dice la página no está disponible. Tenés que volver a reiniciar y ahí tiene otra vez señal, a veces se va luego la señal, no tenemos luego cobertura de repente”. Grupo Focal 2.*

Se encontró que la calidad del acceso a internet (el tipo de conexión, la latencia, la inconsistencia de la señal) marcaría en la práctica la diferencia entre Telecentros exitosos de los que no lo son. Hasta los planes e ideas institucionales pueden llegar a sufrir retrocesos y serios problemas de ejecución si el ancho de banda no está a la altura de lo que se desea realizar.

*“¿Si todas las máquinas están prendidas tarda mucho! Si de repente una de las máquinas nomás se está usando a veces descarga rápido. Pero si de las 10 máquinas, 9 máquinas se están usando al mismo tiempo, ahí sí es imposible”. Grupo Focal 2.*

*“Nosotros por ejemplo ahí en el Telecentro, verdad, lo que más quería hacer es que las notebooks se usen en las aulas, pero es difícil porque no agarra todo, es muy lento”. Entrevista 4.*

Cobra mayor fuerza cuando se recuerda que se refiere a contextos educativos, y cuando es escaso el tiempo otorgado a lo comunitario. Donde el tiempo de acceso está limitado al límite físico que impone un sistema centrado en computadoras (en el caso del programa sólo 10 equipos pueden conectarse al mismo tiempo), la fluidez de la navegación y el acceso a contenidos es clave en poder garantizar la satisfacción del usuario.

*“Hicimos páginas web, y un sistema académico, y otros programas más, un diccionario en guaraní para computadoras, y la verdad que es muy útil si se sabe utilizar, pero el único inconveniente es la falta de equipos y el tiempo”. Grupo Focal 1.*

En síntesis, el problema de la conectividad, o la capacidad del ancho de banda, fue que la misma se ve superada por la necesidad física.

Tal vez el modelo o estructura de Telecentro instalado respondía a una idea o concepción original, y en el proceso de apropiación por las instituciones educativas adquirió otro rumbo, ya sea debido a los comportamientos de la comunidad, el analfabetismo digital o la poca experiencia educativa a nivel país en este tipo de emprendimientos.

Se observa claramente que las instituciones fueron migrando sus estrategias, las cuales en algunos casos no fueron acompañadas por la capacidad y recursos del modelo original, y que tuvo como consecuencia, en algunos casos y situaciones, el estancamiento del proceso.

*“No hay muchas computadoras, entonces tenemos que entrar por grupo y el profesor te tiene que dar por grupo, por ejemplo 10, después 10 y así... en cada aula por lo menos hay entre 20 y 25 alumnos”. Grupo Focal 1.*

*“Yo creo que si tenemos un internet que alcance la sala de clase, vamos a poder utilizar en varios lugares, porque hay docentes que tienen luego infocus, entonces directamente de internet vamos a estar trabajando. Porque a nosotros lo que nos limita es el alcance, todos únicamente tenemos que ir ahí, y como somos muchos, tenemos prácticamente 24 secciones, y que están funcionando en ambos turnos, simultáneamente no podemos utilizar”. Entrevista 8.*

Si bien esto podría constituirse en un elemento que le resta potencia a los Telecentros, se observaron una serie de acciones para paliar estas situaciones, maximizando así los aspectos positivos.

Según las manifestaciones de los participantes, el elemento más complicado de solucionar fue el de la conexión a internet, ya que impide y limita seriamente la posibilidad de romper el sistema de exclusión social debido a la falta de acceso al sistema de información y participación que representa y posibilita internet.

*“(Algunas posibilidades de uso) se prohibió por las limitaciones que tenemos de ancho de banda. Por ejemplo, estar conectado a Facebook disminuye más la velocidad y entonces las*

*demás computadoras ya no pueden más acceder a internet, porque como todos saben, los que utilizan redes sociales, las actualizaciones de las redes sociales son muy pesadas. Entonces es muy lento para todos”. Grupo Focal 1.*

La calidad del servicio de internet se constituiría posiblemente en una barrera al acceso a contenidos de calidad, entorpeciendo el potencial del Telecentro que se mencionó en puntos anteriores, y más cuando se trata de abrir los servicios a usuarios externos del sistema educativo.

### ***Ejemplos de definición de comunidad***

*“Es generalmente para la comunidad pero específicamente para los alumnos porque ellos están aquí”. Grupo Focal 1.*

*“No solo las personas que estamos en el colegio usufructuamos, sino también los que están en la comunidad... Si es que está libre y vienen, por ejemplo, ahora a la mañana y no se está usando, entonces le damos, no hay un horario fijo que se establece para eso”. Grupo Focal 3.*

Al haber conversado acerca del uso pedagógico se encontraron referencias de la comunidad en el contexto de los Telecentros. La misma se constituye en la práctica en la institución educativa extendida: alumnos y alumnas en horarios de clase, docentes, alumnos y alumnas fuera de horario de clases, familiares de los mismos, alumnos, alumnas y docentes de otras instituciones, referentes de las supervisiones pedagógicas, así como exalumnos y exalumnas de la institución que continúan su ciclo educativo en otras instituciones o que se encuentran ya en la universidad.

En esta línea el equipo técnico de la ONG relató lo siguiente:

*“Nos dimos cuenta que por las características socio-demográficas de las comunidades del programa, las necesidades sociales y materiales de los pobladores, así como el nivel de analfabetismo y exclusión digital de las comunidades; sumado a la precariedad del sistema educativo a nivel general, y mucho más en el nivel TICs, y la necesidad de adecuar la*

*enseñanza a modelos más incluyentes e innovadores; era imposible pretender que el foco del programa Tigo en tu Comunidad esté puesto en actores externos a la institución educativa, sino debía centrarse en los actores de la comunidad educativa”. Entrevista 1 a referente de la ONG.*

Otro de los referentes del equipo de la ONG profundizó en el porqué del concepto de comunidad centrado en lo educativo, y no desde una conceptualización más amplia y participativa:

*“Cuando nos planteamos la existencia de una comunidad, también debemos mirar a la demanda real en la comunidad, externa a la educativa, para el Telecentro... ya que si no existen potenciales usuarios, ya sea por una falta de interés o por una limitación geográfica, es decir una zona con baja densidad poblacional o inaccesible... hablamos de un objetivo inalcanzable por lo absurdo del objetivo; si bien se pueden generar estrategias para generar usuarios o para generar demanda, hay casos en donde simplemente no existen personas interesadas, o no existe comunidad”. Entrevista 3 a referente de la ONG.*

Si bien se podría considerar que el sentido de comunidad es algo reducido, o al menos las expectativas del proyecto original de los Telecentros apuntarían a un público mayor en cuanto a diversidad social, algunos referentes de estos espacios consideraron que el impacto que se tiene en los actores educativos afecta de manera indirecta, pero inequívocamente, a todos los miembros de la comunidad. Dicho fenómeno puede observarse en las siguientes frases.

*“Al beneficiar a todo el alumnado beneficia a la comunidad porque todos nuestros alumnos son de la comunidad, de todos los alrededores, vienen alumnos de todos los barrios, entonces hay beneficio a la comunidad. Porque gracias al Telecentro estos niños que nunca tuvieron la posibilidad, ahora tienen ese acceso. Entonces en eso ayuda a la comunidad. Y los padres también ahora conocen qué es eso a través de lo que sus hijos les comunican en las casas y que se están adentrando cada vez más en esto también, porque ellos vienen, visitan, ven, saben lo que es el Telecentro, porque anteriormente escuchábamos en las propagandas, ahora los padres ven, presencian y saben lo que*

*es, y qué significa esto para los niños, los adolescentes”. Grupo Focal 4.*

*“Yo creo que sí, porque los chicos que asisten a esta escuela son única y exclusivamente de esta comunidad, verdad. Capaz que no esté abierto para que toda la comunidad, no solo los estudiantes puedan acceder. Pero en la medida en que nuestros chicos utilizan el Telecentro eso ya va a retribuir a la comunidad tarde o temprano”. Entrevista 1.*

En resumen, se podría decir que al estar instalado el Telecentro en una institución educativa, se generaría un impacto directo en cuanto al potencial del alcance (cantidad de niños, familias y docentes), así como un alto nivel de recambio de estos grupos a lo largo de los años.

*“La gente se acerca, pide y le damos, verdad”. Entrevista 6.*

*“Pero no es solo para estudiantes, se le da también a otra gente que no son de la institución, con tal de que vengan. Se les da permiso, se les da oportunidad a todos los de la comunidad”. Grupo Focal 2.*

Principalmente los directores y encargados del Telecentro<sup>6</sup> plantearon en diferentes casos que hubo acercamientos a la comunidad externa a la institución educativa, como ser vecinos, usuarios de radios comunitarias, pero que tuvieron un bajo nivel de respuesta en todos los casos.

*“Se les hace invitaciones, los chicos mismos les invitan a sus vecinos, amigos. Hicimos invitaciones también a través de la página del colegio, hicimos invitación a toda la comunidad, a todo el barrio”. Grupo Focal 2.*

*“Nosotros damos indicaciones a los chicos para que se les invite a sus padres. A los padres en reuniones oficiales hacemos tipo una propaganda para que vengan también ellos, para que puedan usufructuar el Telecentro”. Entrevista 3.*

---

6 Tal vez por ser quienes, en la práctica en un 100% de los casos, ejercen el rol de gestión.

Incluso se habló explícitamente de iniciativas de convocar a la comunidad, de ofrecer los servicios del Telecentro fuera del contexto de uso pedagógico.

*“Lo que nos costó realmente es la parte de salir un poco de lo que es la escuela, lo que es el ambiente escolar”. Grupo Focal 4.*

*“Ex alumnos por ejemplo que se han acercado... No es así en forma frecuente, muy pocas veces. El año pasado ponele que vinieron dos, tres personas nomás”. Grupo Focal 4.*

Se plantearon situaciones en las que la inclusión de actores distintos a alumnos y alumnas fue una dificultad, la cual fue recalcada por los directores y encargados. No ocurrió que el Telecentro se cierre a usos no pedagógicos, si bien se observó que existe una política (no escrita) de dar prioridad a este tipo de uso, más allá de las dificultades y limitaciones del Telecentro, hubo una búsqueda para ir integrando a otros actores, específicamente a personas adultas.

*“El año pasado habíamos habilitado, o sea que deberíamos habilitar unos cursos de computación para las mamás, los días sábados. Y llegamos a tener dos inscriptos nomás, y [teníamos que] financiar el costo, del rubro del profesor, entonces no habilitamos”. Grupo Focal 4.*

*“Algunos padres que tenían por lo menos la intención de venir a aprender, a saber utilizar las máquinas, hasta eso llegamos en cuanto a la parte comunitaria”. Entrevista 8.*

Algunas manifestaciones dan cuenta que se organizaron espacios de alfabetización digital para adultos con apoyo del Servicio Nacional de Promoción Profesional (SNPP), pero que los mismos no se pudieron habilitar por falta de inscriptos. Este fue un problema que se dio por lo general cuando se tuvo a adultos como potenciales usuarios, no así en el caso de niños, niñas y adolescentes.

*“Siempre necesitamos recursos humanos, y ¿sabes por qué? Nosotros estamos acá de lunes a viernes, y se podría también estar utilizando los sábados por lo menos si nosotros contamos con un profesor de informática... Se puede habilitar sábados y*

*domingo, y para eso necesitas más recursos y necesitamos más cantidad de máquinas también”. Entrevista 8.*

*“El curso del Telecentro los días sábados y ahí si va a estar abierto a la comunidad. Por lo menos sábado de por medio, porque eso también implica que yo tendría que venir, que yo tendría que venir los sábados para abrir el Telecentro y estar por lo menos de 8 a 11 en horario de la mañana y ofrecerle también a los padres o a otras personas interesadas en el uso del Telecentro”. Entrevista 1.*

Acerca de la pertinencia de la instalación del Telecentro dentro de la institución educativa, cabe preguntarse, más allá de los puntos positivos que se encontró, si al estar instalado allí se limitaría el potencial del espacio, debido a la imperiosa necesidad de recursos por parte de las instituciones educativas del Paraguay. Fue manifestado reiteradamente que no sobran ni recursos ni tiempo para el uso en actividades no formales, como se ve reflejado en las siguientes frases.

*“A veces si es un poco pesada, si es que uno quiere mantener como se debe porque la escuela es una familia grande y no es solamente estos gastos los que tenemos. Tenemos también otros gastos, ya sea de la limpieza de sanitarios, todo eso. Un poco pesado es”. Entrevista 7.*

*“No contamos todavía con esos rubros”. Grupo Focal 1.*

El equipo técnico de la ONG, si bien reconoció la dificultad y los costos de los procesos extracurriculares, consideró prioritario que se realice el esfuerzo de incluir a actores externos a la institución educativa por el alto impacto de la inclusión de los mismos. Incluso la experiencia previa en este tipo de actividades marcaría una habilidad para hacerlo o no.

*“Es muy importante que la institución educativa tenga una cultura de trabajo con actores externos a la dinámica institucional, ya que incluir en la vida institucional a otros actores puede ser un proceso no bien visto ante los ojos de los docentes... El Telecentro implica necesariamente una serie de alianzas estratégicas, donde no solamente hay una solicitud o pedido de cooperación. Una institución que no cuenta*



*con la suficiente apertura para realizar este proceso, es una institución que tendrá un crecimiento limitado a la capacidad interna de sus actores claves (directivos, etc.)”. Entrevista 1 a referente de la ONG.*

Para concluir sobre el punto analizado, si bien existieron dificultades que se constituyen en barreras reales, la inclusión de actores externos, por más de que haya sido limitada, existe.

*“Hay un horario, por ejemplo los viernes a la mañana, está libre, no entran los alumnos, entonces vienen los de la comunidad para usar. Después de lunes a jueves tenemos un horario específico, cada grado va entrando 40 minutos”. Grupo Focal 2.*

El impacto del Telecentro en lo referido a la comunidad como geografía o dimensión territorial fue muy escaso. Se dio una interrelación entre el Telecentro y el territorio en algunas experiencias rurales y de manera muy limitada.

*“El Telecentro no sirve para conectarse o para comunicarse con las actividades del barrio, de la comunidad. No le dimos ese uso. Es de uso exclusivo para los trabajos de investigación, solamente para la parte pedagógica, el wifi no era de uso disponible para la comunidad. Es como que de uso específico para los niños de la escuela, de la malla curricular. Dentro del horario de clase o actividades dentro de la institución”. Entrevista 1.*

En el caso de Cnel. Oviedo se realizaron las siguientes afirmaciones.

*“Sí hay una relación entre la función del Telecentro con la comunidad. La relación muy buena porque vienen chicos que no son del colegio, o sea que chicos de otras instituciones que saben que en nuestra comunidad hay, tenemos Telecentro y las puertas están abiertas para todos. No importa que venga de otro colegio, vienen también padres de familia y ex alumnos del colegio, o sea hay chicos que están en la facultad, y vienen a investigar sin problema, no está prohibida la entrada de ellos”. Entrevista 2.*

*“El internet también se utiliza acá para comunicar, difundir, organizar eventos comunitarios”. Entrevista 2.*

Si bien este fue el único caso donde el Telecentro cumplió una función social en relación a la comunidad (entendida como territorio), resultó relevante como hallazgo peculiar.

### ***El caso de los docentes como usuarios***

*“Sí ¡también usamos! (los profesores)”. Grupo Focal 4.*

*“Queremos que los propios docentes sean también partícipes, que no solo yo y la profesora conozca cómo poner un proyector, cómo bajar un programa, cómo bajar una música de YouTube, para que a los profesores les sea más práctico y más fácil la enseñanza a sus niños”. Entrevista 4.*

*“Cuando los profesores necesitamos, tenemos que pescar ese horario libre que los alumnos no están usando para poder utilizar las maquinas también, porque tenemos mucho trabajo que realizar”. Grupo Focal 4.*

En el caso de los docentes como usuarios, se observó que se vinculan al Telecentro como si lo hiciesen con una herramienta de trabajo más, y no se encontraron indicadores de un descubrimiento personal a través del uso del Telecentro.

*“Nosotros tenemos 4 ejes (en el PEI), y uno de los ejes es justamente el uso de las TICs en todas las asignaturas, y de hecho puedo decir que como el 70% bien se desarrolla con algunos profesores que manejan la computadora. Pero hay otros en esta institución que estamos hace 31 años, están varios profesores en vías de jubilación, son completamente ignorantes al respecto, no manejan. Entonces hay algunas veces que los chicos van, verdad, pero los profesores no son buenos orientadores, no se sientan a planificar por ejemplo teniendo en cuenta”. Entrevista 9.*

Si bien la utilización del Telecentro en los contextos de clases fue referenciada como lo prioritario, y donde los docentes deberían ser el eje central de dicho uso, un elemento relevante que hace a enten-

der el contexto de utilización del Telecentro, fue la brecha generacional y el nivel de analfabetismo digital de los adultos docentes, el cual representó una barrera al empoderamiento de los principales adultos, los docentes, vinculados al espacio de manera directa.

Sobre los docentes y su rol en la ejecución y planificación del Telecentro, así como su relación personal con las tecnologías, el equipo técnico de la ONG reflexionó de la siguiente manera.

*“La mayoría de los procesos debería ser llevada adelante por los docentes... Nosotros vemos que la capacidad de gerenciamiento del programa en las distintas comunidades está vinculado directamente en el nivel de conocimiento TICs de ellos. Porque primero el desconocimiento de cómo usar la computadora se asocia al miedo, miedo a arruinar los equipos, miedo vinculado a todas las ideas de peligros y riesgos que vienen a internet, y principalmente miedo a perder el control sobre los alumnos y alumnas. Luego el desconocimiento se vincula específicamente a la incapacidad de poder desarrollar proyecto o ideas vinculados al Telecentro, ya que al no entender el potencial de las TICs es imposible plantear un contexto educativo o comunitario desde el Telecentro. Así como también esto se puede traducir a proyectos limitados y que nada tienen que ver con el potencial, o el concepto de educación y TICs, sino más que nada a repetir modelos tradicionales que sustituyen, a modo de ejemplo: el cuaderno o el pizarrón por una computadora”. Entrevista 1 a referente de la ONG.*

Fue manifestado por los usuarios el valor del recurso técnico que aporta el Telecentro a las instituciones educativas.

*“Para nosotros nos facilita pedagógicamente también nuestro trabajo dentro del aula, y motiva mucho a los chicos. Y después cada uno con los grupos vamos socializando los trabajos que ellos realizan de los diferentes temas que se les da para que ellos puedan investigar”. Entrevista 5.*

*“Venimos a encargar videos para hacer proyección y para mostrar a los profesores”. Grupo Focal 4.*

*“Yo por ejemplo tengo el área de historia y geografía y cuando es un medio audiovisual ayuda mucho más a que puedan*

*afianzar el aprendizaje, o sea tiene un impacto mayor de retención de significados y quizás también de interpretación porque tienen enorme cantidad de imágenes y sonidos también de músicas de la época, y todo eso”. Entrevista 9.*

El Telecentro se constituyó en un recurso con potencialidad de dinamizar de manera extraordinaria los procesos pedagógicos en las aulas, como ya se reflexionó en párrafos anteriores.

Para los adultos consultados (madres en su totalidad), se interpretó el beneficio del Telecentro desde la concepción del aporte de la tecnología a sus hijos y alumnos, aporte pedagógico y de pertenencia a las necesidades laborales del mundo actual. En el caso de los docentes se sumó la practicidad de acceso a información y a la ejecución de una clase. Pero en ninguno de los casos se observó que padres y docentes, encuentren su sentido personal de pertenencia con el Telecentro: el aporte que les da a sus deseos personales para con los hijos.

*“Al principio la red estaba liberada pero después implicaba ya otros riesgos. Los chicos venían los fines de semana y por ahí ya era un poquito complicado, escapaba a nuestro control”.  
Entrevista 2.*

Fueron muy pocos los ejemplos donde los niños, niñas o adolescentes se empoderaron con las tecnologías. Los relatos no pasaron de la lección de clases, no hicieron suyas a las TICs, las utilizan como una herramienta, se quedan en la puerta de entrada de las múltiples posibilidades que permite internet. El recelo de los adultos por el cuidado del espacio, y/o la ignorancia de cómo supervisar un espacio tecnológico, podría constituirse en la mayor barrera que no permite este tipo de desarrollo.

*“En los inicios utilizamos nuestros recursos humanos, nuestros alumnos líderes, nuestros propios alumnos enseñaban a sus propios compañeros, eso también fue una linda experiencia, creo que fue en fines del 2014 e inicio del 2015 trabajamos de esa manera. Habíamos seleccionado así niños que más o menos eran expertos vamos a llamarle, que manejaban de todo*

*un poco en la máquina, entonces formamos grupos de trabajo con ellos, les llevamos por lo menos 5 niños más pequeños y trabajaban con ellos, y ellos eran los alumnos guías, así les llamábamos”. Entrevista 8.*

Si bien fueron limitados, hubo ejemplos donde los niños, niñas y adolescentes se convirtieron en líderes de dichos procesos, siendo un punto clave para lograr anteponerse a las limitantes del analfabetismo digital de los adultos.

### ***¿Cómo el Telecentro aporta a la comunidad mediante acciones pedagógicas?***

Si bien hasta el momento solo se habló del uso pedagógico en contextos áulicos, existieron una serie de experiencias excelentes vinculadas a la educación no formal, y que tiene un enfoque más orientado a la comunidad educativa extensa.

*“Si para la gente interesada que quiera hacer algún curso a distancia... La directora estuvo haciendo un curso de capacitación a nivel de Latinoamérica, en el área de lengua castellana”. Entrevista 5.*

*“Ellos tienen conocimiento de que nosotros tenemos y que es accesible para todos; muy pocos nomás son los que se acercan, y los que más se acercan son los ex alumnos, nuestros alumnos que salieron por ejemplo el año pasado, el año antepasado que vienen a investigar”. Entrevista 8.*

*“Hay un convenio con un centro que se viene a estudiar inglés e informática, dentro del Telecentro se hace, con un Centro que se llama Divino Niño Jesús”. Grupo Focal 3.*

En estos ejemplos se observó cómo el Telecentro se convirtió en un espacio de acceso a conocimientos para distintos actores comunitarios: hacer trabajos prácticos fuera de horario de clases, buscar informaciones, imprimir trabajos finales, hacer investigaciones para la facultad, completar cursos online.

*“Inclusive jóvenes universitarios vienen a prestar cosas del Telecentro para poder trabajar bien y su estudio verdad llevar mejor”. Entrevista 4.*

*“¡Tenemos! Tenemos chicos inclusive que se van a la facultad, que vienen, se informan... Ya acceden a la información de escuelas, colegios, facultades, y también utilizan las facultades que están como ingeniería en informática”. Entrevista 7.*

*“En el sentido comunitario, suelen venir las enfermeras, que creo en este momento también tienen que cargar sus informaciones en internet y suelen venir, le habilitamos una mesa, para que puedan cargar su información sobre el puesto de salud de Santa Ana”. Entrevista 9.*

Fueron manifestadas una pluralidad de servicios que puede ofrecer el Telecentro a la comunidad.

*“Algunos son hermanos de alumnos de la institución, algunos son padres que están otra vez. Por ejemplo hay padres que en la escuela hacen educación permanente a la noche. Entonces los profesores les dan información para buscar y vienen a la mañana a investigar, les traen a sus niños a la escuela y de paso si está libre el Telecentro entran a hacer sus trabajos los padres y hermanos de los niños de la institución”. Grupo Focal 2.*

*“Vienen más los padres y hermanos de los estudiantes que tenemos, porque hay muchos padres que están estudiando en educación permanente”. Entrevista 4.*

*“Depende mucho de la necesidad, si los padres vienen y manifiestan que quieren utilizar el servicio de internet, si le damos también esa apertura a los padres verdad, y personas a veces gente de otros colegios suelen venir a solicitar y le damos”. Entrevista 6.*

Recordando la reflexión de los participantes sobre el aporte del Telecentro a la comunidad, es que se desea resaltar casos en los que la familia directa (hermanos, padres y madres) se convirtieron en usuarios del espacio, tal vez como uno de los puntos focales que operan de manera directa para ser influyente en la posibilidad del Telecentro de constituirse en un catalizador de desarrollo social.

*“Los días miércoles y jueves, seguramente ellos no se dan ni cuenta, pero vienen profesores de otro colegio a pedir ayuda para terminar algunos trabajos en sonidos, para preescolar, pre inicial”. Grupo Focal 1.*

*“Vienen chicos que no son del colegio, o sea que chicos de otras instituciones que saben que en nuestra comunidad hay, tenemos ¡Telecentro! y la puerta está abierta para todos, no importa que venga de otro colegio, vienen también padres de familia y ex alumnos del colegio, o sea hay chicos que están en la facultad, y vienen a investigar sin problema, no está prohibida la entrada de ellos”. Entrevista 2.*

Se observó a distintos actores de otras instituciones educativas, por lo general cercanas, como usuarias del Telecentro. Si bien el impacto directo pedagógico del Telecentro se debería dar en los miembros de la institución donde fue instalado el Telecentro, fue interesante encontrar que en las zonas excluidas socialmente, se dio posiblemente el impacto positivo con la llegada del Telecentro, tanto en las instituciones educativas, como en la comunidad.

### **¿Cómo el Telecentro aporta al desarrollo de proyectos o iniciativas sociales y el uso comunitario?**

*“Prácticamente casi todos tenemos celulares y por eso nos comunicamos. Pero acá en la institución es prohibido el celular, en la casa nada más se utiliza. Y nosotros acá venimos y para lo único que se habilita la computadora es para trabajos prácticos y lo que nos va a servir a nuestra educación nada más”. Grupo Focal 1.*

Por un lado se observó cómo los contextos de uso delimitarían “para qué está” la tecnología: el celular para comunicarse, el Telecentro que está en la institución educativa, para estudiar.

Tal vez una hipótesis de la ausencia de éxito en iniciativas de apertura del Telecentro a la comunidad extensa, o al uso fuera de lo pedagógico, se debería a que el acceso de estudiantes siempre se da por el desligamiento del usufructo del espacio a favor de los niños

por parte de los adultos, que acuden al Telecentro, por pertenecer al encuadre educativo, y/o por el desconocimiento de cómo manejar el espacio, sumado a la incapacidad del ancho de banda de soportar actividades multimedia paralelas. Por tanto se limitaría el acceso fuera de horario escolar a “la investigación” o al “estudio”.

*“Se prioriza la investigación, se deja de lado las redes sociales, las redes sociales es en caso que no haya, que haya computadora disponible nada más”. Entrevista 2.*

Cabe la pregunta si ¿el centrarse en lo educativo como fin le resta libertad a la autonomía y libertad, a los intereses y necesidades personales de los distintos usuarios? No se puede descartar la existencia de una demanda por la diversificación de los tipos de uso.

*“Vienen a investigar, a hacer inclusive relaciones sociales con sus parientes que a veces viven en el extranjero y en si a toda la comunidad, no solamente a los estudiantes, sino que acá están viniendo universitarios, jóvenes de otros colegios, padres de familia y eso, y les es de mucho provecho”. Entrevista 3.*

*“Para comunicarse con sus parientes que están fuera de la ciudad, fuera del país, redes sociales, Facebook, exactamente”. Grupo Focal 2.*

Se observó una manera natural en el que el Telecentro sí encontró constituirse en un polo de desarrollo social, que fue a través de servir de núcleo de conexión para las familias desmembradas por la migración, fenómeno ampliamente extendido en el Paraguay.

*“Sobre todo con gente que viene con parientes, con mamás en el exterior, vienen a pedir. Pero se tiene también un reglamento de más o menos 40 minutos nomás se les permite, verdad, porque o si no todo el día se van a quedar”. Entrevista 3.*

*“Comunicarse con sus parientes que estaban fuera de la ciudad y fuera del país, hay muchos chicos que no tienen parientes, sus padres están en España, entonces ellos fueron perdiendo el miedo y también la ventaja de comunicarse con sus parientes, eso fue lo positivo del Telecentro”. Entrevista 2.*



Del fenómeno migratorio masivo del 2000 a Europa por familias paraguayas (principalmente por parte de mujeres), se potenciaron las nuevas tecnologías con enfoque comunicacional. Servicios como Skype o redes sociales, se constituyeron en un elemento con el potencial de quebrar la distancia física.

*“Uno de los niños de la escuela que está en el cuarto grado, está su mamá en España, hay momentos en que la señora me envía un mensajito que quiere conectarse con su hijo, entonces yo les dejo un 10, 15 minutos para que hablen ahí. Se conecta la señora y yo me conecto desde acá y al mismo tiempo está viendo a su hijo, hablando y comunicándose”. Grupo Focal 2.*

Este fenómeno se encontró en las diversas historias narradas en los distintos Telecentros.

*“Teníamos torneo, ferias, festivales, y eso. Entonces se abría el Telecentro, se habilitaba para toda la gente que quería entrar en internet, o entraba para jugar, esos jueguitos lo que de repente, y se llenó esto, creo que en dos, tres actividades se habilitó”. Grupo Focal 4.*

*“Ellos estaban proyectando cines”. Grupo Focal 4.*

En la práctica según fue referenciado por los usuarios, el uso comunitario sería sinónimo de uso pedagógico fuera de horario de clases. El otro nivel de involucramiento de la comunidad se dio a partir de la cuestión de la sustentabilidad. Participan de actividades de recaudación, participan de actividades de limpieza o hermoseaamiento (proyectos).

*“Nosotros estuvimos trabajando con los chicos del asentamiento ‘Che Pueblo Pora 2’... Los chicos estuvieron haciendo sus proyectos del tercer curso enfocados en eso, varios temas, uno de ellos era el uso del Telecentro y la informática inicial con los chicos. Venían los fines de semana, desde la 1 de la tarde hasta las 3 de la tarde con un grupo de alumnos que hacían el refuerzo con ellos. Hacían sus tareas y luego les enseñaban a utilizar la informática y cómo ellos podían hacer y en qué página podían acceder y cómo tenían que realizar sus trabajos, eso fue en el 2014”. Grupo Focal 3.*

*“La gente de la banda sinfónica de la ciudad de Ybycuí que tiene su sede aquí, ellos trabajan, vienen y utilizan para hacer arreglos y descargar partituras. Ellos por ejemplo, justamente esta semana el profesor estuvo trabajando en el arreglo y en la descarga de las partituras, porque este fin de semana ellos tienen un viaje para un concierto, y vinieron ellos y estuvieron trabajando aquí, utilizando el Telecentro”. Grupo Focal 3.*

Por último se destacaron una serie de historias positivas, que se analiza en el bloque de análisis en el que el Telecentro sirvió efectivamente para generar una serie de procesos sociales, como apoyo a espacios existentes para poder responder a demandas o necesidades personales de distintos miembros de la comunidad.

En la experiencia de los Telecentros estos ejemplos siguen siendo mínimos en comparación al impacto de tipo pedagógico. Si bien esto no debería ser tomado como algo negativo, se cree que los beneficios del uso social del Telecentro son empoderadores y posibles, como para no ser explotados masivamente.

Aunque no hay que perder de perspectiva, como ya se comentó en varios puntos del análisis, que esto no se debe necesariamente a un desinterés de los responsables, sino a una serie de limitaciones estructurales.

### ***Impacto positivo del Telecentro en la imagen institucional***

*“Fue uno de los boom del año porque nosotros sabíamos que si teníamos Telecentro muchos niños iban a venir otra vez a nuestra escuela. Para nosotros es algo muy grande y significativo contar con el Telecentro y queremos más luego”. Entrevista 4.*

*“Para nosotros es un marketing también el obtener el Telecentro, nos hace una escuela diferente y después las oportunidades que tienen los niños para poder acceder a la utilización, porque hoy en día...”. Entrevista 8.*

*“Es el único en la comunidad, en la ciudad, el único. Y para nuestro colegio es un logro, una satisfacción que nosotros tenemos”. Grupo Focal 3.*

*“Que es la única y la primera escuela que tiene este servicio verdad del Telecentro, entonces llamó mucho la atención”. Grupo Focal 4.*

Uno de los mayores puntos de visibilidad del impacto positivo del Telecentro, fue la visión que tienen los docentes y directivos acerca del estatus en la comunidad (educativa y no educativa) de la institución posterior a la instalación del Telecentro.

*“Inclusive somos más o menos bien vistos por toda la... por todos los alrededores porque estamos teniendo aumento en matrícula”. Entrevista 3.*

*“El impacto fue que tuvimos mayor cantidad de alumnos que querían venir a la institución, por el Telecentro”. Entrevista 6.*

*“Aumentaron la cantidad de matrícula, todo. En principio contábamos con 20 alumnos, ahora con 590 alumnos”. Entrevista 7.*

Algo que resaltó al hablar del Telecentro, fueron los relatos de cómo el espacio fortalece claramente la imagen institucional: tener al alcance elementos tecnológicos es un plus que generaría mayor demanda de inscripciones en la educación.

*“Prácticamente la dependencia total, no quieren cambiar de colegio... ¡muy positivo es! Es atractivo y los que usan ya no salen del colegio. No tenemos prácticamente deserción escolar mediante esto, cosa que en otros tiempos se iban toditos a otros colegios que tenían conexión a internet y eso”. Entrevista 3.*

Los participantes de la investigación expresaron el deseo de permanecer en la institución, tanto por parte de las madres como en la de los propios alumnos y alumnas. El servicio que ofrece la institución es único, debido a que hasta la fecha de la investigación, si bien hubo planes de implementación masiva de tecnologías en instituciones educativas, fue algo que nunca se concretó, lo cual es una necesidad imperiosa de concretar.

*“Las personas prácticamente no son completas cuando no están con la tecnología”. Entrevista 8.*

### ***La sustentabilidad del Telecentro: Dependencia/ Independencia económica de las instituciones educativas***

*“Yo no lo veo como carga, es una obligación nuestra. Una responsabilidad. Porque algo tan lindo así tenemos que mantener”. Entrevista 2.*

La sustentabilidad del Telecentro no resultó un aspecto menor si se toma en cuenta la reflexión de los contextos en donde el Telecentro genera mayor impacto, aquellos rurales o periféricos, excluidos de la red de recursos y servicios de calidad.

*“Dependería de la institución donde se va a poner. Porque demanda un poquito de presupuesto, porque a muchos directores no les gusta porque no van a tener para costear su mantenimiento, porque si no va a ser una graaan macanada otra vez porque si no se tiene para costear... Si no, mejor que no se instale. Porque se descomponen y no usan ellos. Hay lugares en donde no se usan, hay lugares en donde se robó todito, hay lugares que no hay ni uno. ¡Hay lugares que se descompusieron todito, todos ya!”. Entrevista 4.*

Sobre estos contextos se puede afirmar que los recursos no se dan en abundancia, por lo que la sustentabilidad podría convertirse en la última barrera identificada en el proceso de desarrollo y empoderamiento de los Telecentros. E incluso la sostenibilidad a largo plazo de estos modelos.

*“Costo mismo implica porque la contrapartida ya le deja a la institución, nosotros tenemos que generar ingresos para poder solventar el mantenimiento”. Entrevista 6.*

Algo referenciado por todos los Telecentros es que el costo que implica el Telecentro está en el mantenimiento de los equipos informáticos. Esto cobra mayor relevancia cuando se tiene en cuenta la cantidad de horas de uso y de usuarios que cada máquina debe

soportar. El aire acondicionado es otro elemento recurrentemente referenciado.

*“La parte de la asistencia técnica lo hace la ACE, que es la Asociación de Cooperadora Escolar, y también la institución tiene una alianza con un Instituto de Formación Profesional Divino Niño Jesús, y conjuntamente con la ACE y el Centro de Capacitación se encargan del mantenimiento de las máquinas”. Entrevista 5.*

*“Gracias a la autogestión de la dirección siempre estamos solventando los pequeños gastos que tenga el Telecentro. Hasta ahora, gracias a Dios, el uso del internet es gratuito y siempre estamos. Pero, en caso de que alguna vez ya no sea gratuito igual el colegio va a poder solventar”. Entrevista 2.*

Se considera que uno de los motivos por los que la instalación del Telecentro en instituciones educativas fue pertinente, se debe a que las mismas cuentan con una red de sustentabilidad natural, tales como las asociaciones de padres y madres y el apoyo de las familias a la vida educativa. Éstas cuentan además con años de experiencia, lo que generaría un plus directo en cuanto a la capacidad de auto-sustentabilidad.

*“El año pasado por ejemplo hacía la persona encargada, pero era un profesor privado, que la asociación de padres le pagaba. Entonces él realizaba todas las actualizaciones que se requería”. Grupo Focal 4.*

*“El salario del profesor de la mañana sí fue absorbido por la comisión de padres. Él no es nombrado, no está presupuestado. Entonces sí absorbió la comisión de padres”. Entrevista 1.*

*“Tenemos en muy buen estado porque la comisión de padres con la gratuidad, y muchos trabajos que la profesora hace, verdad, para conseguir algunas cositas que no vinieron con el Telecentro, verdad”. Entrevista 4.*

*“Se realizaron más actividades, la cooperadora de padres pues es la que se encarga de hacer actividades”. Entrevista 6.*

Se encontraron una serie de relatos acerca del rol preponderante de los padres y madres, principalmente de aquellos vinculados a la

asociación de padres. Éstos fueron los que en gran medida se encuentran empoderados con el beneficio que produce que sus hijos e hijas utilicen el Telecentro, por lo que se involucran con gran compromiso a mantener vivo el espacio.

Esta fue también una de las señales sobre el mayor poder de atracción del Telecentro.

## **Las tecnologías como herramientas de desarrollo**

En este apartado, se profundiza en la relación entre desarrollo y el Telecentro. Se reflexiona sobre el potencial del Telecentro en cuanto a su capacidad de ser un polo de desarrollo para sus distintos usuarios, ya sea como parte del componente pedagógico, como de aquellos usos más vinculados al ámbito social.

*“Una posibilidad de desarrollo. Porque en estos tiempos, no sé cómo uno pensaría poder desarrollarse, estamos en la era de la comunicación. Y bueno, son de vital importancia para que realmente los chicos puedan ampliar un poco esa visión, en los libros que se tienen a mano no son suficientes. Y bueno te dan infinitas posibilidades para el aprendizaje ya sea de experimentos, investigaciones, etcétera”. Entrevista 9.*

*“Dentro del programa, vemos que son los niños, niñas, adolescentes y los jóvenes de las comunidades los mayores usuarios, alrededor de un 75%, así como actores cruciales en aquellos emprendimientos comunitarios y de educación no formal que resaltan por sobre el resto”. Entrevista 3 a referente de la ONG.*

En cuanto a puntos claves para entender las potencialidades de desarrollo del Telecentro, para los técnicos de la ONG los niños, niñas y adolescentes, específicamente alumnos y alumnas, fueron claves, ya que según ellos los procesos son liderados por adultos, pero los niños y niñas son los usuarios que van marcando tendencias en cuanto al nivel de apropiación sobre el espacio.

En la experiencia del Telecentro analizada en la presente investigación, los niños, niñas, adolescentes y jóvenes no pueden ser tomados como simples usuarios finales del Telecentro, sino como los líderes de dicho proceso, ya que son usuarios y nativos digitales, quienes en la práctica pueden indicar el norte de las planificaciones y estrategias que se plantean desde el Telecentro.

Los técnicos de la ONG analizaron en relación al impacto de trabajar lo no educativo desde la educación no formal, y cómo este tipo de actividades podría constituirse en un punto de inclusión para actores externos al del contexto educativo, ampliando la red de usuarios y de trabajo del Telecentro, haciendo una conexión clara al Telecentro como punto de inclusión digital en comunidades no urbanas, maximizando la posibilidad de desarrollo local y personal.

*“Creo que la educación no formal fue donde vimos la manera más positiva de que las acciones del Telecentro sean vistas como exitosas a nivel comunitario, por ejemplo hablaríamos de padres y madres, o hermanos mayores que se aprenderían a utilizar las TICs por primera vez desde el Telecentro, o de proyectos comunitarios emprendidos por los alumnos que tienen como fin transformar su realidad y no solamente estudiar... o poder llegar a participar de grupos que trabajan temáticas no cubiertas por el currículo educativo formal, lo que se vincula directamente al concepto de sociedad de información”. Entrevista 1 a referente de la ONG.*

*“El Telecentro es el lugar donde las personas pueden potenciar su curiosidad con acceso a información que les permita generar una opinión personal y crítica de la realidad, y a la par poder desarrollar herramientas que potencien las futuras oportunidades de inserción social y laboral”. Entrevista 1 a referente de la ONG.*

La educación no formal se constituyó en una estrategia sumamente importante cuando se desee generar oportunidades de desarrollo, más allá de lo pedagógico.

*“Nosotros tenemos acá un alumno que ha pasado por acá por el técnico en informática, y ya nos está ayudando hoy día como*

*informático, como profesor informático. Fijate, eso ya es un producto, ahora piensa en montar su mini empresa. Ya tiene una idea que por lo menos en la casa sigue estudiando en la facultad, se va preparando”. Grupo Focal 1.*

*“Ayuda mucho a los padres en la comunidad, que en este año no estamos teniendo proyectos comunitarios con los padres, pero en años anteriores sí los tuvimos, donde ellos publicitaban los productos, podían tener más ventas, las señoras que vendían chipas que son madres de nuestros alumnos de acá, les ayuda en el sentido económico para poder avanzar”. Entrevista 9.*

*“Con el nuevo proyecto que se llama emprendimientos... ahora viene la revista del colegio en canal televisivo y en cada grado de los más grandes tienen distintos proyectos. Por ejemplo, nosotros tenemos la mini empresa de lanas, de viveros para verduras que se crearon todos en base a internet”. Grupo Focal 1.*

Estos son algunos ejemplos de proyectos vinculados a educación no formal y proyectos comunitarios, que demostraron el alcance social que pueden llegar a tener las oportunidades de desarrollo emprendidas desde el Telecentro o con apoyo del mismo.

*“Se pueden organizar eventos deportivos, en la comunidad de eventos deportivos. Se puede organizar la reforestación de los barrios. Muchas veces ellos vienen a investigar cómo se puede plantar plantas, qué tipo de planta para cada tipo de suelo. Muchas cosas más, ahora no me viene nomás a la cabeza”. Entrevista 2.*

*“Steven se llama un muchacho que estuvo acá hasta el segundo año, y ahora está en Canadá, y él estudió a través del Telecentro el idioma que hablan allá”. Grupo Focal 3.*

*“Entran a hacer sus trabajos de investigaciones, tareas que son dispuestas por los profesores y también se comunican a través de las redes sociales. O sea que con sus familiares, familiares lejanos, a través del Facebook, correo electrónico, de todo, por todas las actividades en que les pueda ayudar el Telecentro”. Entrevista 2.*



Más allá del impacto y potencial pedagógico (educación formal) que las instituciones educativas lograron generar desde el uso del Telecentro en los procesos áulicos y como complementos de los mismos, se encontraron una serie de historias, relatos y experiencias de individuos que logran poner en práctica procesos sociales desde donde se puede rescatar la noción de desarrollo.

*“Así como te dije, fue procesual. Al principio tenían un poquito de miedo, luego fueron perdiendo ese miedo. Se crearon para sus redes sociales. Pudieron hacer eh... incrementar su conocimiento. Eh... conocimiento en el estudio. Se pudieron comunicar con sus parientes. Para mí es muy positivo”.*  
Entrevista 1.

*“Algunas madres que saben hacer trabajos manuales vienen. Entran en internet, empiezan a investigar. Y después hacen sus trabajos y venden”.* Entrevista 4.

Se comentó en varios puntos del análisis, pero se considera oportuno repetir. El Telecentro, cuando se da la oportunidad y la libertad de uso, puede convertirse en un punto de descubrimiento y desarrollo personal.

*“Yo tengo una anécdota de una señora que vino de la zona rural, y ella usaba poco la computadora. Y un día viene y me dice que era madre de una alumna de la noche. Me dice ‘profesor, yo quiero aprender, quisiera ver, no sé, utilizar la computadora, quiero ver cómo puedo incrementar la venta de mi producto’. Creo que vendía tomate, lechuga. Y empezó a ver en internet cómo podría hacer que sus tomates sean más fructíferos digamos. Y ella así empezó a ofrecer también por internet, creo que era shopping virtual. Empezó a ofrecer sus productos y tuvo más ganancias, y también pudo incrementar el crecimiento de sus frutas y verduras. Entonces es la anécdota de una señora, que vino en el turno noche, de escasos recursos”.*  
Grupo Focal 2.

*“Vienen los padres de los alumnos. Vienen a investigar seguramente para hacer negocios, para implementar para su negocio, para implementar para su sabiduría. Y los ex alumnos que pasaron por este colegio, que ya están en la*

*facultad, también ayuda muchísimo y es favorable para ellos”.  
Entrevista 2.*

Se encontraron una serie de relatos, en varias localidades, donde el Telecentro sirvió a los adultos, padres y madres, a utilizar estrategias digitales para diversificar la cobertura de sus negocios. Lo resalante de este tipo de modelos, es que como se describió en el primer bloque de análisis, la mayoría de los adultos que se vincularon al Telecentro lo hicieron desde un desconocimiento total sobre las tecnologías y cómo usarlas.

*“Los chicos [son] quienes ayudan a las madres en este caso, verdad. Ellos le crearon así una página web que decía ‘chipa tal cosa’. Y dejaban un número de celular donde se podían hacer los pedidos, verdad. Y las señoras a través de eso aumentaban las ventas, por supuesto”. Entrevista 9.*

Acerca de este fenómeno se reflexionó sobre dos puntos: el rol relevante de los niños, niñas y adolescentes (los hijos e hijas) como mediadores ante la brecha digital; y la facilidad con que internet (y el Telecentro) permite fortalecer los proyectos productivos tradicionales.

*“Tenemos nosotros la modalidad IPA (Iniciación Profesional Agropecuaria) en el turno tarde. Que los chicos hacen investigaciones cómo se prepara un almácigo, las propiedades de las verduras, receta de alimento saludable y todo eso. En ciencias de la naturaleza por ejemplo ellos desarrollan muchas investigaciones de experimentos, y bueno tienen videos. Y para nuestra feria pedagógica que generalmente hacemos eso”.  
Entrevista 9.*

Otro elemento recurrente en el discurso de los participantes fue la reflexión acerca del nivel de especificidad que se puede abarcar a través de internet. Las lecciones no quedarían en una cuestión meramente teórica, sino que también se puede pasar a lo práctico. Y lo práctico no basado en el currículo institucional, sino al contexto socio-laboral de las distintas comunidades.

*“Gracias a eso podemos actualizarnos constantemente, también tenemos oportunidades laborales y también de estudios”. Entrevista 5.*

*“Un lugar donde podemos poner en práctica lo que nos enseñan los profesores, para utilizar bien los elementos de la informática, para poder ejercer la carrera que queremos en el futuro”. Grupo Focal 1.*

En esta línea los participantes reflexionaron sobre el aporte a futuro para los alumnos y alumnas de la institución de la inclusión de herramientas digitales en la educación formal. Lo que se constituye en un elemento de inclusión social relevante de fortalecimiento social en la comunidad.

*“Es una herramienta muy importante, porque hoy en día tenés que salir con una experiencia manejando la parte informática. Si no sabés usar la computadora por ejemplo, casi no vas a poder conseguir un empleo. Porque es muy importante, a base de eso se maneja todo”. Grupo Focal 3.*

Con la instalación del Telecentro, los alumnos y alumnas contarían con conocimientos contemporáneos básicos necesarios para aspirar a cargos laborales de mayor impacto económico. Existen otros casos en el que desde el Telecentro se impartieron cursos para ser cajero de supermercado, a través de la incorporación de un teclado numérico.

## CONCLUSIONES

En la revisión de la bibliografía, ya sea en lo referente a la conceptualización como a la puesta en práctica de los Telecentros, fue claro que no existe un solo modelo o propuesta universal, sino que más bien el concepto de Telecentro va adaptándose a los requerimientos y necesidades del contexto.

La variable más recurrente en todos los casos de implementación del modelo dio cuenta que el Telecentro se constituye en un punto de acceso a tecnologías, específicamente a internet y las nuevas tecnologías de la información y comunicación. Fue visible que el uso y construcción de los espacios de los Telecentros dentro del programa de Tigo en tu Comunidad, según la percepción de las personas, tiene como mayor aporte a la comunidad el acceso gratuito a internet. Esto no se constituye en un hecho menor, si se observa claramente la diferencia entre Telecentros instalados en zonas urbanas versus aquellos instalados en zonas rurales alejadas o periféricas –que tienen como principal característica la exclusión social de sus habitantes–, principalmente marcado por la imposibilidad de acceso a servicios básicos, así como la marcada ausencia de oportunidades de formación y acceso a diversidad cultural.

En los contextos rurales y peri-urbanos, carenciados y sin muchas opciones de acceso a servicios básicos (con mayor énfasis en lo educativo), los Telecentros permitieron reducir la brecha social, y sirvieron como un paliativo ante la ausencia de políticas públicas generales y educativas en el ámbito de las tecnologías. Los Telecentros

en estos contextos se convirtieron en un puente al empoderamiento personal y social de las personas.

En relación al objetivo principal de la investigación, se pudo observar que el mayor nivel de impacto se dio en el contexto rural, sumándose el aporte indiscutible a los recursos educativos. Los Telecentros fueron un punto de inclusión digital para fortalecer los contenidos desarrollados en las aulas.

Debido al contexto de instalación (instituciones educativas públicas) y a la precariedad de dichos contextos, el Telecentro fue usado por los distintos usuarios como un complemento a los procesos educativos formales que emprendió la institución. Mucho más si se considera que la gestión y administración del espacio fue depositada en los directores de las instituciones. En algunos casos la responsabilidad y la gestión fue compartida con otros docentes, en el que el perfil más resaltante fue el del encargado del Telecentro.

Otro punto vinculado al análisis del objetivo principal que se profundizó fue el contexto de instalación, donde se observa que, en los Telecentros en zonas rurales o periféricas sin recursos, la tecnología puede convertirse en una herramienta social que, desde la alfabetización e inclusión digital de las personas, dio herramientas para ejercer cierta libertad que les permitió generar procesos para mejorar las condiciones de vida de éstas, transformando la realidad social y la de los demás. Se dio un proceso donde los individuos lograron conectarse con su comunidad, resignificar su sentido de pertenencia comunitaria, a partir de la participación de un espacio al cual todos acuden ya que se trató de un servicio único en la zona.

Se observó que el concepto y el tipo de uso que se dio a los Telecentros por parte de la comunidad, fue construyéndose con base en el contexto comunitario y a las necesidades de quienes forman parte de dicha comunidad. Esto no sería algo que se pueda imponer o pautar de antemano.

Fue aquí donde el Telecentro cumplió con su rol teórico de elemento para superar la brecha digital y social: al constituirse en un elemento moldeable a las necesidades e intereses de los niños, niñas y adolescentes. Se puede incluso profundizar en que se convirtió en un aliado estratégico al momento de vincular los conceptos a la realidad o práctica. Si agrega a esto, nuevamente los contextos rurales o periféricos, con recursos humanos, económicos y pedagógicos limitados, cuyos docentes, alumnos y alumnas deben limitarse a los elementos básicos con los que cuentan para aprender y hacerse de dicho aprendizaje para construirse como persona y posteriormente, por ejemplo, insertarse en un mercado laboral cada vez más demandante; fue en este contexto donde el poder ilimitado del acceso a información y mecanismos de comunicación de internet, se convirtieron en una herramienta poderosa para romper los estereotipos y los ciclos sociales de exclusión. En este sentido nuevamente cobra importancia hablar de internet como derecho humano y una herramienta de desarrollo personal y social.

También cabe plantear el impacto del Telecentro como un elemento que permitió dar a las instituciones educativas un salto en el nivel de calidad educativa, tal vez en un nivel inicial, en el acceso a calidad y actualización de metodología a necesidades de chicos. Esto reforzó la percepción positiva del Telecentro como un espacio de aprendizaje por parte de los distintos actores de la comunidad. Se vio reflejado en la visión de los docentes sobre cómo el Telecentro incidió en la motivación de los alumnos y alumnas a participar de las clases cuando implicaba el uso del Telecentro.

Siguiendo con los puntos claves identificados en el análisis de los datos recabados, el fenómeno de construcción del significado del Telecentro en la acción tuvo relación con los procesos de alfabetización digital por parte de los usuarios. En las experiencias de trabajo se vio claramente que son los alumnos y alumnas quienes, por un lado demandaron en gran medida la utilización del espacio, así como son también quienes tuvieron el potencial de liderar los procesos.

En el caso de los adultos, en la mayoría de los relatos se observó una necesidad de desligarse del espacio en términos personales, ya que el Telecentro se consideró como un espacio para los alumnos o alumnas o para los hijos e hijas; como un recurso educativo necesario para la pedagogía institucional moderna. Los docentes vieron al Telecentro como una posible herramienta de trabajo, y en pocos casos como un posible elemento de desarrollo personal. En el caso de los padres y madres se vio una necesidad educativa moderna de los hijos que tiene el potencial de marcar varias diferencias en el futuro de los niños, niñas y adolescentes. El mejor ejemplo de esta visión fue graficado cuando los padres y madres que participaron de los grupos focales comentaron acerca de las ventajas que representa tener un Telecentro y las posibilidades laborales.

Los Telecentros lograron democratizar, en las comunidades donde se instalaron, el acceso a internet. Se permitió que sea una posibilidad real para todos sus miembros. Esto se vio reflejado en frases que hicieron alusión al Telecentro como punto de acceso inicial a internet. Es importante aclarar, que si bien la brecha digital en el Paraguay es amplia, con los Telecentros no se dio el fenómeno de ser el primer punto de acceso, sino el primer punto donde el acceso se dio con criterios de calidad. Criterios que facilitaron la reincidencia en el uso y el poder utilizarlo en contextos más amplios y sin límites.

Fue interesante entender al Telecentro como un centro digital, conectado a un mundo de conocimientos y recursos, que se acceden a través de internet, y donde el único límite está puesto en saber buscar la información, y que por ende tiene el potencial de poder combatir el límite físico de la exclusión y su falta de recursos. El Telecentro planteó un modelo con un potencial de desarrollo personal y social, lo que se vio reflejado en el uso educativo que se les dio desde los Telecentros explorados.

Si bien el principal aporte del Telecentro se relacionó al contexto educativo, también logró ampliar su nivel de impacto desde procesos que pueden ser catalogados dentro de lo no formal.

Los técnicos que trabajaron en los procesos comunitarios de los Telecentros, analizaron acerca del impacto por parte de las instituciones educativas que trabajaron en proyectos o acciones dentro del ámbito de la educación no formal. Estos hicieron hincapié en que este tipo de actividades pudieron constituirse en un punto de inclusión para actores externos al contexto educativo, ampliando la red de usuarios y de trabajo del Telecentro, como un punto de inclusión digital en comunidades no urbanas, maximizando las posibilidades de desarrollo local y personal.

La educación no formal se constituyó en una estrategia sumamente importante cuando se deseó generar oportunidades de desarrollo, más allá de lo pedagógico.

En los distintos espacios de conversación con los actores que participaron de la investigación, se encontraron una serie de relatos, en varias localidades, donde a través del Telecentro, personas adultas, padres y madres en su mayoría, pudieron utilizar estrategias digitales para diversificar la cobertura de sus negocios.

La mayoría de los adultos que se vincularon al Telecentro lo hicieron desde un desconocimiento total sobre las tecnologías y cómo usarlas. Ante este fenómeno resaltaron dos aspectos. Primero el rol relevante de los niños, niñas y adolescentes, los hijos e hijas, como mediadores ante la brecha digital. Y segundo, la facilidad con que internet y el Telecentro permitió fortalecer los proyectos productivos tradicionales.

Por último, los Telecentros con los que se trabajó, la necesidad de modernizar desde las tecnologías los contextos educativos paraguayos, teniendo como meta ideal que dicho proceso se realizará a través de políticas públicas educativas sostenibles en el tiempo, y en el que no solamente se vinculen a la inclusión de elementos TICs a las aulas, sino que partan desde una reforma de la formación de los docentes.



El Telecentro, cuando se dio la oportunidad y la libertad de uso a las personas, pudo convertirse en un punto de descubrimiento y desarrollo personal, lo cual se facilitó mediante el contexto de los modelos de Telecentros, que no buscaron centralizar el conocimiento o imponer una serie de valores o conductas culturales, sino más bien el de haber servido como catalizadores a los valores autóctonos y a las necesidades de cada comunidad.

## BIBLIOGRAFÍA

- Bertoni, Reto; Castelnovo, Cecilia; Cuello, Alexa; Fleitas, Sebastián; Pera, Silvana; Rodríguez, Javier; Rumeau, Dominique (2011). *Construcción y análisis de problemas del desarrollo: ¿qué es el desarrollo?, ¿cómo se produce?, ¿qué se puede hacer para promoverlo?* Montevideo: Universidad de la República.
- Bonilla Urvina, Marcelo (s/f): *El rol de los Telecentros en los procesos de empoderamiento político y cultural*. Disponible en [http://wsispapers.choike.org/rol\\_Telecentro.pdf](http://wsispapers.choike.org/rol_Telecentro.pdf).
- Castells, Manuel (1999). *Information Technology, Globalization and Social Development. Documento de trabajo N° 114*. Geneva: UNRISD.
- Castells, Manuel. (2000). “Globalización, sociedad y política en la era de la información”. En *Revista Análisis Político*, N° 37, pp. 2-17.
- Castells, Manuel (2001). Internet y la Sociedad Red. En *La factoría*, N° 14-15.
- Castells, Manuel (2002). *Tecnologías de la información y la comunicación y desarrollo global*. Barcelona: Universitat Aborta de Catalunya.
- Celedón, María Angélica y Alicia Razeto (2009). *La transformación de puntos de acceso en nodos del conocimiento: análisis de diez experiencias de Telecentros comunitarios en América Latina*. Santiago: CEPAL.
- Centro de Investigación e Innovación Educativa (2010). *Política de incorporación de TIC al Sistema Educativo Paraguayo*. Asunción: MEC.
- CEPAL (2003). *Los caminos hacia una sociedad de la información en América Latina y el Caribe*. Santiago de Chile: CEPAL.
- Darelli, Lucio Eduardo (2002). *Telecentro como instrumento de inclusão digital para o E-Gov brasileiro*. Santa Catarina: Universidade Federal de Santa Catarina.

- Delgadillo, Karen (2000). Red de Telecentros en América Latina y el Caribe, Ottawa - Canadá, *Ponencia inédita presentada en reunión Pan @ Americas 2000*, CIID/IDRC.
- Fuchs, Richard (1997). *If you have a lemon, make lemonade: A guide to the start-up of the African Multipurpose Community Telecentre Pilot Projects*. International Development Research Center.
- Galeano, José y Fernando Hamuy (2015). *Programa Tigo en tu Comunidad. Responsabilidad social corporativa*. Asunción: TIGO.
- Genta, Mariela (2008). *Etapas hacia las sociedades del conocimiento*. Montevideo: IPS América latina y UNESCO.
- Hernández, Roberto; Fernández, Carlos y Pilar Baptista (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill.
- Katz, Jorge y Martin Hilbert (2003). *Los caminos hacia una sociedad de la información en América Latina y el Caribe*. Santiago: Naciones Unidas.
- Jensen, Mike y Anriette Esterhuysen (2001). *Manual para Telecentros en África*. París: Unesco.
- Martin- Laborda, Rocío (2005). *Cuadernos /Sociedad de Información 5: Las nuevas tecnologías y la educación*. Madrid: Fundación Auna.
- Maya, Isidro (2004). “Sentido de comunidad y potenciación comunitaria”. En *Apuntes de Psicología*, Vol. 22, número 2, págs. 187-211.
- Mayobre, Eduardo (2005). “Políticas de Promoción de Telecentros en América Central”. En UNESCO, *Fortalecimiento de los Telecentros en Centroamérica*. San José: UNESCO.
- Ministerio de Educación y Cultura (2011). *Plan Nacional de Educación 2024. Hacia el centenario de la escuela nueva de Ramón Indalecio Cardozo*. Asunción: MEC.
- Ministerio de Educación y Cultura (2011). *Construyendo juntos la nueva escuela pública paraguaya*. Asunción: MEC.
- Montero, Maritza (2011). *Introducción a la psicología comunitaria: Desarrollo, proceso y conceptos*. Buenos Aires: Paidós.
- Organización de las Naciones Unidas (2011). *Reporte del relator especial sobre la promoción y protección del derecho a la Libertad de Opinión y de Expresión Frank Le Rue* (en línea). [http://www2.ohchr.org/english/bodies/hrcouncil/docs/17session/A.HRC.17.27\\_en.pdf](http://www2.ohchr.org/english/bodies/hrcouncil/docs/17session/A.HRC.17.27_en.pdf).

- Silveira, Sergio Amadeu (2002). *Inclusão Digital, software livre e globalização contra- hegemônica* (en línea). [http://www.softwarelivre.gov.br/softwarelivre/artigos/artigo\\_02](http://www.softwarelivre.gov.br/softwarelivre/artigos/artigo_02).
- Suaiden, Emir (2009). *La construcción de un modelo de inclusión social, teniendo como base los fundamentos de la ciencia de la información*. Madrid: Universidad Complutense.
- Takahashi, Tadao (2000). *Sociedade da Informação no Brasil: Livro Verde*. Brasilia: Ministério da Ciência e Tecnologia.
- Terry Gregorio, José Ramón y José Antonio Terry Gregorio (2001). *Desarrollo Comunitario Integrado: Una Aproximación Estratégica*. Ciego de Ávila: Universidad de Ciego de Ávila.
- Hernán Thomas (2007). “Dinámicas de innovación y cambio tecnológico en el MERCOSUR. Procesos socio-técnicos de construcción de condición periférica”. En *XXVI Congreso de la Asociación Latinoamericana de Sociología*, Guadalajara.
- UNESCO (2005). *Hacia las sociedades del conocimiento. Informe Mundial de UNESCO*. París: UNESCO.
- UNESCO (2006). *Fortalecimiento de los Telecentros en Centroamérica*. San José: UNESCO.
- Unión Internacional de Telecomunicaciones (1998). *Integrated Rural Development and Universal Access: Brief description of UIT 's Buenos Aires Action Plan Programme Nos. 9 & 12 (Valette Action Plan Programme 3)* (en línea). <http://www.UIT.int/UIT-D-universalAccess/reports/Ppstatus981016.html>.
- Uribe Mallarino, Consuelo (2004). “Del individuo al Estado. Desarrollo social y bienestar”, *Universitas Humanística*, vol. XXXI, núm. 58, pp. 11-25.
- Warschauer, Mark (2004). *Of digital divides and social multipliers: Combining language and technology for human development. Information and communication technologies in the teaching and learning of foreign languages: State of the art, needs and perspectives*. Moscú: UNESCO.
- [www.telecentre.org/](http://www.telecentre.org/)



## **ANEXOS**



## **Anexo 1.**

### **Informe de SENATICs de Infocentros (Telecentros)**

**Objeto:** Informe sobre cantidad de personas registradas en los infocentros comunitarios y Campo Virtual

Fecha: 9 de Febrero 2016

---

A través de la presente me dirijo a Ud., con el objetivo de informar la cantidad total de los registrados en los respectivos infocentros comunitarios correspondiente a seis meses de monitoreo hasta la fecha.

Infocentro N° 1 Plaza Uruguay **655 registrados**

Infocentro N° 2 San Juan Nepomuceno - Caazapá **170 registrados**

Infocentro N° 3 Plaza de los Héroes - Villeta **56 registrados**

Infocentro N° 4 Plaza Juan E. O'leary **462 registrados**

Infocentro N° 5 Costanera Asunción **1.883 registrados** (actualmente Costanera Encarnación)

**Total: 3.225 personas registradas.**

**Observación:** El total de las personas registradas arranca desde el mes de Julio hasta la fecha. Totalizando 6 meses de monitoreo.



**Anexo 2.**  
**Telecentros del Proyecto Tigo en tu Comunidad, proveído  
 por el Ministerio de Educación y Cultura**

**PROYECTO “TIGO EN TU COMUNIDAD”  
 LISTA DE ESCUELAS/COLEGIOS SELECCIONADOS**

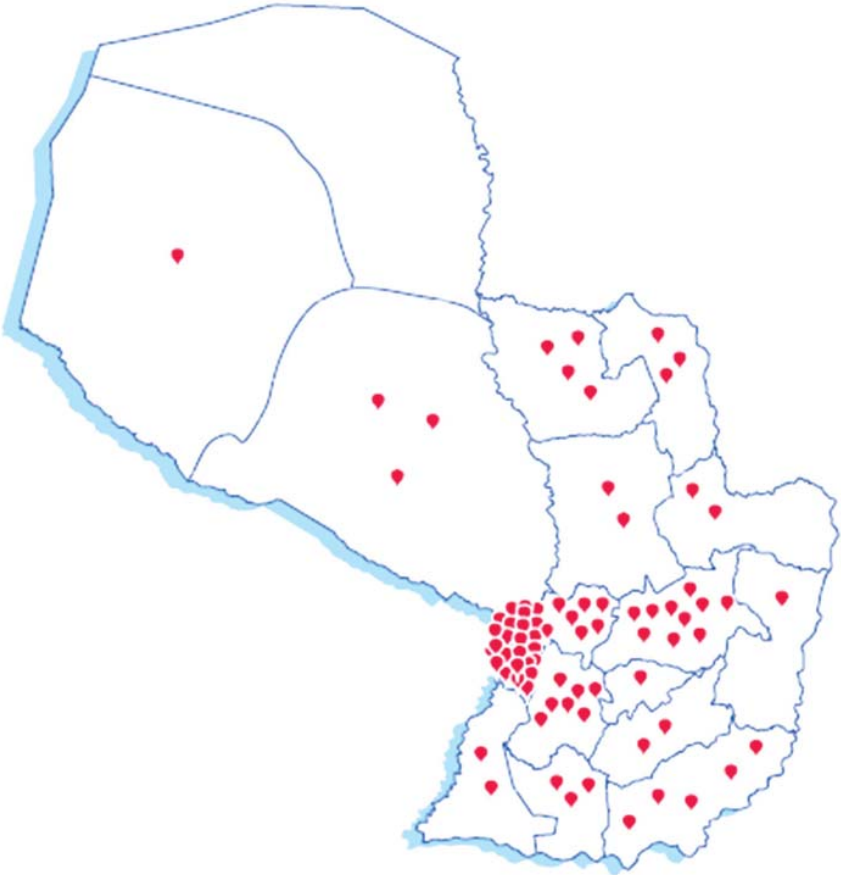
	Alianza	NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	DISTRITO	DEPARTAMENTO	AÑO
1	MEC	Colegio Nacional Héroes del Chaco	J. Augusto Saldívar	Central	2011
2	MEC	Colegio Nacional Víctor Natalicio Vasconcellos	San Juan Bautista	Misiones	2011
3	MEC	Escuela Básica N° 355 Zenón Franco	Mariano Roque Alonso	Central	2011
4	MEC	Escuela Básica N° 7653 Santa Teresita	Benjamín Aceval	Pdte. Hayes	2011
5	MEC	Escuela Básica N° 80 Gral. Díaz	Pirayú	Paraguarí	2011
6	MEC	Escuela Básica N° 24 Rca. Dominicana	Fdo. De la Mora	Central	2011
7	MEC	Escuela Básica N° 702 San Ignacio de Loyola	San Ignacio	Misiones	2011
8	MEC	Colegio Nacional EMD Don Rigoberto Caballero	San Ignacio	Misiones	2011
9	MEC	Escuela Básica N° 1283 Padre Ramón Mayans	Isla Umbú	Ñeembucú	2011
10	MEC	Escuela Básica N° 1869 Gral. de Brigada Don José Roa Benítez	Curuguaty	Canindeyú	2011
11	MEC	Escuela Básica N° 7721 San Pedro Apóstol	San Pedro del Ycuamandiyú	San Pedro	2011
12	MEC	Escuela Básica N° 1310 Dr. José G. R. de Francia	Pedro Juan Caballero	Amambay	2011
13	MEC	Escuela Básica N° 28 Próceres de Mayo	Horqueta	Concepción	2011
14	MEC	Escuela Básica Virgen de la Victoria	Villa Hayes	Pdte. Hayes	2011
15	MEC	Colegio Nacional Blas Garay	Villa Hayes	Pdte. Hayes	2011
16	MEC	Colegio Nacional EMD Dr. Eusebio Ayala	Eusebio Ayala	Cordillera	2011
17	MEC	Escuela Básica N° 349 Gral. Bernardino Caballero	Coronel Oviedo	Caaguazú	2011
18	MEC	Escuela Básica General Díaz	Mcal. Estigarribia	Boquerón	2011
19	MEC	Colegio Nacional Nuestra Señora Del Perpetuo Socorro	Bella Vista	Amambay	2012

	<b>Alianza</b>	<b>NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN</b>	<b>DISTRITO</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>AÑO</b>
20	MEC	Escuela Básica N° 382 Acosta Ñu	San Antonio	Central	2012
21	MEC	Colegio Nuestra Señora Del Huerto N° 5190	Ñemby	Central	2012
22	MEC	Colegio Nacional Nueva Londres	Nueva Londres	Caaguazú	2012
23	MEC	Colegio Nacional San Roque	Potrerito	Concepción	2012
24	MEC	Colegio Nacional Río Negro	Mbocajaty	Cordillera	2012
25	MEC	Escuela Básica N° 3233 Santa Luisa	Curuguaty	Canindeyú	2012
26	MEC	Escuela Eusebio Ayala N° 7086	Ypané	Central	2012
27	APADEM	APADEM – Colonias Unidas	Obligado	Itapúa	2012
28	MEC	Escuela N° 3364 Fray Teodoro	Coronel Oviedo	Caaguazú	2012
29	MEC	Escuela N° 37 Comandante Lara	Caraguatay	Cordillera	2012
30	MEC	Escuela Básica N° 804 “República del Salvador”	Lambaré	Central	2012
31	MEC	Escuela Básica N° 3172 San Miguel Arcángel	Hernandarias	Alto Paraná	2012
32	MEC	Escuela Básica N° 475 Defensores del Chaco	Nueva Italia	Central	2012
33	DEQUENÍ	Centro Casa de Acogida - Dequeni	Fdo. De la Mora	Central	2012
34	MEC	Escuela Básica N° 375 “Juan Gregorio Olmedo”	Mbocajaty	Cordillera	2012
35	MEC	Escuela Básica N° 234 “Gral. José Eduvigis Díaz”	Concepción	Concepción	2012
36	MEC	Escuela Básica N° 966 Mcal. López	Dr. Juan Manuel Frutos	Caaguazú	2012
37	MEC	Escuela Básica N° 296 Dr. Juan Manuel Frutos	Dr. Juan Manuel Frutos	Caaguazú	2012
38	MEC	Escuela N° 489 Coronel Juan Ramón Escobar	Arroyos y Esteros	Cordillera	2012
39	MEC	Colegio Nacional Gregorio Ramón Cardozo	Achay	Paraguarí	2012
40	MEC	Escuela N° 704 Defensores del Chaco	Yaguarón	Paraguarí	2012
41	MEC	Escuela N° 1807 San Francisco de Asís	Pilar	Ñeembucú	2012
42	MEC	Colegio Nacional Francisco Solano López	Capitán Bado	Amambay	2013
43	MEC	Escuela Basica N° 644 Adela Speratti	Obligado	Itapúa	2013
44	MEC	Colegio Nacional Santa Lucia	Coronel Oviedo	Caaguazú	2013
45	Fe y Alegría	Escuela Oñondive - Fe y Alegría	Luque	Central	2013

	Alianza	NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	DISTRITO	DEPARTAMENTO	AÑO
46	Fe y Alegría	Escuela Ma. Auxiliadora - Fe y Alegría	Areguá	Central	2013
47	MEC	Escuela Clotilde Bordón	Villarrica	Guairá	2013
48	DEQUENÍ	Centro Comunitario Sagrado Corazón de María - Dequeni	Ypané	Central	2013
49	DEQUENÍ	Centro Comunitario El Triunfo - Dequeni	Caaguazú	Caaguazú	2013
50	Fe y Alegría	Escuela San Cayetano - Fe y Alegría (bañado Sur)	Asunción	Central	2013
51	MEC	Escuela N° 31 Don Braulio Zelada	San Pedro del Ycuamandiyú	San Pedro	2013
52	MEC	Escuela Básica N° 4719 San Salvador (Cía. Rincón)	Limpio	Central	2013
53	DEQUENÍ	Centro Comunitario Mita Vy'arenda - Dequeni	J. Augusto Saldívar	Central	2013
54	DEQUENÍ	Centro Comunitario Curupayty - Dequeni	Arroyos y Esteros	Cordillera	2013
55	MEC	Colegio Nacional Don Florencio Zárate	Sapucaí	Paraguari	2013
56	MEC	Colegio Nacional Don Mauricio Cardozo Ocampo	Ybycuí	Paraguari	2013
57	MEC	Colegio Nacional Santa Ángela	Ybycuí	Paraguari	2013
58	ALDEAS SOS	Aldea Belén – Aldeas SOS	Belén	Concepción	2013
59	FE Y ALEGRÍA	Escuela San Antonio - Fe y Alegría	San Lorenzo	Central	2013
60	Fundación Cartes	Centro Educativo Arambé – Fundación Ramón T. Cartes	Luque	Central	2013
61	Fundación CCP	Fundacion Club Cerro Porteño	Ypané	Central	2013
62	Municipalidad de Ñemby	Municipalidad de Ñemby - Centro Cultural Digital Departamental - Municipal de Ñemby	Ñemby	Central	2014
63	SNPP	Servicio Nacional de Promoción Profesional (SNPP)	Asunción	Central	2014
64	MEC / Vicepresidencia	Esc. Bás. N° 2507 Manuel Ortiz Guerrero	Tomás Romero Pereira	Itapúa	2014
65	MEC / Vicepresidencia	Esc. Bás. N° 7136 Asent. 8 de Diciembre	Tomás Romero Pereira	Itapúa	2014
66	MEC	Colegio Nac. Carlos Antonio López	Trinidad	Itapúa	2014
67	Municipalidad de Asunción	Escuela Municipal N° 4878 “Oñondivepa”	Asunción	Central	2014
68	Municipalidad de Asunción	Escuela Municipal N° 14716 Marangatu Rape	Asunción	Central	2014

	<b>Alianza</b>	<b>NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN</b>	<b>DISTRITO</b>	<b>DEPARTAMENTO</b>	<b>AÑO</b>
69	STP	Escuela 3032 San Vicente de Paul – Araujo Cue	Curuguay	Canindeyú	2014
70	DEQUENÍ	Centro de Capacitación Vigilantes de Maria - Casa Central de DEQUENÍ	Fernando de la Mora	Central	2014
71	MEC	Esc. Bás. N° 63 Dr. Pedro Zarza Roa	Yuty	Caazapá	2014
72	MEC	Colegio Nacional Cnel. Rogelio R. Benítez	Abaí	Caazapá	2014
73	ALDEAS SOS	Aldea Luque	Luque	Central	2015
74	Plan Paraguay	Escuela Básica N° 1450 Virgen del Perpetuo Socorro - Comunidad Planchada	Paso Yobái	Guairá	2015
75	Plan Paraguay	Esc. Bás. N° 2651 – Comunidad Chacoí	Dr. Juan M. Frutos	Caaguazú	2015
76	Plan Paraguay	Virgilio Barrios N° 2287 - Comunidad Caroveni Nuevo 1	Villarrica	Guairá	2015
77	Plan Paraguay	Esc Bas N° 1572 Santísimo Redentor - Comunidad Costa Peña	Acahay	Paraguarí	2015
78	Fe y Alegría	Hogar de Jesús - Remansito	Mariano Roque Alonso	Central	2015
79	Fe y Alegría	Escuela San Vicente de Paul	Capiatá	Central	2015
80	DEQUENÍ	Escuela Don Federico Llamosas Benítez	Caaguazú	Caaguazú	2015
81	DEQUENÍ	Esc. María Luisa Gallardo de Rivaldi	Caaguazú	Caaguazú	2015
82	ESVC	Escuela Básica N° 2680 “Virgen de Fátima”	Minga Porã	Alto Paraná	2015
83	ESVC	Colegio Nacional Haruo Masuzawa	Capitán Meza	Itapúa	2015
84	SNNA	Centro Comunitario Chacarita	Asunción	Central	2015
85	ESVC	Escuela – Col. Nacional LUIS ALBERTO DEL PARANÁ	Altos	Cordillera	2015
86	MEC	Escuela Graduada Nro 5055 Sargento Iro Enrique Scavenius	RI 3 Corrales	Caaguazú	2015
87	MEC / Gobernación	Escuela Mayor Ramón Bejarano	Fuerte Olimpo	Alto Paraguay	2015
88	ESVC	Colegio Nacional San Pedro Caazapá	Carapeguá	Paraguarí	2015
89	ESVC	Escuela Básica 3283 Jardín de Itauguá	Itauguá	Central	2015
90	ALDEAS SOS	Aldea San Ignacio	San Ignacio	Misiones	2015
91	Fe y Alegría	Escuela Básica N° 4414 Privada Subvencionada “Madre María Benita Arias”	San Estanislao	San Pedro	2016
92	Próvolo	Instituto Próvolo	San Lorenzo	Central	2016

**Anexo 3.**  
**Mapa de Telecentros del proyecto Tigo en tu Comunidad**



## Anexo 4. Encuesta

Fecha: ____ / ____ / 2016	Nombre del Colegio/Escuela:
---------------------------	-----------------------------

Estamos realizando un estudio sobre la experiencia de los Telecentros instalados en escuelas públicas de Paraguay; el uso que se les da y cómo podría mejorar el servicio, así como poder evaluar el impacto de los mismos en la comunidad y la educación.

Tus respuestas se usarán de manera confidencial por lo cual no es necesario que escribas tu nombre. Tampoco va a ser mencionado el nombre de la institución educativa.

No existen respuestas correctas o incorrectas, por lo que te pedimos que selecciones aquella que te parezca la más adecuada de cada pregunta.

**Marcar con una X, encerrar en círculo o subrayar en el lugar correspondiente a tu respuesta elegida.**

**A. Edad:** \_\_\_\_ años      **B. Sexo:** Varón \_\_\_\_      Mujer \_\_\_\_

**C. Grado:** \_\_\_\_ ó      **Curso:** \_\_\_\_

**D. ¿Vos y tu familia tienen algún seguro médico?**

No \_\_\_\_      Sí, de IPS \_\_\_\_      Sí, Privado \_\_\_\_

**1. ¿Solés conectarte a internet? No\_\_ Sí\_\_ (En caso de contestar con No, ir directo a la pregunta 4)**

**2. ¿Cada cuánto tiempo solés entrar a internet?**

Todos los días.	
Entro casi todos los días.	
Entro 3 veces a la semana.	
Entro 1 vez a la semana.	
Entro sólo los fines de semana.	
Casi nunca.	

**3. ¿Desde dónde te solés conectar? (Podés marcar más de una opción).**

Desde el Celular	
Desde mi casa.	
Desde el Telecentro.	
Desde un cyber.	
Otro (especificar) _____	

**4. ¿Podrías decirnos cuándo se usa el Telecentro? (Podés marcar más de una opción).**

En horario Escolar	<input type="checkbox"/>	Tarde.	<input type="checkbox"/>
Mañana.	<input type="checkbox"/>	Noche.	<input type="checkbox"/>
Fines de Semana.	<input type="checkbox"/>	No tengo idea.	<input type="checkbox"/>

**5. ¿Qué tanto usás el Telecentro?**

Todos los días.	<input type="checkbox"/>
Entro casi todos los días.	<input type="checkbox"/>
Entro 3 veces a la semana.	<input type="checkbox"/>
Entro 1 vez a la semana.	<input type="checkbox"/>
Casi nunca.	<input type="checkbox"/>

**6. Cuando usás el Telecentro: ¿Cuánto tiempo más o menos te quedás ahí?**

Menos de 1 (una) hora.	<input type="checkbox"/>
Entre 1 y 2 horas.	<input type="checkbox"/>
3 horas.	<input type="checkbox"/>
Más de 3 horas.	<input type="checkbox"/>
Todo el día.	<input type="checkbox"/>

**7. ¿Podrías decirnos quiénes suelen usar el Telecentro? (Podés marcar más de una opción).**

Alumnos/as.	<input type="checkbox"/>	Ex/Alumnos.	<input type="checkbox"/>
Profesores.	<input type="checkbox"/>	Cualquier persona.	<input type="checkbox"/>
Vecinos.	<input type="checkbox"/>	Adultos.	<input type="checkbox"/>
Solo Niños, niñas y adolescentes.	<input type="checkbox"/>	No tengo idea.	<input type="checkbox"/>

**8. ¿Podrías contarnos para qué se suele usar el Telecentro? (Podés marcar más de una opción).**

Para las clases.	<input type="checkbox"/>	Para investigar sobre cosas que a uno le interesan.	<input type="checkbox"/>
Para hacer trabajos prácticos.	<input type="checkbox"/>	Para ver videos (Ej. Youtube).	<input type="checkbox"/>
Para entrar a redes sociales.	<input type="checkbox"/>	Para hablar con parientes en el extranjero.	<input type="checkbox"/>
Para comunicarme con personas.	<input type="checkbox"/>	Para trabajar.	<input type="checkbox"/>
Para hacer proyectos.	<input type="checkbox"/>	Entrar a Internet	<input type="checkbox"/>
Otras cosas (especificar) _____			

**9. ¿Podrías contarnos algo que te gustaría hacer en el Telecentro que no se puede hacer ahora mismo? (Especificar de manera breve por favor)**

---

---

**10. ¿Podrías decirnos qué es lo que más te gusta del Telecentro? (Especificar de manera breve por favor)**

---

---

**11. Ahora: ¿Podrías decirnos qué es lo que menos te gusta del Telecentro? (Especificar de manera breve por favor).**

---

---

**12. Pensando en lo que te gusta y no te gusta del Telecentro; ¿Qué nota le pondrías al Telecentro?**

(5)Excelente\_\_ (4)Muy Bueno\_\_ (3)Bueno\_\_ (2)Aceptable\_\_ (1)Insuficiente\_\_

**13. Por último, antes de que el Telecentro venga a la Escuela/Colegio: ¿Accedías a internet?**

Sí\_\_ No\_\_

**¡MUCHAS GRACIAS POR TU TIEMPO Y TUS RESPUESTAS!**



## **Anexo 5.** **Grupos focales**

(Equipo de gestión / Usuarios empoderados /  
Docentes que usan frecuentemente / usuarios comunitarios territorial).

### **1. ¿Qué es el Telecentro para ustedes?**

- a. ¿Quiénes forman parte del Telecentro?
  - i. ¿Quiénes son los que más utilizan el Telecentro? (usuarios)
  - ii. ¿Cuál es la comunidad del Telecentro? Educativa o territorial/barrial.
  - iii. ¿Qué es necesario para que funcione el Telecentro? ¿(recursos técnicos / recursos humanos de soporte IT / Recursos de gestión y administración (equipo de gestión)?
- b. ¿Cómo lo usan?

### **2. ¿Impactó o influyó de alguna manera el Telecentro?**

- a. De qué manera el Telecentro impactó en tu:
  - i. Vida,
  - ii. En la escuela/colegio; y/o
  - iii. En el barrio, comunidad?
- b. ¿Podrían darnos ejemplos?
  - i. En la vida (de una persona o un grupo),
  - ii. En la escuela/colegio; y/o (educativo o pedagógico, desarrollo de clases)
  - iii. ¿En el barrio, comunidad? (social, personal, económico, político).
- c. Les permitió/ayudó/colaboró a...
  - i. Acceder a nuevos aprendizajes,
  - ii. Acceder a nuevos conocimientos,
  - iii. Acceder a nuevos recursos,
  - iv. Acceder a nuevas posibilidades económicas,
  - v. Desarrollar intereses personales (hobbies),

- vi. Construir relaciones sociales humanas,
- vii. Participar, incidir o crear (producir) a través de las redes sociales.
- d. ¿Cree que el Telecentro desarrolla alguna contribución positiva para la comunidad?
  - i. ¿De qué manera, o con qué ejemplo, se podría identificar ese aporte?
- e. ¿Cree que existe algún cambio en la comunidad que se pueda relacionar con la implementación del Telecentro? (Antes y después).
  - i. ¿De qué manera, o con qué ejemplo, se podría identificar ese aporte?
- f. ¿Qué aportó el Telecentro a la...
  - i. comunidad?
  - ii. a la institución educativa?
  - iii. al barrio, comunidad o territorio?
- g. Dónde está la riqueza del aporte del Telecentro:
  - i. ¿Más en lo educativo?
  - ii. ¿Más en lo personal?
  - iii. ¿Más en lo barrial, comunitario?
  - iv. ¿Más en lo económico?
  - v. ¿Más en lo político?
- h. ¿Qué diferencia podría encontrar en el uso de internet que se realiza en el Telecentro en relación con el uso que se realiza en la casa, oficina, cyber o celular?
  - i. ¿Cómo valora la experiencia de acceder a internet mediante el Telecentro?

### 3. Según su experiencia: ¿Cuál sería el Telecentro ideal?

- a. ¿Qué cosas debería tener?
- b. ¿Cómo debería ser?
- c. ¿Qué dificultades considera que existen actualmente para el aprovechamiento del Telecentro?

## **Anexo 6. Entrevistas**

### **ENTREVISTAS**

**(A gestor/administrador/propulsor).**

**(A personal técnico del Telecentro).**

- 1. ¿Cómo es para una escuela trabajar un proyecto como el Telecentro?**
  - a. ¿Un proyecto comunitario? Entendiendo la comunidad como...
  - b. ¿Un proyecto TICs educativo/inclusión digital?
  
- 2. ¿Quiénes forman parte del Telecentro? (Identificación de estructura de trabajo, usuarios y recursos humanos y técnico?)**
  - a. ¿Cuenta con una persona dedicada a la asistencia técnica?
  - b. ¿Quién es el responsable principal?
  - c. ¿Con qué equipamiento cuentan? ¿Infocus? ¿Computadoras? ¿Funcionan? ¿Otros dispositivos?
    - i. ¿Cómo consiguieron el equipamiento? ¿Aporte propio o donaciones? ¿Si es a través de una donación? ¿De quién? ¿Cómo?
  
- 3. ¿Es ideal este esquema de trabajo? ¿O son necesarios más recursos?**
  
- 4. ¿Existe alguna metodología/organización de trabajo establecida para el Telecentro?**
  - a. ¿Algún tipo de plan de trabajo/documento de actividades y responsabilidades?
  - b. ¿Está incluido el Telecentro dentro del P.E.I. o el P.O.A.?
  - c. ¿Cómo lo hicieron? O ¿cómo planificaron?
  - d. ¿Quiénes participaron del diseño, elaboración o planificación?
  - e. ¿Qué contempla o incluye?
  - f. ¿Qué tanto de lo escrito o planificado se termina ejecutando?

- 5. ¿Qué uso se le da al Telecentro?**
- Cuáles son las actividades que realizan normalmente en el Telecentro?
  - ¿Qué actividades les gustaría realizar (que ahora mismo no están pudiendo hacer)?
  - ¿Cuál sería el Telecentro ideal? ¿Cómo sería? ¿Qué cosas debería tener?
  - ¿Cuál es el horario en que funciona el Telecentro?
    - Días.
    - Hora.
- 6. ¿Cómo valora la experiencia de acceder a internet desde la escuela? (Vincular con la identificación de usuarios). ¿El Telecentro realmente suplente la necesidad?**
- 7. ¿Crees que el Telecentro desarrolla alguna contribución/aporte positiva para la comunidad?**
- ¿Para la institución educativa?
  - ¿Para el barrio o los vecinos?
  - ¿Tenes algún ejemplo de aporte/contribución positiva?
    - ¿Existen personas o particulares que les haya marcado o cambiado la vida el Telecentro?
- 8. ¿Cree que existe algún cambio en la comunidad que se pueda relacionar con la implementación, presencia o llegada del Telecentro?**
- ¿Para la institución educativa?
  - ¿Para el barrio o los vecinos?
- 9. ¿Existió/e alguna dificultad en el día a día del Telecentro?**
- Si existió una dificultad: ¿Se hizo algo al respecto?
  - Si sigue vigente: ¿Por qué?
- 10. ¿Ustedes solicitaron la instalación del Telecentro?**
- En casi de que sí lo hubiesen hecho: ¿Recomendarían a otros colegios que instalen Telecentros o lo soliciten?

- i. En caso de responder que no: ¿Por qué no lo recomendarían?
- b. En caso de que no lo hubiesen hecho, y conociéndolo ahora: ¿Lo solicitarían? ¿(Ya que conocen las dificultades y beneficios)?

**11. ¿El costo económico operativo/mantenimiento del Telecentro es una carga o una dificultad?**

**12. ¿Existe alguna estrategia de sostenibilidad económica del Telecentro?**

- a. ¿Cómo hacen para afrontar los gastos?
- b. ¿Tiene alguna estrategia para generar recursos o de alianzas?
- c. ¿Cuáles son los gastos?, y ¿cuáles son los gastos que más le preocupan?
- d. ¿Podrían darnos ejemplos de alianzas o estrategias que usaron para generar u obtener recursos?

**13. Para finalizar: según su experiencia, ¿qué se podría mejorar o cambiar del Telecentro?**



Se terminó de imprimir en febrero de 2017.

Arandurã Editorial

Tte. Fariña 1028

Teléfono: (595 21) 214 295

e-mail: [arandura@hotmail.com](mailto:arandura@hotmail.com)

[www.arandura.com.py](http://www.arandura.com.py)



En un mundo cada vez más condicionado por avances de la ciencia y la tecnología, resulta importante investigar para comprender los desafíos del Paraguay en materia de brecha digital e inclusión social a la sociedad del conocimiento. En ese contexto, este trabajo se enfoca en la implementación del modelo de los Telecentros en instituciones educativas, en el que se dan los primeros pasos hacia la inserción digital de las personas y de la comunidad, en contextos que previamente no contaban con ningún acceso a las tecnologías de la información y de la comunicación.

Los Telecentros son instalados en espacios públicos, como plazas, instituciones educativas, municipalidades, en los cuales se provee el acceso gratuito a computadoras y a internet. La experiencia en el Paraguay demuestra que la mayoría de estos Telecentros, una vez finalizada la cooperación financiera durante el ciclo de los proyectos y programas, no logran sustentar el funcionamiento.

Esta investigación se inserta en el área de las Ciencias Sociales y se propuso como objetivo general evaluar el impacto comunitario e individual que generan las TICs desde la experiencia de los Telecentros instalados en escuelas públicas de localidades de Paraguay.

Se espera que los resultados sirvan como base para el diseño de las políticas públicas de reducción de la brecha digital y que también difunda la trascendencia de la ciencia y la tecnología en el Paraguay.

ISBN: 978-99967-49-82-7



9 789996 749827