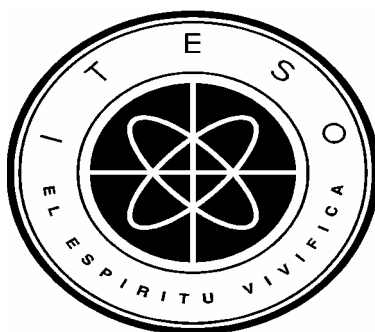


# **INSTITUTO TECNOLÓGICO Y DE ESTUDIOS SUPERIORES DE OCCIDENTE**

**Reconocimiento de validez oficial, acuerdo SEP No. 15018  
Publicado en el Diario de la Federación el 29 de noviembre de 1976**

**DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS SOCIOCULTURALES  
MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN  
CON ESPECIALIDAD EN DIFUSIÓN DE LA CIENCIA Y LA CULTURA**



**CENTRO DE ACCESO DE OBLATOS: RETÓRICA Y REALIDAD DE LOS USOS  
Y LAS POSIBILIDADES DE USO  
DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN**

**Tesis que para obtener el grado de  
Maestro en Comunicación  
Con Especialidad en Difusión de la Ciencia y la Cultura  
Presenta**

**L.T. Oscar Alfredo Quintero Tapia**

**Director de tesis: Raúl Fuentes Navarro**

**Tlaquepaque, Jalisco, Febrero de 2003**

## AGRADECIMIENTOS

La familia cercana merece el primer agradecimiento además del reconocimiento por su apoyo incondicional y siempre bien intencionado. A mi mamá Tita, a mi mamá Rebeca, a mi tía Pina, a mi hermano Rafael.

Con sincero agradecimiento a las instituciones y organismos que coadyuvaron a que mi esfuerzo a lo largo del programa y en la presente tesis haya sido fecundo.

A Raúl Fuentes, mi director de tesis. A Juan Carlos Esparza Ochoa y a Francisco Morfin Otero asesores expertos y amigos.

A Vicente Viveros, por su ayuda.

A Martha Silvia Pérez González y a Tere Sánchez Lomelí por su invaluable apoyo.

A maestros y amigos que de una u otra forma coadyuvaron a que mi esfuerzo a lo largo del programa y en el momento de efectuar esta tesis haya sido fecundo.

A la ayuda divina.

## INDICE

	Páginas
INTRODUCCIÓN	2 - 6
CAPÍTULO 1: FUNDAMENTACIÓN DEL ESTUDIO	7 - 36
1.1 MARCO TEÓRICO	7 - 17
1.2. ESTADO DEL ARTE	17 - 31
1.3 METODOLOGÍA	31 - 36
CAPÍTULO 2: CONTEXTOS DEL CENTRO DE ACCESO DE OBLATOS	37 - 62
CAPÍTULO 3: OFERTA Y DEMANDA POTENCIAL DEL CENTRO DE ACCESO DE OBLATOS	63 -77
CAPÍTULO 4: USOS DEL CENTRO DE ACCESO DE OBLATOS	78 - 88
CAPÍTULO 5: EL CENTRO DE ACCESO Y LA PÁGINA WEB	89 - 107
CONCLUSIONES	108 - 115
ANEXOS	116 - 124
INDICE DE FOTOS	125 - 126
INDICE DE GRÁFICAS	127
INDICE DE TABLAS	128
BIBLIOGRAFÍA	129 - 136

CENTRO DE ACCESO DE OBLATOS:

RETÓRICA Y REALIDAD DE LOS USOS Y LAS POSIBILIDADES DE USO  
DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

INTRODUCCIÓN

Nosotros, los Jefes de Estado y de Gobierno de las Américas, elegidos democráticamente, reunidos en la ciudad de Quebec, reconocemos que se está llevando a cabo una revolución tecnológica y que nuestra región está entrando en una nueva economía, definida por un aumento significativo de la capacidad de acceder al conocimiento y de mejorar la divulgación de la información.

Cumbre de las Américas, 2001.<sup>1</sup>

We made a big mistake 300 years ago when we separated technology and humanism, It's time to put the two back together.

Michael L. Dertouzos.<sup>2</sup>

En un tiempo en el que Internet y el correo electrónico se transforman en herramientas de uso cotidiano, y tanto la comunicación como los medios que la transmiten, llámense TIC (Tecnologías de Información y Comunicación) o CMC (Comunicación Mediada por Computadora) han adquirido protagonismo, la reflexión y el análisis de esta tecnología<sup>3</sup> se

---

<sup>1</sup> En el Plan de Acción de la Cumbre de las Américas se puede leer lo seleccionado como epígrafe.

<sup>2</sup> Dertouzos dirigió el laboratorio informático del Massachusetts Institute of Technology (MIT), reconocido centro de investigación a nivel mundial por más de 20 años. Nació en Atenas, Grecia el 5 de noviembre de 1936 y falleció en Boston, Massachusetts el 27 de agosto de 2001.

<sup>3</sup> En la Lección inaugural del programa de doctorado sobre la sociedad de la información y el conocimiento en (UOC) Universitat Oberta de Catalunya en 2001, Manuel Castells opina que la Internet es mucho más que una tecnología. Dice: *Es un medio de comunicación, de interacción y de organización social.*

vuelven indispensables. Hay que reunir Tecnología y Humanismo, diría Dertouzos, según Suárez (2001) en los Personajes del Navegante en el sitio: [www.el-mundo.es](http://www.el-mundo.es)

Las palabras contenidas en el primero de los epígrafes en este apartado fueron tomadas del documento conocido como el Plan de Acción para la 3ª Cumbre de las Américas, que en 2001 se llevó a cabo en Canadá.<sup>4</sup> En varias páginas de la Web se puede leer el mismo documento, que fue acordado por los Ministros de Relaciones Exteriores de los 34 países asistentes. El documento continúa asentando el mensaje de los mandatarios reunidos en ese entonces de la siguiente manera:

Tenemos la convicción de que la promoción de una Agenda de Conectividad para las Américas facilitará la beneficiosa integración del hemisferio en una sociedad basada cada vez más en el conocimiento. Compartimos la meta de brindar a los ciudadanos de las Américas la oportunidad de desarrollar las herramientas para obtener y compartir conocimientos que les permitirán aprovechar plenamente las oportunidades de fortalecer la democracia, generar prosperidad y realizar su potencial humano. La conectividad abrirá nuevas posibilidades a nuestra sociedad en todos los campos. La igualdad de acceso y la debida capacitación son necesarias (Cumbre de las Américas<sup>5</sup>, 2001, Plan de Acción).

A título personal me pregunto ¿será fructífero el esfuerzo para crear un mundo más democrático, próspero y humano, o es sólo una ilusión ? La expansión de Internet y el uso de las nuevas tecnologías en comunicación e información, ¿achicará o agrandará la brecha entre los países ricos y pobres de las Américas? En esta ocasión no toca buscar responder estas interrogantes, acaso tal vez considerarlas en algún capítulo posterior de este trabajo.

Con respecto a este trabajo de tesis y haciendo referencia al *campo* en el cual se inserta, se puede decir que este último está conformado por la exploración de la interacción sociocultural mediada por las herramientas de la interactividad digital. “que va haciéndose cada vez más presente en Internet conforme los usuarios ajustan sus estructuras de

---

<sup>4</sup> Es un estudio basado en el Plan de Acción para esa reunión Cumbre.

<sup>5</sup> La Primera Cumbre de las Américas fue en 1994 en la ciudad de Miami, Estados Unidos. La Segunda Cumbre fue en Santiago de Chile en 1998.

pensamiento y de acción a las posibilidades abiertas por el desarrollo tecnológico y la creatividad de sus aplicaciones comunicativas” (Fuentes, 2000, p. 107).

El *objeto de estudio* de esta tesis es el *Telecentro*<sup>6</sup> de la Unidad Administrativa Prisciliano Sánchez, espacio que así se reconoce por estar enclavado en la zona de Oblatos y que de aquí en adelante se denominará *Centro de Acceso de Oblatos*.<sup>7</sup> El espacio físico se localiza en uno de los pisos<sup>8</sup> de la Unidad Administrativa Prisciliano Sánchez, edificio ubicado dentro del Municipio de Guadalajara, Jalisco México.

Mi interés por investigar el *Centro de Acceso de Oblatos* encuentra fundamento en la afirmación por parte de investigadores y estudiosos de las ciencias sociales (Jesús Ibáñez, 1992; Jesús Galindo, 1994; Francisco J. Mercado, 1996; Rosanna Reguillo, 1996) en cuanto a que la investigación cualitativa es una de las actividades que ha generado un creciente interés en los últimos años. He de confesar también que la investigación cualitativa propicia en mí un atractivo particular. Ese atractivo, ese reto, puede ser descrito fácilmente retomando las palabras de Rossana Reguillo cuando enfatiza que uno de los “problemas centrales de la metodología es el análisis interpretativo” (Reguillo, 2002, p.36). No es que me gusten los problemas, lo que me resulta apasionante es precisamente la dificultad que ofrece la interpretación de una determinada realidad. En ese tenor coincidí ampliamente y afirmo, al igual que Reguillo lo hace, que “la investigación no se agota con el registro de la realidad. Los datos no “hablan”, se los hace hablar” (Reguillo, 2002, p.36). Así pues, el reto a vencer es lograr que los datos hablen, tarea nada fácil, que en lo personal requiere de la combinación de factores como el conocimiento metodológico, el interés por el objeto de estudio y por supuesto requiere de pasión y de disciplina.

Uno más de los aspectos que aumentaron significativamente mi deseo por investigar el objeto de estudio en cuestión, fue el hecho de que la zona de la ciudad en la cual se eligió

---

<sup>6</sup> Indebidamente nombrado “telecentro”.

<sup>7</sup> Puesto que telecentro es una marca registrada por [somos@telecentros](mailto:somos@telecentros) del Ecuador, únicos que en realidad pueden denominar así a esos espacios. En páginas y capítulos posteriores se utilizará el término telecentro solamente cuando se cite al Ayuntamiento de Guadalajara o cuando una asociación, una agrupación o una persona así lo reconozca.

<sup>8</sup> En el capítulo 1 se hará una mejor descripción del Centro de Acceso y que aclarará esta enunciación.

ubicar el Centro de Acceso, se localiza en una de las áreas reconocidas como populares de la ciudad de Guadalajara. Conozco esa parte de la ciudad desde hace casi cinco lustros: a fines de los setenta trabajaba para la Secretaría de Educación Pública (SEP) en la entonces Escuela N° 1 de Educación Especial (en el Fraccionamiento Guadalajara Oriente, perteneciente a Oblatos); impartía en esa época la clase de psicomotricidad e iniciación al deporte<sup>9</sup> a niños con problemas de aprendizaje<sup>10</sup>. Debo reconocer, sin embargo, que el tiempo transcurrido desde que yo laboraba en aquella escuela hasta ahora, cambió la fisonomía del área que yo frecuentaba y de algunas zonas o barrios de lo que se conoce como Oblatos que ahora he visitado. Aunque en la actualidad se pueden apreciar casas habitación que bien pudieran haber sido construidas en la mejor zona residencial de Guadalajara, todavía se observan cinturones de pobreza en algunas áreas de Oblatos.

Una más de las motivaciones para este estudio fue la de iniciar una veta investigativa en el Estado de Jalisco, específicamente en Guadalajara, es decir, había que iniciar con un estudio que diera pie a investigaciones futuras que contemplen el papel de los Centros de Acceso<sup>11</sup> en la región. Había pues, dado el interés por el objeto de estudio, que encontrar la manera de investigar a esta nueva oferta comunitaria en Oblatos<sup>12</sup> y que en palabras de Francisco J. Proenza, Roberto Bastidas Bush y Guillermo Montero<sup>13</sup> definen como un “local compartido que provee acceso al público a tecnologías de información y comunicaciones” (Proenza, Bastidas-Bush, Montero, 2001, Resumen ejecutivo).

---

<sup>9</sup> En esos años era estudiante en la Escuela de Educación Física y Recreación del Gobierno del Estado

<sup>10</sup> Hoy, a la escuela se la ha dado el nombre de Centro de Atención Múltiple (CAM) y es el número 4, en el turno vespertino.

<sup>11</sup> También denominados Centro Comunitario, Plaza Comunitaria o bien Telecentro, como se verá más adelante.

<sup>12</sup> Entiéndase como *Comunidad de Oblatos* a la conformada por los habitantes de Oblatos, (delimitación que brindara en un principio Vicente Viveros – encargado del proyecto en su etapa inicial) – delimitación que habría de ser re-definida para facilitar la captura de información en este trabajo de tesis tomando en cuenta las áreas geoestadísticas básicas según SCINCE 2000) que circundan al Centro de Acceso de Oblatos y que serán explicadas con más detenimiento en el apartado metodológico de esta tesis.

<sup>13</sup> De acuerdo al documento de trabajo *Telecentros para el desarrollo socioeconómico y rural en América Latina y el Caribe, Oportunidades de Inversión y recomendaciones de diseño con especial referencia a Centroamérica*. Proenza es Economista del Programa de Cooperación de la Organización de las Naciones Unidas para la Agricultura y la Alimentación y el Banco Interamericano de Desarrollo. Bastidas-Bush es Administrador de Área de la Unión Internacional de Telecomunicaciones para Centroamérica y Montero es Especialista en Sistemas del Banco Interamericano de Desarrollo.

Había también que reconocer y delimitar los entrecruzamientos de la Maestría en Comunicación con especialidad en Difusión de la Ciencia y la Cultura con los intereses personales en cuanto a esta tesis se refiere. Había que conocer las acciones del Ayuntamiento de Guadalajara a través del Centro de Acceso de Oblatos e interpretarlas como un proceso social digno de ser considerado y observado. Había que encontrar cómo describir una iniciativa del Municipio de Guadalajara que apuesta por Internet como una forma alternativa de interrelación humana en Oblatos y que se estaba haciendo al respecto. Había que interpretar el rol y los procesos de las nuevas tecnologías de información y de comunicación específicamente en el objeto de estudio.



## CAPÍTULO 1 FUNDAMENTACIÓN DEL ESTUDIO

Una vez planteada la investigación, evaluada la relevancia y la factibilidad del mismo, se debe sustentar teóricamente el estudio, labor que se inicia con estos renglones.

### 1.1 MARCO TEÓRICO

El intento de definir los términos que constituyen el objeto de estudio de esta tesis *Centro de Acceso* no es una tarea fácil, principalmente porque hay “muchos términos que se utilizan para las numerosas experiencias de telecentro que han surgido en el mundo” (Proenza, Bastidas-Bush, Montero, 2001, p. iv).

En este punto cabe hacer mención de lo que se anotó como pie de página en las primeras cuartillas de este trabajo. El término o la denominación de telecentro es una marca registrada por *somos@telecentros* del Ecuador, es por ello que en México el *Instituto Latinoamericano para la Comunicación Educativa* (ILCE) se refiere a un telecentro como Plaza Comunitaria y el Proyecto e-México, iniciativa del Gobierno Federal se refiere al mismo como Centro de Acceso o Centro Comunitario<sup>1</sup> (Francisco Morfín<sup>2</sup>, comunicación personal, 30 de agosto de 2002). Julio Rubio en el documento *Flexibilidad y Apertura caracterizarán la enseñanza del Siglo XXI* disponible en la red, también corroboraría la denominación de ILCE por Plaza Comunitaria en lugar de telecentro y en la página ([e-mexico.gob.mx](http://e-mexico.gob.mx)) se puede constatar también la denominación de Centro de Acceso o Centro Comunitario.

Royal D. Colle y Raúl Román<sup>3</sup>, ambos investigadores de la Universidad de Cornell, han reconocido alrededor de 30 términos o denominaciones distintas para referirse a los telecentros. Sin embargo, para Colle y Román se puede hablar de una característica común en un Centro de Acceso: siguiendo con la denominación que esta tesis prefiere, se puede

---

<sup>1</sup> Tanto del ILCE como del Proyecto e-México se hablará en páginas posteriores.

<sup>2</sup> Francisco Morfín Otero es Profesor del Departamento de Electrónica, Sistemas e Informática del ITESO y fue uno de los integrantes de grupo de asesores para el proyecto que esta tesis refiere como Centro de Acceso de Oblatos.

<sup>3</sup> El Dr. Colle y Raul Roman trabajan y coordinan el Grupo de Investigación del Departamento de Comunicación en la Universidad de Cornell ubicada en Ithaca, NY en Estados Unidos.

describir como un “local compartido que provee acceso al público a tecnologías de información y comunicación” (Colle y Román, 1999, p. 1) .

Volviendo a lo que Proenza, Bastidas-Bush, y Montero reconocen como telecentro y al documento al que se ha hecho referencia, cabe destacar que en esa misma oportunidad escriben de la existencia de un telecentro básico que es común en América Latina y el Caribe.

Principalmente en áreas urbanas que tiene características bastante estándar. Consiste en un local dotado de varios<sup>4</sup> terminales de cómputo y un mobiliario sencillo, que brinda al público un servicio de Internet (chat, correo electrónico, navegación) y frecuentemente pero no siempre, acceso a software elemental (procesador de palabras, hoja de cálculo) (Proenza, Bastidas-Bush, Montero, 2001, p. v).

El Centro de Acceso de Oblatos se apega a las características antes mencionadas y además aumentaría la posibilidad de imprimir por un módico precio por página tal y como se podrá constatar posteriormente.

A partir de la sencilla descripción de un Centro de Acceso, se podrían destacar varias formas de clasificación. De nuevo iniciando con Proenza, Bastidas-Bush y Montero, quienes proponen una distinción de acuerdo a dos aspectos, para ellos principales. Uno: atendiendo a la forma en que se organiza y dos; atendiendo a los servicios de *valor agregado* que se ofrecen, es decir, aquello que se considera adicional a una computadora con acceso a Internet<sup>5</sup>.

Desde otra perspectiva, Patrick Hunt<sup>6</sup> a través de un informe inédito *Historia Reales-Telecentros en América Latina y el Caribe*, establece que el elemento básico en cuanto a las dinámicas de los telecetros es su orientación con vías al progreso social, a diferencia de los

---

<sup>4</sup> Así aparece

<sup>5</sup> En el documento al que se ha hecho referencia, los autores en cuestión optan por seguir la primera característica y que tiene que ver con la sostenibilidad de un telecentro. Ellos distinguen los siguientes tipos: comercial, en franquicia, universitario, escolar, auspiciado por ONGs, municipal y polivalente. Su estudio describe la manera en que algunas instituciones conducen un telecentro bajo un determinado tipo de gestión.

<sup>6</sup> De Chasquinet en Quito Ecuador. La **Fundación ChasquiNet** se promueve como una entidad sin fines de lucro dedicada a proveer soluciones de Internet a los individuos, instituciones y comunidades comprometidas con el cambio social en Ecuador y la región.

cibercafés, los cuales se orientan a la prestación de servicios con el propósito de obtener beneficios económicos por parte del empresario. De acuerdo con esta fundación y tomando en cuenta su concepción y su configuración, aparecen dos grupos de telecentros:

independientes y redes. Los telecentros independientes son típicamente operaciones individuales que se han establecido en localidades específicas y que posteriormente pueden integrarse a redes o continuar aislados manteniendo su identidad de origen. Los telecentros en red por lo general aparecen como parte de un programa que considera la interacción de los telecentros, integrando una agrupación mayor, que varía en tamaño (Hunt, 2001).

Respecto a la diferencia entre un cibercafé y un telecentro, Paul Bonilla Soria<sup>7</sup> corrobora la opinión de Hunt respecto a la diferencia entre los cibercafés y los telecentros. Los primeros, dice, están orientados a la prestación de servicios con intención de utilidad empresarial para su propietario, y si acontece un efecto positivo sobre la comunidad, ello es secundario. Los telecentros pueden percibir rendimientos empresariales por su actividad, pero las rentas que obtienen son solo una herramienta para alcanzar el progreso social.

En las siguientes fotos, sobre todo en la foto N° 2 que ilustra un acercamiento, se puede apreciar la fachada de un cibercafé que está ubicado prácticamente a espaldas del edificio de la Unidad Administrativa Prisciliano Sánchez y por ende del Centro de Acceso objeto de estudio de esta tesis. En este punto surgen como preguntas pertinentes que tal vez puedan ser confirmadas en la realización de este trabajo ¿hasta qué punto el Centro de Acceso de Oblatos suplantaría al cibercafé “de a la vuelta de la Unidad Administrativa”? ¿los usuarios que asisten al Centro de Acceso son los mismos que asistían al cibercafé? Aunque de entrada se pueda pensar que “hay un público para todo”, lo que se antoja seguro es que los usuarios que pagaban por hora para poder tener acceso a Internet en el negocio en cuestión y han descubierto que en el Centro de Acceso si acaso sólo tendrían que pagar por las impresiones necesarias y que de cualquier forma pagarían en el cibercafé, preferirán subir las escaleras y formar parte de la comunidad que asiste regular o esporádicamente al Centro de Acceso de Oblatos.

---

<sup>7</sup> Profesor Titular de la Facultad de Comunicación Social de la Universidad Central del Ecuador.



Foto 1: Cibercafé.



Foto 2: Acercamiento.

Volviendo a los conceptos y a la teoría aquí utilizada, Paul Bonilla Soria tras observar la red *somos@telecentros*, se refiere a los telecentros de manera más específica cuando publica en la red *Una mirada desde el Operad@r*<sup>8</sup>. En ese informe preliminar inédito<sup>9</sup> observa al telecentro en el momento de la instalación y encuentra una tipología elaborada desde el agente institucional que impulsó la creación del espacio:

Telecentros auspiciados por entidades públicas como el Gobierno central y/o los municipios que tienen como propósito dar a conocer la información que el poder público necesita entregar a la población y facilitar la cobranza de obligaciones tributarias nacionales y locales [...] Telecentros creados por el sector público que buscan reforzar servicios sectoriales, como el sistema educativo, tales como la Red de Telecentros mexicana SICOM que tiene como objetivo apoyar al sistema educativo, el Joven club de Computación y Educación de Cuba o en Salud como ocurre el Perú con la Red Enlace Hispanoamericano de Salud, en este último caso asociado con fundaciones privadas [...] Telecentros conformados por el poder público local, en el ámbito de municipalidad, que pretenden reducir la brecha digital y hacer realidad el derecho básico a la información por parte de la comunidad, como ocurre en Manizales y en São Paulo [...] Telecentros creados por ONGs relacionadas con la comunidad que procuran facilitar el acceso al Derecho a la Información, como se observa entre la Corporación El Encuentro en Santiago de Chile y la comunidad de Peñalolen, Fundación PEPASO y Unidad de Información Barrial, Unidad Informativa Barrial de Bosa creada por la Fundación Kerigma en Colombia [...] Telecentros constituidos por entidades sin fin de lucro que han definido objetivos específicos en el mundo indígena, tales como Enlace Quiche y El Centro

<sup>8</sup> Trabajo citado en la bibliografía

<sup>9</sup> Así lo refiere en la red.

de Comunicación de Mujeres Mayas de Guatemala, ACIN de Colombia, el Telecentro Ashaninka en el Perú (Bonilla, 2001).

El mismo Bonilla, en otro documento también disponible en la red, opina que cualquiera que sea la situación de los telecentros en los diferentes países, se advierte que la presencia estatal es permanente y de enorme fuerza. De ello se deriva que cualquier política que se pretenda establecer, debe considerar a los estados y a las agencias gubernamentales como actores estables dotados de una gran capacidad de intervención en los procesos. (Bonilla, Informe telecentros, sf).

Un indicador del reconocimiento de la importancia de los telecentros en el combate a la exclusión, es la presencia cada vez mayor de organizaciones e intereses indígenas, como se ha encontrado en México y en Colombia en el ámbito de los países del estudio (Bonilla, Informe telecentros, sf).

En Guadalajara, el Centro de Acceso de Oblatos nace del proyecto inicialmente conocido como *Centro de Desarrollo Informático Comunitario (INTERGDL)*, que a su vez procede de la iniciativa o proyecto del ejecutivo federal conocido como e-México, (Internet 2001: “Internet en la Encrucijada”),

mismo que trata de establecer medios de comunicación y de interacción con todos los estratos de la sociedad para acercar la función gubernamental a todos aquellos que así decidan hacerlo, facilitando los medios para lograrlo, y haciendo que todos los municipios del país estén conectados en red y que puedan aprovechar el infinito universo de posibilidades que brinda la Internet, entrando así a nuevos espacios de elaboración y aplicación en las políticas públicas en los tres niveles y poderes del gobierno. (Comunicación personal. Viveros 23 de abril de 2002).

El proyecto INTERGDL se desarrollaría en conjunto el Ayuntamiento Constitucional de Guadalajara, la Universidad de Guadalajara, el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente, el Instituto Mexicano Para el Desarrollo Comunitario A.C. y la Cámara de Comercio de Guadalajara, sin que esto signifique que serán las únicas instituciones que intervendrán en el proyecto, depende de cómo vaya creciendo el mismo se podrán incorporar otras instituciones o personas interesadas en el mismo. De igual manera

participan en este esfuerzo la Secretaria de Comunicaciones y Transportes y la Secretaria de Gobernación a través del Centro Nacional Para el Desarrollo Municipal. (Viveros, Comunicación personal, 23 de abril de 2002).

Las universidades involucradas (la U. de G. y el ITESO) apoyarían el proyecto en dos vertientes. La primera es la aportación de prestadores de servicio social para que apoyen en el funcionamiento de los entonces *Centros de Desarrollo Informático* utilizando a estudiantes con el perfil tecnológico que se requiere, pero también con la capacitación necesaria para entender el entorno social en el que se desarrollará este proyecto; en una segunda vertiente, investigadores especializados en las áreas educativas, de la comunicación social, sociológica y de la ciencia política, analizarán y evaluarán el impacto del proyecto en las comunidades en donde funcionará, así como el perfil del usuario y el uso que se le da a las herramientas que estarán a disposición de la población. Esto será de vital importancia para que en el desarrollo del proyecto tengamos los elementos necesarios para corregir o ampliar los servicios y el alcance del proyecto en si. (Comunicación personal, Morfín, 7 de marzo de 2002).

Si el Ayuntamiento de Guadalajara ha brindado una opción de conectividad a través de Internet por medio del Centro de Acceso de Oblatos<sup>10</sup>, esa conectividad habrá tenido que ser real para que haya sido válida y pertinente. Es decir, si un usuario de la *comunidad de Oblatos*<sup>11</sup> hace uso de la página de inicio<sup>12</sup> del Ayuntamiento, requiriendo algún tipo de respuesta o seguimiento a un trámite dado<sup>13</sup> y no se obtiene una respuesta satisfactoria<sup>14</sup> esa conectividad se volverá populista, la conectividad no existirá, no será real.

Gómez, Hunt y Lamoureux (1999) sostienen que independientemente de elementos comunes de acceso público y de servicios de TICs<sup>15</sup>, existe una importante variedad en la forma de instalar, financiar y operar un telecentro. También señalan que éstos se distinguen por la prestación de servicios diversos, se dirigen a públicos variados y usan diferentes

---

<sup>10</sup> Contéplese mayo a septiembre de 2002 como el lapso de tiempo investigado.

<sup>11</sup> La delimitación de la comunidad de Oblatos de aclarara en páginas posteriores.

<sup>12</sup> Página que sería también la página de inicio en cada computadora del Centro de Acceso de Oblatos y que en capítulos posteriores se constatará su ineficacia.

<sup>13</sup> Es decir el pago de un impuesto a través de Internet y de la página de Ayuntamiento.

<sup>14</sup> Satisfactoria puede querer decir: rápida, esperada, propuesta por una instancia municipal.

<sup>15</sup> Tecnologías de Información y Comunicación.

tecnologías. Desde la experiencia recogida en el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (CIID), ha identificado “seis tipos o modelos de experiencias de telecentros, que no son excluyentes, porque pueden combinar dos o tres tipos diferentes” (Gómez, Hunt y Lamoureux , 1999).

#### El conocido como Telecentro Básico

se sitúa por lo general en zonas rurales o marginales, cuya población tiene acceso limitado a servicios en general (sean éstos de comunicación u otros servicios). Tienden a ser operaciones pequeñas, financiadas por agencias internacionales y establecidas por ONG u otras agrupaciones sin fines de lucro, las cuales instalan en su sede uno o más computadores y se conectan por teléfono a un proveedor de servicios Internet. En algunos lugares donde no hay servicio telefónico, se están explorando alternativas innovadoras de acceso inalámbrico por radio HF o VHF. Dada la naturaleza de estas actividades, el principal factor para su éxito es la capacitación de los operadores y de sus usuarios potenciales, la gente de las comunidades locales. El desafío mayor que enfrentan los telecentros básicos es su viabilidad financiera una vez terminado el apoyo de los donantes externos ...

#### En un Telecentros en Cadena,

la Cadena es una serie de telecentros, a veces operados independientemente por sus respectivos propietarios, pero interconectados y coordinados centralmente. Por lo general, una organización local facilita la creación de telecentros individuales conectados en red con apoyo técnico y/o financiero. El sector privado o el gobierno local pueden financiar la primera etapa de la puesta en marcha, y proporcionar algún apoyo técnico. Una vez establecidos, cada telecentro se maneja como un negocio pequeño, llegando con el tiempo a ser independiente tanto económica como técnicamente. Generalmente tienen un solo o muy pocos computadores para acceso público en cada telecentro, y usan conexiones telefónicas a los proveedores de Internet...

#### Con respecto a un Telecentro Cívico.

Un alto número de bibliotecas públicas, escuelas, universidades, organizaciones comunitarias y otras instituciones cívicas están comenzando a ofrecer acceso público a sus computadores y conexiones Internet. El eje principal de trabajo en estas organizaciones no es la actividad del telecentro como tal, ya que éste se ofrece

al público como complemento a sus otros servicios culturales, educativos o recreativos. Muchas de estas experiencias ni siquiera se consideran a sí mismas como telecentros, lo cual hace difícil identificarles para fines de estudio o intercambio ...

Respecto a un Cibercafé se dice que se ha visto

un rápido crecimiento de servicios de tipo Café Internet en las zonas turísticas y barrios acomodados de muchas ciudades del mundo, lo cual está dando lugar a un fenómeno sumamente interesante que amerita mayor estudio. Estas son operaciones independientes, de carácter comercial, dirigidas a estratos altos de la sociedad, turistas o viajeros de negocios; sin embargo pueden ser utilizados para fines sociales o de desarrollo, por lo que vale la pena incluirlos en este tipo de análisis. Además, en su modelo de operación comercial se puede encontrar respuesta a los problemas de viabilidad financiera de los otros tipos de telecentros de inspiración no comercial ...

Los Telecentros Comunitarios Multipropósito son

llamados con humor 'los Cadillac de los telecentros', estos telecentros comunitarios de uso múltiple (MCT, para Multipurpose Community Telecentre) se están introduciendo como proyectos piloto en varios países, en particular auspiciados por la Unión Internacional de Telecomunicaciones UIT. Los MCT ofrecen más que servicios básicos de conectividad, buscando incluir también aplicaciones especializadas como tele-medicina, tele-trabajo y tele-educación. También "...deberían prestar servicios postales y bancarios y funcionar como agencia para otros servicios comunales como electricidad y agua potable. Una oferta máxima de servicios 'privados' de información y comunicación como tele-comercio, alquiler de oficinas virtuales, cursos de capacitación vocacional y apoyo a la pequeña y mediana industria" (Ernberg, 1998a, 6) ...

Respecto a las Tiendas Telefónicas,

en África Occidental, la palabra telecentre se usa para referirse a 'tiendas telefónicas', lugares que prestan servicio telefónico al público. Las teletiendas en general siguen un modelo comercial, y son implementadas como pequeños negocios por el sector privado. El número y tipo de servicios varía de acuerdo con las necesidades locales, y en algunos casos, comienzan a incluir servicios de fax y de correo electrónico (Gómez, Hunt y Lamoureux , 1999).



Hasta aquí se puede observar que denominar a un espacio o iniciativa *Centro de Acceso* no es tarea fácil. Habría en todo caso que decidirse por una manera de nombrarlo u observarlo y hacerla explícita para no incurrir en confusiones, tal y como se ha hecho en esta tesis, misma que surge de un interés puramente académico a más de investigativo. Esto último se debe traducir con fines aclarativos en que durante o a través de la consecución del trabajo de tesis no se ha pretendido politizar o “grillar” la iniciativa municipal, tampoco se ha pretendido alcanzar puesto alguno en el ámbito municipal o universitario.

Como referencias teóricas más amplias, se encuentra la obra de John B. Thompson<sup>16</sup> *Los media y la modernidad. Una teoría de los medios de comunicación*. Thompson indica en ese apasionante texto que para entender el impacto social del desarrollo en materia de comunicación y del flujo de la información contenida en estos nuevos procesos se debe entender que

el desarrollo de los medios de comunicación crea *nuevas* formas de acción e interpretación y *nuevos* tipos de relaciones sociales, formas que son completamente diferentes del tipo de interacción cara a cara que han prevalecido a lo largo de la historia de la humanidad (Thompson, 1998, p. 116).

Nuevos tipos de relaciones sociales y nuevas maneras de relacionarse con los otros y con uno mismo. De esta manera,

la utilización de los medios de comunicación también da lugar al desarrollo de nuevas formas de <acción a distancia> que permiten a los individuos actuar para otros que se encuentren diseminados en el espacio y el tiempo, a la vez que permite a los individuos actuar en respuesta a acciones y acontecimientos que tiene lugar en espacios lejanos (Thompson, 1995, p. 116).

Este trabajo de tesis planea contribuir, en alguna medida, a conocer algunas de esas nuevas maneras de relacionarse con uno mismo y con los demás de las que habla Thompson.

---

<sup>16</sup> John B. Thompson es profesor adjunto de Sociología en la Universidad de Cambridge al Noreste de Londres en Inglaterra y miembro del Jesus College de esa misma universidad.

En ese mismo tenor, y antes de tocar el elemento metodológico de este trabajo de tesis, cabe mencionar a Manuel Castells, célebre por su trilogía *La Era de la Información*<sup>17</sup>. Castells también habla de comportamiento, y al hablar de ello, habla de personas, de sociedades, en el volumen I *La sociedad red*<sup>18</sup> sostiene que:

debido a la naturaleza de la nueva sociedad, basada en el conocimiento, organizada en torno a redes y compuesta en parte por flujos, la ciudad informacional no es una forma, sino un proceso caracterizado por el dominio estructural del espacio de los flujos<sup>19</sup>(Castells, 2001, p.476).

En este espacio no se busca proponer una nueva temática, ni ahondar en el denominado espacio de los flujos, tampoco polemizar respecto de sus aseveraciones, simplemente se pretende reconocer que Castells es otro de los autores que enriquecen el campo de las TIC a través de sus aportes, sin olvidar que seguramente habrá quien o quienes estén a favor o en contra de sus posturas. Aún a pesar de esto último vale la pena considerar tal y como opina este autor que:

Debido a la convergencia de la evolución histórica y del cambio tecnológico, hemos entrado en un modelo puramente cultural de interacción y organización sociales. Por ello, la información es el ingrediente clave de nuestra organización social, y los flujos de mensajes e imágenes de unas redes a otras constituyen la fibra básica de nuestra estructura social (Castells, 2001, p. 558).

Cabe aquí reflexionar respecto de los cambios o transformaciones no sólo de carácter individual sino tecnológicas e incluso gubernamentales y de las posibles consecuencias de estas transformaciones. En referencia al Centro de Acceso de Oblatos será iluminador averiguar quiénes son los usuarios de este espacio en específico y cuáles conductas o transformaciones se perciben entre ellos. Será clarificador entre otros aspectos indagar los logros del Gobierno Municipal de Guadalajara a través del Centro de Acceso de Oblatos y

---

<sup>17</sup> Título original. *The Information Age: Economy, Society and Culture*. La primera edición de esta obra de tres volúmenes en Estados Unidos fue publicada por Blackwell Publishers Inc. Cambridge Massachusetts en 1996. Alianza Editorial en España, lanza su primera edición en septiembre de 1997.

<sup>18</sup> *La sociedad red*, es el título del tomo número 1. Los tres tomos han sido reimpresos como *nueva edición* por Alianza Editorial en enero de 2001.

<sup>19</sup> Aún cuando en la página 494 propone la hipótesis “de que el espacio de los flujos esta compuesto por microrredes personales que proyectan sus intereses en macrorredes funcionales por todo el conjunto global de interacciones del espacio de los flujos”, se puede ampliar la información al respecto ya que *El espacio de los flujos* se desarrolla en el capítulo 6 de ese tomo.

de su página Web<sup>20</sup>. “Es intención que Guadalajara cuente con un numero considerable de estos telecentros (mínimo 15) distribuidos estratégicamente en el municipio facilitando el acceso a todos los ciudadanos para que consulten y participen con su opinión en la toma de decisiones en cuanto a políticas publicas municipales” (Viveros, comunicación personal, 23 de Abril de 2002).

## 1.2 ESTADO DEL ARTE

El estado del arte del estudio de este Centro en Guadalajara es todavía un campo fértil, ya que la reflexión teórica de los Centros de Acceso está unida a los documentos que proyectan su realidad y organización. Por ello en este capítulo, se explicará con más detalle de dónde y cómo se tuvo acceso a información al respecto. Por lo pronto, me ocuparé de enunciar a algunas de las personas e instituciones que han tocado el tema de los Centros de Acceso partiendo desde una perspectiva que observe el Continente Americano, para proseguir con lo observado en la República Mexicana, concluyendo con la local, es decir la de Guadalajara.

En un marco de referencia más amplio del fenómeno en Estados Unidos, específicamente a través de *Haciendo Olas: Historias de Comunicación Participativa para el Cambio Social*, Alfonso Gumucio Dagrón<sup>21</sup> hace accesible a los lectores de la lengua española una obra publicada en 2001 por The Rockefeller Foundation, que está disponible en la Web y que además puede conseguirse como edición impresa. En el libro, tanto como en la versión electrónica, se asientan experiencias en comunicación participativa a nivel mundial. En la introducción y bajo el subtítulo de La cara oculta, Gumucio indica que se trata de un informe que reúne una colección de cincuenta historias de casos, “breves descripciones de experiencias de comunicación para el cambio social, seleccionadas por su enfoque participativo. Algunas fueron visitadas personalmente y la información sobre las restantes se obtuvo a través del correo electrónico, fax, teléfono e Internet” (Gumucio, 2001).

---

<sup>20</sup> Aquí vale la pena recordar que la iniciativa municipal ha abierto hasta diciembre de 2002 tres de los espacios calculados antes de la terminación de la actual gestión municipal en el 2003.

<sup>21</sup> Boliviano, poseedor de un amplio currículo como cineasta, fotógrafo y especialista en comunicación para el desarrollo.

La publicación ve la luz después de más de un año de investigaciones y reseñas, que en su mayoría son proyectos de radio comunitaria en ciudades de Africa, de Asia y de América Latina. Se brindan datos del telecentro de Nakaseke en Uganda, inaugurado en 1999 bajo el nombre de *Nakaseke Multi-Purpose Community Telecentre and Library Pilot Project*.

El Telecentro de Nakaseke es un proyecto que aspira a introducir nuevas tecnologías y servicios de información en las áreas rurales de Nakaseke y Kasangombe, distrito de Luweero, en Uganda. El proyecto pretende demostrar que el acceso a la información y la comunicación puede catalizar el proceso del desarrollo y resultar en un mejoramiento de la calidad de vida de las comunidades rurales. El Telecentro de Nakaseke es uno de los cinco proyectos de este tipo, iniciados en Benin, Malí, Mozambique, Uganda y Tanzania (Nakaseke, 1999, pp. 55-57).

La publicación anterior, aún cuando incluye un mayor número de experiencias de radio comunitaria ha sido iluminadora para la presente tesis al dar a conocer actividades de tipo participativo resaltando en cada caso, los logros pero también los obstáculos encontrados. En México, por ejemplo, hace referencia a *Radio Huayacocotla* en Chicontepec, Veracruz<sup>22</sup>.

Uno de los casos que ofrece particular relevancia por estar vinculado con las TIC a través del video y la Internet es el ejemplo del Centro de Mujeres Comunicadoras Mayas (Nutzij) en Guatemala.

Nutzij ("Mi Palabra", en idioma maya kaqchikel), también conocido como el Centro de Mujeres Comunicadoras Mayas (CMCM), es una organización que tiene su sede en el área central de Guatemala, en Sololá, sobre el lago Atitlán. A la cabeza de Nutzij está un grupo de mujeres mayas — profesoras de la escuela Nueva Esperanza en Xajaxac— asesoradas por Padma Guidi, comunicadora de Estados Unidos que originó el proyecto. Nutzij ofrece cursos prácticos de comunicación audiovisual para mujeres indígenas, con énfasis en video y en computación. El objetivo del centro es generar conciencia sobre los medios de comunicación y desarrollar la capacidad de comunicar en el contexto de las zonas rurales, así como enseñar el uso

---

<sup>22</sup> Radio que según la publicación inició sus actividades en octubre de 1965 con un transmisor de 500 vatios. Fue la primera escuela radiofónica de México y su finalidad era la de impartir educación básica en las regiones de difícil acceso. ( Haciendo Olas, pp. 8-57).

de la Internet para el mercadeo y la comunicación internacional (Nutzij, 2001, pp. 44-87)<sup>23</sup>.

De igual forma se considera útil poder observar que el fenómeno telecentro ha captado la atención de organismos internacionales como una estrategia de desarrollo comunitario.

Continuando con el marco de referencia en América del Norte, Canadá por su parte se hace notar a través del *Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo* (CIID), International Development Research Centre (IDRC), una corporación pública creada por el Parlamento que se propone ayudar a investigadores y comunidades científicas en países en desarrollo a encontrar soluciones a problemas sociales, económicos y ambientales<sup>24</sup>. En el sitio: [idrc.ca/pan/telecentres.html](http://idrc.ca/pan/telecentres.html)<sup>25</sup> puede consultarse lo relativo a telecentros.

El CIID tiene una *Oficina Regional para América Latina y el Caribe* con sede en Montevideo, Uruguay y publica un boletín que se distribuye únicamente en versión electrónica. En el sitio del CIID se patentiza que la Oficina Regional en cuestión abarca un territorio que va desde México a la Tierra del Fuego, incluyendo las islas del Caribe. El objetivo principal que este sitio web reconoce es el de difundir las actividades que el CIID promueve en la región, incluyendo los resultados de investigaciones realizadas por especialistas latinoamericanos y del Caribe<sup>26</sup>. Tanto la Oficina Regional para América Latina y el Caribe y el boletín pueden ser consultados en español en el sitio: <http://idrc.ca/lacro/oficina/>

El Gobierno Canadiense en línea habilita el sitio: [americascanada.org](http://americascanada.org) sitio que permite elegir de entre cuatro idiomas: el inglés, el francés, el español o el portugués, el idioma preferido para conocer su información. Después de haber seleccionado un idioma en ese sitio de la Web se podrá tener acceso a varias ligas o enlaces a través de los cuales se puede llegar a conocer proyectos como: *Asháninca: Internet por radio para la comunidades*

---

<sup>23</sup> La referencia bibliográfica se puede encontrar como Nutzij. Centro de Mujeres Comunicadoras Mayas (CMCM).

<sup>24</sup> Telecentros incluidos.

<sup>25</sup> Este sitio permite la consulta en inglés y francés.

<sup>26</sup> Una buena parte de la información está en español aunque también se encuentra en portugués, inglés o francés.

*indígenas*, en el Amazonas peruano, o bien el *Proyecto del Telecentro de los Niños de la Calle en Esmeraldas, Ecuador*. Incluye igualmente ligas a lo que subtitulan *Telecentros en Latinoamérica*, donde se distingue la experiencia de *Tlatolapan* en el Estado de Morelos en México. Bajo el subtítulo de *Telecentros de Latinoamérica* se reconoce que,

los sistemas de comunicación tradicionales, como el correo y el teléfono, las computadoras y los servicios Internet disponibles en los Telecentros de Latinoamérica ayudan a mejorar las oportunidades sociales y económicas en áreas aisladas; facilitan la comunicación entre los pueblos indígenas y las organizaciones; y crean conciencia de sus preocupaciones en la sociedad (americascanada.org, 2002-5-4).

Otro proyecto digno de mención que es promovido por el CIID es el *Acacia*, un programa internacional para brindar empoderamiento<sup>27</sup> a comunidades Africanas del Desierto del Sahara a fin de que tengan la oportunidad de aplicar las tecnologías de información y comunicación en su desarrollo económico y social<sup>28</sup>.

Los ejemplos encontrados en la publicación electrónica del CIID brindan al igual que los ejemplos encontrados en la publicaciones de la Fundación Rockefeller la posibilidad de contrastar experiencias y muestran que para que un Centro de Acceso sea un instrumento útil debe tener una estrategia integral.

En investigaciones referentes a Canadá se puede leer la opinión de Gart Graham y Leslie Reagan Shade en el documento publicado en la Web: *Retórica y realidad en las Redes Comunicacionales Comunitarias Canadienses*, donde se puede apreciar que esa contribución ...

... discute un desajuste entre las definiciones de red comunitaria usadas por el movimiento de telemática comunitaria, las políticas federales y el enfoque empresario y resalta las tensiones existentes entre las organizaciones de base de

---

<sup>27</sup> Es decir habilitar, facultar, propiciar un desarrollo

<sup>28</sup> La referencia bibliográfica se encuentra como International Development Research Centre (IDRC). *Acacia Initiative*.

redes comunicacionales y su reconceptualización y control por parte de organismos oficiales. (Graham y Shade, 1996).

Subtitulan al apartado dos de ese documento: *El objetivo de las redes telemáticas comunitarias*. En él hablan del espacio publico electrónico como una nueva zona de socialización:

Las redes informáticas comunitarias comparten, en términos generales, un interés por servir a las necesidades de comunicación e información de una comunidad local en una zona geográfica específica. Por los costos de conexión de Internet, esta zona está delimitada usualmente por los límites geográficos que implica una banda tarifaria telefónica. Mas allá de la geografía, las redes comunitarias describen las necesidades comunitarias dentro de la metáfora del "espacio" comunitario dentro de un espacio público electrónico donde los miembros pueden visitar el equivalente de una escuela, hospital, correo, foro de discusiones, etc. Ellos enfatizan el rol del miembro como ciudadano de ese espacio público electrónico y alientan el diálogo entre esos ciudadanos ofreciéndoles acceso igual a un medio de comunicación interactivo (mediado por la computadora) y común a todos ellos. (Graham y Shade, 1996).

Leslie R. Shade publica en el *Canadian Journal of Communication* (CJC), una visión general de las redes informáticas comunitarias en Canadá, en especial acerca de National Capital FreeNet en Ottawa. Sitio que puede ser consultado en Inglés y Francés con ligas de interés, puede ampliar la información respecto del National Capital FreeNet (NCF), en: <http://www.ncf.ca/><sup>29</sup>.

También en Canadá Barry Wellman da a conocer a través de su página que ha desarrollado estudios sobre la sociabilidad *on-line*, las comunidades virtuales y el impacto de Internet en la vida cotidiana. Wellman es profesor del Departamento de Sociología de la Universidad de Toronto en Canadá y director del Netlab, un instituto de investigación de la misma universidad, también con una página propia. Ambos sitios ofrecen una extensa variedad de ligas o enlaces a documentos hechos por estudiantes, profesores, colaboradores y maestros

---

<sup>29</sup> El documento en cuestión es *Roughing It in the Electronic Bush: Community Networking in Canada, Papers -- v24 n2*.

eméritos. Wellman es consultor de la Universitat Oberta de Catalunya<sup>30</sup> y se le reconoce como el creador de conceptos como *network city* (ciudad-red), *network of networks* (red de redes) y *networked individualism* (individualismo en red). Ha sido pionero al igual que Keith Hampton en el uso del concepto *glocalization* (globalization + localization).

Todos estos aportes abonan tanto a la generación del proyecto del Centro de Acceso de Oblatos como a su comprensión puesto que facilitan entre otras cosas el análisis de los usos de Internet y su relación con las prácticas sociales y de comunicación, en el marco de una estructura social determinada y de unas prácticas sociales dadas. Permite en palabras llanas aprender de los retos, de los aciertos y también de las dificultades que se han tenido en diversas regiones del orbe.

En Latinoamérica, la Fundación Chasquinet de Quito, disponible en la Web en: [www.chasquinet.org](http://www.chasquinet.org) asegura que los Telecentros datan del 30 de julio de 2001, y dice, nacen en Quito, Ecuador, y tienen como cuna el marco del Ier Encuentro Regional de Telecentros de América Latina y el Caribe, dentro de la planificación del proyecto Telelac (Red de Telecentros de Latinoamérica y el Caribe), que es apoyado por el CIID. En su documentación aportan a la comprensión del sentido de los Telecentros.

Dado que la mayoría de la población no tiene acceso a computadoras y líneas telefónicas, Chasquinet, conjuntamente con la comunidad, ha diseñado el concepto del telecentro. Los telecentros son espacios en los que la comunidad puede reunirse, entrenarse y acceder a las nuevas tecnologías de comunicación e información, y hallar alternativas prácticas para su desarrollo y fortalecimiento. Chasquinet busca la autosostenibilidad de los telecentros que contribuye a crear, los cuales se manejan como microempresas donde la comunidad es la que gestiona y administra. En: Somos@telecentros. Red de telecentros de América Latina y el Caribe, Quito, Ecuador, septiembre de 2002. ([www.tele-centros.org](http://www.tele-centros.org)).

La Fundación ChasquiNet en: [WWW.chasquinet.org](http://WWW.chasquinet.org) se autodefine como “una entidad sin fines de lucro dedicada a proveer soluciones de Internet a los individuos, instituciones y

---

<sup>30</sup> UOC. Universidad Virtual afincada en Barcelona España.



comunidades comprometidas con el cambio social en Ecuador y la región” (www.chasquinet.org, noviembre 29 de 2002)<sup>31</sup>. La misión que promueve es la de:

Contribuir a la conformación de una comunidad autogestionable basada en la empresa sin fines de lucro, la cooperación y la ayuda mutua; el apoyo y defensa de los principios de la responsabilidad social, la ecología y la justicia económica. Para cumplir esta misión, la Fundación ChasquiNet busca auspiciar ambientes de trabajo saludables y productivos en las organizaciones sin fines de lucro y acortar la brecha de información y comunicación [...] El método de trabajo de ChasquiNet consiste en desarrollar alianzas estratégicas y proveer soluciones de acceso y conectividad al sector urbano marginal. Para ello facilitamos que el sector comercial, conjuntamente con el sector social, desarrollen estrategias para solucionar el problema de acceso. Igualmente estamos desarrollando alianzas a nivel global para solucionar problemas de conectividad en sectores rurales. (www.chasquinet.org, noviembre 29 de 2002).

En la parte que corresponde a proyectos que lleva a cabo ChasquiNet, se reconocen los dedicados al desarrollo de Telecentros comunitarios. Entre otros y según Delgadilo, Karin. (2002, enero) que el Proyecto Telelac I terminó en noviembre 2001. Giovanna Tipán V., en *De Telelac I a Telelac II* da a conocer a través de tres áreas<sup>32</sup> el seguimiento del Proyectos Telelac II. A través de la página de Alianzas y Proyectos de Chasquinet se da a conocer que proyectos como Barrionet, ESMENET, y el proyecto Niños de la Calle, según Chasquinet.org están en curso (www.chasquinet.org, 3 de septiembre de 2002).

Telecentros es un foro abierto para todos los actores involucrados en el movimiento de telecentros.

Construirán este espacio virtual para compartir experiencias, lecciones aprendidas, promocionar actividades, articular acciones, apoyarse mutuamente en el desarrollo de los telecentros para fines sociales. (www.chasquinet.org, telelac, 23 de octubre de 2002).

Retomando sus propias palabras, la Fundación Chasquinet promueve el fin fundamental de “contribuir al uso de las nuevas tecnologías de comunicación e información como medio

---

<sup>31</sup> La referencia bibliográfica se puede encontrar como Chasquinet. Sobre nosotr@s.

<sup>32</sup> Área 1 Investigación, aprendizaje y evaluación. Área 2 Apropiación comunitaria de los telecentros y Área 3 Fortalecimiento de La Red Somos@Telecentros, Desarrollo Institucional y Trabajo en Redes.

autogestionario en el desarrollo y mejoramiento de las condiciones de vida, de la educación y el fortalecimiento de la cultura de los pueblos”. ([www.chasquinet.org/nosotros](http://www.chasquinet.org/nosotros), 29 de noviembre de 2002).

El programa regional PAN del CIID decidió apoyar el proyecto Telelac y su proceso. Telelac nace como producto de los retos y oportunidades que se gestionaban desde los espacios comunitarios o telecentros en América Latina y el Caribe y desde el impacto en el desarrollo social y económico de los mismos. La comunidad telecéntrica se agrupa desde julio 1998 hasta octubre del mismo año, fecha en la que se decide aunar esfuerzos; el resultado se llama *somos@telecentros* ([www.telecentros.org/telelac](http://www.telecentros.org/telelac), 4 de marzo de 2002)<sup>33</sup>.

La iniciativa PAN,

intenta promover un rápido y más eficiente acceso de los investigadores a una gama variada de recursos de información en diversos medios disponibles en el Internet. Una atención especial se le brinda a la investigación y comunidades en desarrollo en países más pobres y áreas remotas ([idrc/pan/ca/resesp.html](http://idrc/pan/ca/resesp.html), marzo de 2000).

Para conocer lo que se ha hecho en México se puede consultar *somos@telecentros*. Hasta aquí he hablado de documentos que se elaboran en el contexto de la organización y promoción de Telecentros. Desde una perspectiva más analítica, Susana Finkelievich<sup>34</sup> escribe la introducción y coordina el libro *¡Ciudadanos, a la red!*<sup>35</sup> publicado en Argentina por ediciones CICCUS-La Crujía que trata tanto el tema de los Telecentros en México, como el tema de las actitudes de los gobiernos municipales frente a la incorporación de las TIC.

En la sociedad de la información que es nuestra circunstancia, la ciudad, *locus* de producción y difusión de innovaciones tecnológicas y nodo estructural de esta nueva sociedad, es también el nuevo escenario predominante de las redes informáticas.

---

<sup>33</sup> La referencia bibliográfica se puede encontrar como *somos@telecentros* Red de telecentros de América Latina y el Caribe, Documentos del proyecto Telelac,

<sup>34</sup> La Dra. Susana Finkelievich es investigadora del Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Técnicas de la Argentina (Conicet) y trabaja en la investigación de las interrelaciones entre las TICs y la ciudad.

<sup>35</sup> Este libro anota en la contraportada que es “el primero en su género de la región, reúne artículos originales de reconocidos autores de América Latina, Europa y EE. UU”.

Estas determinan en ella nuevas formas de producción y distribución (ejemplos como el teletrabajo, telecompra, telebanking, son sólo la ínfima parte visible en la actualidad), nuevos hábitos y modos de vida, relaciones afectivas, formas de gestión de infraestructuras y servicios, administración ciudadana, formación de organizaciones participativas, de comunidades virtuales, de modos innovadores de asociación y de uso del espacio urbano. Estas transformaciones, por ahora aparentemente invisibles, repercuten crecientemente en la forma urbana y en la organización social. (Finquelievich, 2000).

En esa misma publicación, Scott Robinson habla de México, analiza los Telecentros, espacios públicos donde se puede hacer uso de una computadora, según el autor:

Un telecentro es un compromiso para ofrecer información y un adiestramiento en el manejo de la misma, mas allá de intereses mercantiles. Una red nacional e internacional de telecentros es el anexo lógico a las bibliotecas públicas en nuestro tiempo, y es una propuesta para atenuar el divisorio digital que ahora marca la condición poscolonial. (Robinson en Finquelievich, 2000, Introducción).

María de la Paz Silva es otra de las figuras reconocidas y estudiosas del tema Telecentros que está en México y que junto con Scott Robinson, en la Universidad Autónoma Metropolitana, contribuyen al tema con una aportación que puede ser consultada en la Web denominada: *telecentros: ciudadanía y gestión municipal (México) : una cronología*<sup>36</sup>.

En el México de los años cincuenta ya se apoyaban los *Recursos Audiovisuales*. El *Instituto Latinoamericano para la Comunicación Educativa* (ILCE), inicia teniendo como cuna la Conferencia General de la Organización de las Naciones Unidas, para la Educación, la Ciencia y la Cultura,(UNESCO) que se celebró en Montevideo Uruguay, en el año 1954. Entonces “todos los países latinoamericanos otorgaron su apoyo para que se creara un organismo regional que contribuyera al mejoramiento de la educación a través del uso de medios y recursos audiovisuales” (ILCE, Historia, s.f.). En un principio se le denominó

---

<sup>36</sup> A manera de abstract anotan lo siguiente: Una mirada simple, puede reducir lo que aquí ofrecemos a un anecdotario que puede no ser muy distinto al que pudiera escribir cualquier otro actor en proyectos similares. Pero una lectura aguda puede revelar el complejo tejido que se va formando con las personas y sus interacciones; con los momentos y las intenciones; con las inercias y los propósitos.

*Instituto Latinoamericano de la Cinematografía Educativa*; y tuvo como sede la ciudad de México.

En México existen varias iniciativas gubernamentales al respecto,

Es por ello que la SEP ([www.sep.gob.mx](http://www.sep.gob.mx)) a través de la Dirección General de Televisión Educativa ([www.ute.sep.gob.mx](http://www.ute.sep.gob.mx)) y el ILCE ([www.ilce.edu.mx](http://www.ilce.edu.mx)), en un esfuerzo conjunto suscriben en 1996, el Convenio de Colaboración en Materia Educativa a Distancia que da origen al PROED ([ciberhábitat.gob.mx](http://ciberhábitat.gob.mx), noviembre de 2002).

En la actualidad tanto en ILCE como e-México, operativizan el Programa Nacional de Educación 2001 – 2006<sup>37</sup> en lo relativo a las plazas comunitarias y a los centros de acceso (Morfin Otero, comunicación personal, 11 de octubre de 2002).

Acerca de e-México y de los Telecentros, el 2 de abril de 2001 se podía leer en el diario Reforma una nota de José Barros, misma que se transcribe a continuación en algunas de sus partes:

El 3 de diciembre pasado, el presidente, Vicente Fox, dio el primer esbozo de lo que algunos califican como el proyecto más ambicioso de su mandato: e-México, que tiene como objetivo entrelazar la infraestructura existente o en su caso instalar nueva tecnología de telecomunicaciones en los lugares más apartados del país ... Como primer paso del proyecto, el Gobierno Federal inició el 21 de febrero, en Pueblo Nuevo. Durango, los trabajos de creación de una red con la que interconectará a 2 mil 470 municipios de México. Para poder lograr esto la SCT inició un programa para transformar las oficinas de telégrafos en telecentros comunitarios, para beneficio de comunidades rurales y zonas populares urbanas. Así, por medio de un enlace a Internet de dos Megabits por segundo, en las oficinas de telégrafos se ofrecerán servicios automatizados y contenidos generados tanto por las autoridades como por compañías. La SCT ejecutará el proyecto de los telecentros en dos etapas: en la primera, que inició de enero, se instalarán 60 telecentros en zonas urbanas y en comunidades rurales; para la segunda etapa, de

---

<sup>37</sup> La referencia bibliográfica del Programa nacional de Educación 2001-2006 puede encontrarse como: SEP. Secretaría de Educación Pública, Programa Nacional de Educación 2001-2006.

abril del 2001 a diciembre del 2003, estiman que estarán en operación 2 mil 470 telecentros. (Barros, 2001).

La Secretaría de Comunicaciones y Transportes a cargo de Pedro Cerisola y Weber lanza el proyecto e-México en 2001.

En la página Web de e-México se puede conocer la conformación del proyecto y tener una idea fundamentada de los cuatro vectores que promueve: e-Educación, e-Salud, e-Economía, e-Gobierno. Ello constituye una base para tener nociones del proyecto, incluye ligas a sitios relacionados con la información proporcionada como diarios nacionales e incluso una liga para enviar correos electrónicos a la coordinación nacional del sistema nacional de e- México.

El proyecto e-México, se define en dos ámbitos: como eje de un proceso de transformación del gobierno Mexicano para sí mismo: “El proyecto E-México deberá ser la columna vertebral del proyecto de transformación del gobierno Mexicano ... En nuestro enfoque, es necesario ofrecer una visión Integral de gobierno que involucre el acceso a todos los servicios, para todos los segmentos, a toda hora.” ... también como ente de coordinación de la sociedad mexicana a fin de reducir la brecha digital: “Coordinar a la sociedad en general para que en forma conjunta minimizar la brecha digital.” (e-México, 2001).

La Asociación para el Progreso de las Comunicaciones (APC)<sup>38</sup> en su sitio:

<http://www.apc.org/><sup>39</sup> señala respecto a los Telecentros en México que:

Ni las reformas constitucionales que se han propuesto, ni las reformas a la Ley Federal de Telecomunicaciones, los mencionan de manera explícita. Sin embargo, la acción cotidiana del gobierno, a través de la Secretaría de Comunicaciones hace frecuentes referencias a ellos y, de hecho, ha iniciado un proyecto de instalación de telecentros impulsado por la Presidencia de la República [...] Las reformas constitucionales que se pretende introducir, abordan artículos actualmente vigentes

---

<sup>38</sup> La Asociación para el Progreso de las Comunicaciones (APC) es una red internacional de organizaciones cívicas que empoderan y asisten a grupos y particulares que trabajan por la paz, los derechos humanos, el desarrollo y la protección del medio ambiente, a través del uso estratégico de Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), incluida Internet.

<sup>39</sup> Este sitio Web que permite acceder a la información en inglés o español.

de la Carta Política, que regulan la educación (Art. 3), la salud (Art. 4), el trabajo (Art. 5), la Libertad de Expresión e Imprenta (Art. 7) y la Planeación del Desarrollo Económico (Art. 25), garantizando que las acciones de la población, instituciones y gobierno, accedan a la comunicación y medios electrónicos . (APC, 22 de enero de 2003).

Esta asociación, APC, hace evidente que las normas jurídicas se refieren básicamente a los Servicios de Valor Agregado<sup>40</sup>. Se indica igualmente que no se hace referencia a las formas asociativas específicas como cibercafés o Telecentros, a los que se puede comprender como usuarios.

Existe también el programa "Internet en mi Biblioteca" a cargo de la Dirección General de Bibliotecas del Consejo Nacional para La Cultura y las Artes (CONACULTA). Este programa se puede acceder a través del sitio: [www.cnca.gob.mx](http://www.cnca.gob.mx)

Felipe Cajiga Calderón<sup>41</sup> distingue en su artículo que "Internet en mi Biblioteca" es un programa que seguirá explorando más y mejores alternativas de cobertura.

En el año de 1998, Microsoft México decidió iniciar este proyecto en alianza con las empresas Compaq y Tricom, instalando tres módulos de Internet en bibliotecas públicas, inspirado en un programa similar que impulsa la Fundación Gates en los Estados Unidos para zonas de alta marginación social ... A partir de esa fecha y gracias a la participación de las autoridades de los tres niveles de gobierno, la Dirección General de Bibliotecas y la Academia Mexicana de Ciencias, el día de hoy, "Internet en mi Biblioteca" cuenta con una amplia cobertura nacional representada por más de 47 módulos en 21 estados de la República ... Dadas las dimensiones alcanzadas por este proyecto, en el año 2001 "Internet en mi Biblioteca" pasa a formar parte de los programas que encabeza la organización UNETE que trabaja en materia de promoción tecnológica para el sistema educativo del país ... Basados en los más de 75 mil usuarios que "Internet en mi Biblioteca" tuvo el año pasado con los módulos instalados hasta este momento, la Dirección.

---

<sup>40</sup> De acuerdo con el Art. 4, de la ley Federal de Telecomunicaciones los Servicios de Valor Agregado son los que emplean una red pública de telecomunicaciones y que tienen efecto en el formato, contenido, código, protocolo, almacenaje o aspectos similares de la información transmitida por algún usuario y que comercializan a los usuarios información adicional, diferente o reestructurada, o que implican interacción del usuario con información almacenada.

<sup>41</sup> Juan Felipe Cajiga Calderón es egresado de la Licenciatura en Relaciones Internacionales por la Universidad Iberoamericana y es representante del programa *Responsabilidad Social Empresarial*.

General de Bibliotecas, tiene proyectado que para el año 2002 atenderán a más de 90 mil usuarios ... Este registro abarca el uso de población de los niveles escolares de primaria, secundaria, preparatoria y profesional, así como de población fuera de la edad escolar. (Cajiga Calderón, 2002).

A nivel regional existen otros proyectos. Los "Centros del Saber" en Guanajuato son parte de un proyecto del Gobierno de ese Estado. En septiembre del 2000 el proyecto fue realizado por la Cámara Mexicana de la Industria de la Construcción Delegación Guanajuato, y el Patronato de Explora<sup>42</sup>. Es posible conocer la lista de los donadores específicos para centros del Saber en el sitio de Explora. Los Centros del Saber son un sistema de mediatecas de barrio creadas y administradas por el Centro de Ciencias Explora, que ponen a disposición de comunidades urbanas de la ciudad de León, diversos acervos de información basados tanto en formas documentales tradicionales, como en tecnologías y medios modernos de acceso, uso y almacenamiento de conocimientos e información. En un sentido amplio, un Centro del Saber es una especie de moderna biblioteca informatizada, que incluye los siguientes tipos de acervos: Computeca, Videoteca, Audioteca, Biblioteca convencional. "Hasta Enero de 2002 los Centros del Saber han atendido un total de 525,491 usuarios, con un promedio de 331 diarios y 1,989 semanales, del cuál el 83.3% de ellos son estudiantes" (Explora, enero de 2002).

En Oaxaca, según el CIID/IDRC, Ricardo Gómez es el responsable del programa que se ocupa de la implantación de una Red de intercomunicación de Pueblos indígenas de Oaxaca.

La propuesta de la Red de intercomunicación de Pueblos indígenas de Oaxaca (México) consiste en articular procesos de comunicación mediante una agencia de intercomunicación de pueblos indígenas que permita fortalecer la vida comunitaria y que brinde diversos servicios a organizaciones sociales, no gubernamentales, autoridades municipales y comunales. El soporte de la agencia será principalmente a través de Internet. La agencia en línea dará acceso amplio a la información sobre las comunidades indígenas, organizaciones sociales y no gubernamentales. Será un

---

<sup>42</sup> El Centro de Ciencias Explora sustenta mayormente su operación en los ingresos generados por el mismo centro a través de su taquilla y a través de los servicios que ofrece, sin embargo no oculta que para su desarrollo requiere de aportes externos, tanto de organizaciones como de particulares. Diana Luna Ugalde es Coordinadora General de los Centros del Saber.

espacio de información y de debate sobre diversas problemáticas: cultura, vida comunitaria y desarrollo de las comunidades del estado de Oaxaca y de otras entidades. Se propone hacer llegar la información a las comunidades que no tengan acceso a la red con una publicación impresa con título "Binigulazaa". (CIID/IDRC, 2001).

El proyecto de Red India de Oaxaca, como también se le conoce, inició en febrero -marzo del 2000, con un primer acercamiento a organizaciones indígenas, y con la organización de un primer taller sobre Nuevas Tecnologías y Periodismo Indio.

En México también se dan iniciativas a través de ONG's. Por ejemplo el proyecto Telecentros: Ciudadanía y Gestión Municipal (México) : Una Cronología. Este proyecto es auspiciado por el Centro Internacional de Investigación para el Desarrollo (CIID/IDRC) a través de un convenio con la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM), Unidad Iztapalapa, México, D.F., que cuenta con tres Telecentros en el Estado de Morelos específicamente en Tlayacapan, Tlalnepantla y Totolapan y un punto de acceso en una biblioteca pública en Oaxtepec. Estas cuestiones las aborda María de la Paz Silva C. una de las figuras reconocidas en el tema Telecentros en México y en Latinoamérica en el documento que se menciona en la segunda línea de este párrafo y que está disponible en: <http://www.idrc.ca/pan/panlacscodoc1.PDF>

En Veracruz, se está desarrollando un proyecto llamado Jarocho.com Más que un Centro de Acceso es un portal cuyo objetivo es la comercialización de productos culturales de la región , como CD's, artesanías, literatura, etc.

En México también se dan iniciativas privadas.

En Nuevo León hay 34 Centros de Acceso llamados "Centros Comunitarios de Aprendizaje". Estos Centros de Acceso son administrados por el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Monterrey. Dicho proyecto responde a un modelo de franquicia y están ubicados en los municipios del sur de Nuevo León, de Garza García y en la capital del estado Monterrey. (Tele-centros.org, febrero 19 de 2002).



Estos Centros Comunitarios tienen el propósito de contribuir al desarrollo social y económico de las comunidades rurales de la entidad.

Scott S. Robinson de quien ya se habló en páginas anteriores, escribe en la revista Razón y Palabra<sup>43</sup>, *Telecentros en México: Desafíos y Posibilidades Carta Abierta a la Comisión Federal de Telecomunicaciones*. Es una contribución en la cual menciona que durante 1997

hubo proyectos pilotos encaminados a crear Telecentros en un pequeño universo de Delegaciones de la Ciudad de México y municipios de los estados de México y Michoacán ... durante 1997 se han creado 7 Telecentros en igual número de pueblos de la periferia del Distrito Federal, y 16 Telecentros en cabeceras municipales del estado de Michoacán y la región de la mariposa monarca del estado de México ... En este momento se estima que sólo cinco del total de 23 Telecentros creados, todos con su Patronato propio, estén funcionando. (Robinson, 1999).

El documento en cuestión se considera iluminador al incluir datos e ideas del autor que ilustran no sólo una especie de cronología de telecentros en el país, sino también una propuesta<sup>44</sup> que en 1999 debió haber constituido una iniciativa digna de tomarse en cuenta.

En Guadalajara y respecto al Centro de Acceso de Oblatos tal y como se mencionó al inicio de este apartado, no se ha escrito mucho. El material escrito al que se pudo tener acceso está constituido por relatorías de algunas de las reuniones efectuadas entre las personas involucradas en el proyecto. En este espacio cabe destacar en primera instancia las fructíferas e iluminadoras pláticas en ITESO con Francisco Morfín Otero. En una segunda instancia también cabe destacar el material<sup>45</sup> que Vicente Viveros (encargado en un tiempo del proyecto que esta tesis denomina Centro de Acceso de Oblatos) me facilitara. La

---

<sup>43</sup> Se puede encontrar la referencia bibliográfica bajo Robinson Scott S. *Telecentros en México: Desafíos y Posibilidades Carta Abierta a la Comisión Federal de Telecomunicaciones*.

<sup>44</sup> En el documento se puede leer: La propuesta es sencilla: COFETEL debe obligar a todos los concesionarios de la telefonía local, los nuevos que entran al mercado en enero de 1999 y el único actual, ofrecer a los Telecentros incipientes, una conectividad vía líneas dedicadas, a precios descontados. Al tiempo, los proveedores de hardware y software se les "invitan" a ofrecer sus productos para equipar los Telecentros por medio de donativos con una deducción fiscal (activamente y claramente fomentada por la SHCP) a través de Fundaciones y/o Instituciones de Asistencia Privada con programas de apoyo a Telecentros en el conjunto de los estados y los 2418 municipios del país.

<sup>45</sup> En forma de notas, correos electrónicos y relatorias de algunas de las reuniones de trabajo.

disponibilidad de estas personas conformaron una ayuda y aporte invaluable para este trabajo de tesis, mismo que puede aportar literatura, es decir, datos, cifras, gráficas tendientes a desarrollar una *cultura de los telecentros*, entendida como el conocimiento que respecto a estos Centros de Acceso se logre en la entidad, sin olvidar el interés que esta tesis pueda propiciar al proponer vetas de investigaciones futuras en el campo de las TIC.

### 1.3 METODOLOGÍA

No es la pretensión de este apartado efectuar un balance de las tendencias metodológicas actuales. Se busca, en todo caso, poner sobre el papel algunas cuestiones relacionadas con la conceptualización de la metodología así como de su puesta en práctica y aplicación para este proyecto.

Raúl Fuentes<sup>46</sup> en su libro *Educación y Telemática*<sup>47</sup> cita a Robert T. Craig<sup>48</sup>. Este último cuando habla de metodología indica: “*Metodología* en su sentido más amplio, es cualquier indagación sobre los métodos; y método en el sentido más amplio es cualquier procedimiento ordenado y explícito” (Fuentes, 2000, p. 62).

Esta tesis explorará metodológicamente la retórica y la realidad de los usos de las nuevas TIC en el *Centro de Acceso de Oblatos*. Es una tesis de corte cualitativo, que recurrió a técnicas como la etnográfica, la entrevista abierta y el cuestionario. La tesis también se constituye de un componente cuantitativo al haber surgido la necesidad de trabajar con cifras<sup>49</sup>. En este punto, valga recordar las palabras de Jesús Ibáñez cuando argumenta que es posible la utilización de técnicas de orden cuantitativo como matematizar o controlar variables por ejemplo y a pesar de ello mantener un enfoque cualitativo, “el concepto más general en matemáticas, no es el número, sino el orden” (Ibáñez, 1994), en (Reguillo, 2002, p 23); contrariamente es posible utilizar técnicas de corte cualitativo como el discurso “y situarse en un enfoque absolutamente positivo, que no atiende a la cualidad del dato” (Reguillo, 2002, p 23).

---

<sup>46</sup> Doctor en Ciencias Sociales y miembro del SNI, nivel II. Profesor e Investigador de la Universidad de Guadalajara y del ITESO.

<sup>47</sup> Libro editado por Norma de Argentina en septiembre de 2000.

<sup>48</sup> El capítulo en cuestión es *Communication as a practical discipline*.

<sup>49</sup> Respecto de los usuarios del Centro de Acceso así como del Censo de Población y Vivienda 2000.

Raúl Fuentes en el último de los capítulos del libro antes mencionado habla acerca de la búsqueda de categorías para el análisis sociocultural de los usos de Internet. En ese capítulo, hace notar que:

la investigación sociocultural de los usos de Internet puede comenzar a construirse a partir de la triple dimensión de las *funciones* informativa, comunicativa y difusiva de Internet, en relación con, al menos, los siguientes cuatro recursos: infraestructura, códigos, hábitos y representaciones en un grupo o tipo de usuarios determinados. (Fuentes, 2000, p.105).

De las funciones sugeridas por Raúl Fuentes, esta tesis contemplará la función comunicativa relacionándola con los hábitos y las representaciones que de Internet se hace en el imaginario de algunos de los usuarios del Centro de Acceso de Oblatos.

Fuentes sugiere una serie de pasos a seguir para concluir que:

La exploración sistemática de la *interacción* sociocultural mediada por los recursos de la *interactividad* digital, que va haciéndose cada vez más presente en Internet conforme los usuarios ajustan sus estructuras de pensamiento y de acción a las posibilidades abiertas por el desarrollo tecnológico y la creatividad de sus aplicaciones comunicativas, abre un horizonte de comprensión del carácter *constitutivo* de la comunicación en la sociedad y la cultura, que los llamados “medios” limitaron y oscurecieron y que es una tarea prioritaria para los estudios de comunicación. (Fuentes, 2000, p.107).

Rossana Reguillo<sup>50</sup> por su parte define a la metodología como “el proceso de transformación de la realidad en datos aprehensibles y cognoscibles que buscan volver inteligible un objeto de estudio” (Reguillo, 2002). Comparto, al igual que Reguillo, que antes de practicar un procedimiento metodológico se hace necesario reflexionar acerca de la actitud metodológica ya que en gran medida de esto depende el desarrollo y éxito de una investigación. El Forastero. Estudio de psicología social de Alfred Schutz (1974) es un estudio de teoría social que ayuda a la reflexión recién planteada. Es la situación típica en la

---

<sup>50</sup> Doctora en Ciencias Sociales por el Centro de Investigación y Estudios Superiores en Antropología Social (CIESAS). Profesora e investigadora en el ITESO. Miembro del SNI Nivel II.

que se encuentra un forastero cuando intenta interpretar el esquema cultural de un grupo social en el cual se ve inmerso y tiene que orientarse. De acuerdo a Schutz, un forastero pregunta para orientarse, observa para no cometer errores lingüísticos o sociales y ensaya.

Para poder articular los conceptos metodológicos con los datos en el presente trabajo de tesis hubo de reconocerse que no había muchos datos a utilizar, había que transformarse en un forastero, había que buscar más datos de los que se disponía<sup>51</sup>, había que trabajarlos para luego interpretarlos y asociarlos con el objeto de estudio del presente trabajo. GIDDENS, 1997 escribe "Vivir en una sociedad postradicional", en: Beck / Giddens / Lash (eds.), Modernización reflexiva. Política, tradición y estética en el orden social moderno.<sup>52</sup> Afirma que el humano es un agente intencional cuyas actividades obedecen a razones, luego indica, es capaz si se le pregunta, de abundar discursivamente sobre esas razones, lo que incluye mentir sobre ellas. Más allá de las reflexiones que estas palabras puedan evocar, la idea de una lectura de la vida social por parte de las personas resulta de interés como punto de partida para pensar la entrevista como práctica de relevancia en la investigación social y por ende de este proyecto de tesis.

Partiendo de ello, se procedió así: Se hizo necesario, de inicio, realizar una encuesta de sondeo a través de un cuestionario y de entrevistas abiertas para averiguar cuál era el imaginario de la comunidad de Oblatos<sup>53</sup> ante el establecimiento del Centro de Acceso, es decir: cuáles las expectativas, cuáles los sentimientos, ¿estaban enterados del Centro de Acceso o no? Se hacía indispensable conocer cuántas personas tenían computadora e Internet en su casa, cuánto tiempo usaban Internet, para qué lo usaban, qué opinaban de Internet y qué dificultades o problemas encontraban al utilizarlo<sup>54</sup>. Al estar aplicando las encuestas se hizo evidente que algunas de las preguntas que habían sido pensadas como pertinentes, resultaron no serlo puesto que de entre los encuestados durante el mes de mayo

---

<sup>51</sup> Datos procedentes de SCINCE 2000, datos poblacionales procedentes del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) y sus AGEBS (delimitación por manzanas o grupos de manzanas), que fueron consultados a través del Servicio de Consulta de Bancos de Información (SECOBI) en ITESO. Cifras capturadas en las bitácoras de asistencia al Centro de Acceso.

<sup>52</sup> Publicado en español por Alianza, Madrid, 1997

<sup>53</sup> Se aplicaron considerando el criterio del Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática (INEGI) y sus AGEBS (delimitación por manzanas o grupos de manzanas) contiguas al Centro de Acceso.

<sup>54</sup> Ver Anexo 1 (Encuesta de Sondeo).

de 2002<sup>55</sup> ninguno tenía Internet en casa y tampoco sabían de la existencias del Centro de Acceso en la Unidad Administrativa. Se hizo evidente entonces lo que Reguillo afirma cuando dice que el asumir una técnica como un procedimiento lógico que permite construir en pasos sucesivos conocimiento acerca del *objeto*, transforma al proceso de investigación en una empresa no constreñida, que permite la autorreflexión y que permite asimismo que el observador *corrija* o vaya corrigiendo, pero sobre todo aprenda de y en el proceso. “La pertinencia, la especificidad de la situación investigada, no deben nunca supeditarse a un diseño rígido que anule el movimiento”(Reguillo, 2002, pp. 26, 27).

¿Porqué AGEBS y no Oblatos?, por limitaciones de tiempo, por constricciones económicas y por la facilidad de contar con datos estadísticos organizados en AGEBS. Al haber escogido un objeto de estudio que cambia además de constante, rápidamente, el tiempo surge como severa limitante. Por otro lado al tener que actuar de manera individual, sin apoyos económicos institucionales o de la iniciativa privada y al no tener la posibilidad económica de poder pagar a un grupo multidisciplinario<sup>56</sup> de profesionales había que sacar adelante el proyecto de la mejor manera posible aún con las limitaciones existentes.

Se contaba con los datos de SCINCE 2000 (Censo de Población y Vivienda), había entonces que recabar datos que salieran del mismo Centro de Acceso ¿cuáles? Los contenidos en las bitácoras o registros de entrada al mismo: Nombre, edad, ocupación, escuela, grado, fecha, hora de entrada, hora de salida.

En siguientes capítulos tanto las cifras del Censo de Población y Vivienda como las del Centro de Acceso se considerarán con mayor detenimiento. Por lo tanto en este espacio y debido a su pertinencia cabe citar algunas palabras de Raúl Fuentes donde reconoce su tarea como “profesor-investigador mexicano (y latinoamericano)” (Fuentes, 2000, p. 9), él la entiende

como parte de una empresa colectiva, plural y desnivelada, marginal y en muchos sentidos fragmentaria, pero empeñada en aportar conocimientos y orientaciones

---

<sup>55</sup> Se encuestaron a siete hogares en cada AGEBS

<sup>56</sup> De encuestadores, entrevistadores, capturistas de datos y diseñadores gráficos, por ejemplo.

académicamente consistentes y socialmente pertinentes sobre la comunicación en la sociedad” (Fuentes, 2000, p.10).

Esas palabras, provocan la reflexión respecto a la labor que un trabajo de tesis deba conllevar más aún si se toma como premisa que una tesis, *no necesariamente tiene que brindar soluciones, sólo brindar interpretaciones*, se comprenderá que ésta en particular deba ser concluida en un corto tiempo, máxime si se considera nuevamente la rapidez con la que cambia el objeto de estudio de la misma. Al contribuir con información fresca, nueva, al analizar los fundamentos teóricos de la cuestión y al subrayar las funciones sociales de un proceso de significación tan particular como es el objeto de estudio de esta tesis se espera resulte una aportación significativa.

En opinión de Raúl Fuentes la exploración sistemática e intencionada de los usos de Internet desde una perspectiva sociocultural puede contribuir no solo a reorientar nuestra comprensión, sino también nuestra práctica, de la comunicación como *producción social de sentido*. (Fuentes, 2000, p.108). Se espera por lo tanto que lo contenido en la totalidad de este trabajo de tesis coadyuve a mejorar la comprensión y la práctica no sólo de la comunicación a través de Internet sino también de la comprensión y la práctica de la comunicación en el Centro de Acceso de Oblatos con miras a la producción social de sentido.

El trabajo en la presente tesis presenta la viabilidad de aplicar algunas técnicas tradicionales de investigación social como la captura de información de primera mano a través de la aplicación de encuestas, de cuestionarios y de entrevistas abiertas así como la posibilidad de la búsqueda de información y la posibilidad de comunicación a través de Internet.

En este punto valga recordar las palabras de Sonia Reynaga O<sup>57</sup>. en cuanto a que la investigación cualitativa busca

dar cuenta de significados, actividades, acciones e interacciones cotidianas de distintos sujetos; observados éstos en un contexto específico o en un ámbito de

---

<sup>57</sup> Jefa de la Unidad para el Desarrollo del Personal en la Universidad de Guadalajara. Investigadora y Coordinadora de Programas de Postgrado del Sistema de Ciencia y Tecnología

dicho contexto. Así la perspectiva cualitativa no está interesada en contar y medir cosas, ni convertir observaciones en números, se interesa por preguntar, interpretar y relacionar lo observado, es decir por construir un sentido sobre la problemática que nos condujo al campo de observación (Reynaga, 2002).

Se considera indispensable aclarar que en esta tesis se ha concebido a la metodología como una combinación de estrategias que buscan construir conocimiento. Conocimiento entendido como “el producto de una habilidad de búsqueda por parte de un sujeto con el fin de aprehender al objeto” (Reynaga, 2002, p. 126).

## CAPÍTULO 2

### CONTEXTOS DEL CENTRO DE ACCESO DE OBLATOS

Contémplese como *contexto* a la serie de datos, hechos o espacios<sup>1</sup> que permiten situar con mayor precisión un fenómeno sociocultural y acercarse a éste a través de una mejor comprensión, previa la lectura del fenómeno como texto. En este sentido se abordarán varios elementos de contexto que permitirán aproximarse con mayor propiedad al Centro de Acceso. El primero de ellos se refiere a la contextualización histórica, tanto de la zona de Oblatos como de la Unidad Administrativa y del Centro de Acceso en particular. En estos dos últimos, además se detendrá en algunos detalles del significado del espacio, al igual que de algunos discursos con particular relevancia histórica.

Además de la historia de Oblatos y de la historia de la Unidad Administrativa “Gob. Prisciliano Sánchez” (a la que se hará referencia como UA en algunos apartados de esta tesis), también se hará referencia a la ubicación y a la conformación de la UA en Oblatos, a la ubicación del Centro de Acceso en Oblatos y a la ubicación del Centro de Acceso en la UA. Para la construcción de estos contextos ha sido necesaria una minuciosa y cuidadosa investigación, buscando articular e interpretar los datos en orden a construir un discurso pertinente y significativo que con el formato de una tesis examina algunos de los elementos de la ecología social del objeto de estudio.

Cabe hacer una referencia a Walter Benjamin<sup>2</sup> y a su idea de historia. Para Benjamin, historia no sólo es el estudio de los hechos, también es el estudio de las virtualidades<sup>3</sup>. Para él, la historia esta abierta y justo lo virtual, es decir lo posible, viene a desestabilizar el presente. Interpretando las palabras anteriores, la virtualidad del pasado desestabiliza el presente y crea el futuro. Esto se puede traducir como que: los hechos del pasado modifican el presente y propician un futuro distinto. Con base en la idea de Benjamin, “lo actual cada

---

<sup>1</sup> Se hablará de espacios *simbólicos* o representativos y de espacios *implicados* como los no circundantes al edificio de la Unidad Administrativa y por ende al Centro de Acceso. Entiéndase como espacios: edificios, calles, centros comerciales, etc.

<sup>2</sup> Filósofo, escritor y pensador Alemán 1892 - 1940

<sup>3</sup> Cabe aclarar que el sentido que se da a virtualidad en este espacio no debe entenderse como lo opuesto a realidad. Si se desea extenderse en el concepto de virtualidad aplicado a TIC o CMC se pueden consultar, entre otras, fuentes como: Pierre Lévy *¿Qué es lo virtual?*, o bien a George P. Landow *Hipertexto*.



vez dura menos, y esta concepción es producto de los medios<sup>4</sup>”. En el trabajo de esta tesis y en el Centro de Acceso en cuestión ambas concepciones de historia caben perfectamente.

De acuerdo al concepto de virtualidad de Benjamin, ésta estaría constituida por el futuro en cuanto a usos o realidades que se pueden esperar en el Centro de Acceso en cuestión. Por ende los usos actuales significarían un presente que aunque forma parte de un proceso, se presume atiende básicamente las demandas de adolescentes de la comunidad de Oblatos. Por el momento se continuará con el registro de los hechos y datos que circunscriben los contextos observados para posteriormente y retomando la idea de Benjamin, hablar de las posibilidades tanto presentes como futuras del Centro de Acceso de Oblatos.

Por su parte Jesús Martín-Barbero<sup>5</sup> en el seminario de Culturas de la Ciudad impartido en el ITESO en el 2001 patentizó su idea respecto de lo urbano afirmando que pensar lo urbano no es sólo pensar lo que ha sido deconstruido, habrá que pensar en las nuevas formas de cultura; habrá que pensar en las *reterritorializaciones*, en las recuperaciones y en las resignificaciones de espacios tanto geográficos, como culturales, e incluso políticos.

Siguiendo con el tenor de esta tesis, las sugerencias de Martín-Barbero de cómo pensar lo urbano se aplican a los contextos a que se hace referencia en esta tesis. Tal vez el Centro de Acceso esté tomando el lugar que tenía la calle, la esquina, la casa del líder del grupo, el parque o la unidad deportiva donde los adolescentes preferían pasar el tiempo de ocio. Tal vez y como se ha sugerido antes, el Centro de Acceso de Oblatos se está convirtiendo en el nuevo cibercafé - con la ventaja que implica una gratuidad casi total<sup>6</sup> - . No se puede ignorar que incluso la política gubernamental podría tener implicaciones en el Centro de Acceso. Qué tipo participación busca o buscaría el Municipio de Guadalajara de los usuarios del Centro de Acceso, de qué edad u ocupación y cuáles serían las implicaciones

---

<sup>4</sup> Idea trabajada por Jesús Martín-Barbero en el Seminario Culturas de la Ciudad, en ITESO, Guadalajara, México, 2001 y dentro del marco de la Maestría en Comunicación con Especialidad en Difusión de la Ciencia y la Cultura.

<sup>5</sup> Doctorado en Filosofía por la Universidad de Lovaina, Bélgica. Desde el 2000, es investigador y profesor de tiempo completo en la Maestría en Comunicación con Especialidad en Difusión de la Ciencia y la Cultura en ITESO.

<sup>6</sup> Casi total ya que las impresiones se pagan a un peso por hoja con texto y a un peso cincuenta centavos por hoja con texto e imagen.

de esa participación. No toca a esta tesis proporcionar las respuestas, éstas pudieran ser parte de una investigación complementaria.

Bastan las ideas de Martín-Barbero y las ideas de Benjamin como acotación a la relevancia del contexto histórico en un trabajo de la naturaleza del que esta tesis se ocupa. A continuación se hablará de los contextos.

Se ha escogido iniciar mencionando a la Guadalajara de Alfonso Alfaro<sup>7</sup> y que en la revista Artes de México describe bajo el título *Marca poniente*, rostro herido a una ciudad cuyos primeros pobladores se asentaron en un Valle situado en un punto en donde confluían innumerables caminos, en un punto estratégico,

en un alto obligado entre el altiplano y el mar; la ciudad es también mesón, etapa y punto de partida en una ruta larga que, bordeando la sierra y la playa, llega hasta el Norte (es decir, el Otro Lado) .... Es polo básico de esa área cultural del Pacífico americano que corre de Jalisco a California y mucho más allá hacia ambas orillas, como testimonio de un inmenso flujo circular de personas y mercancía, de anhelos y vicisitudes, y hasta un nuevo folklore que brota glorioso y que se infiltra en todas las clases sociales. ( Alfaro, 1998, p 11).

La situación descrita en el pequeño párrafo anterior tal vez no ha cambiado del todo con el paso del tiempo. Hoy día, la ciudad conserva mucho de la imagen y el sabor captado por Alfaro. Antes de recurrir a tablas o a gráficas que demuestren lo estipulado se puede decir que Guadalajara sigue siendo ruta de Jalisco a California, entre otros destinos. Por consiguiente, no sería aventurado decir que Oblatos es uno de los barrios que aporta una importante fuerza de trabajo al vecino país, esto al observar, año tras año, las *placas gringas*<sup>8</sup> que portan muchos de los automóviles que circulan por las calles de esa zona en épocas decembrinas. Ahora bien recurriendo al uso de las gráficas, de las fuentes disponibles al respecto, la Universidad de Texas da a conocer en el sitio Web del Sistema

---

<sup>7</sup> Doctor en Antropología por la Universidad de París. Autor de *Itinerarios espirituales de Luis Barragán*, publicado por la revista Artes de México en la colección Libros de la Espiral.

<sup>8</sup> Término utilizado comúnmente para designar, en este caso a las placas de circulación de los Estados Unidos de Norteamérica.

Económico Latinoamericano (SELA), un trabajo de Fernando Lozano-Ascencio<sup>9</sup>, *Migración Internacional, Transición Demográfica y Remesas en México*, donde afirma que “la población mexicana que anualmente emigra de manera definitiva hacia el vecino país, lo hace en las edades más productivas”<sup>10</sup>. Hace referencia entonces a las cifras del censo norteamericano de población al indicar que en 1960 vivían en los Estados Unidos un poco más de medio millón de mexicanos (576 mil), cifra que alcanza 760 mil en el año de 1970 .

En su opinión el crecimiento registrado en estos años indicaba que la migración internacional a los Estados Unidos era de carácter temporal, o sea que los trabajadores laboraban en la agricultura y en la industria norteamericana por temporadas para después regresar a su país de origen.

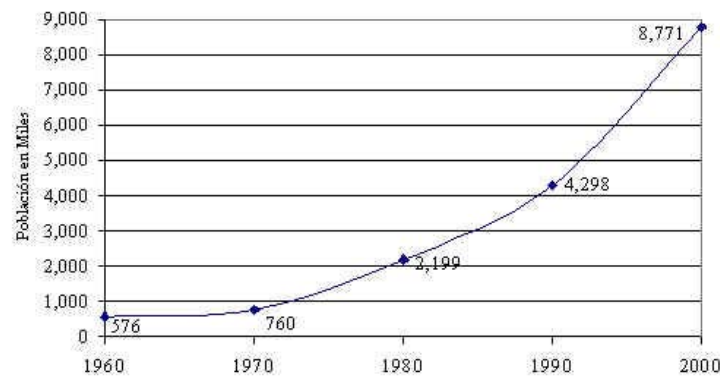
Lozano-Ascencio brinda el siguiente gráfico para dar a conocer la población Mexicana en los Estados Unidos de 1960 a 2000 afirmando que:

a partir de 1970 y más claramente a partir de 1980 la emigración mexicana empieza a ser más marcadamente definitiva. Así vemos que para 1980 la población de mexicanos residiendo en aquel país alcanzó la cifra de 2.2 millones de individuos, tres veces más población que la que había en 1970. A partir de 1980 podríamos decir que la migración mexicana a los Estados Unidos entra en una fase de acelerado crecimiento, pues la población mexicana residente (con o sin documentos legales) alcanzó las cifras históricas de 4.3 millones en 1990 y 8.8 millones en el año 2000 ... La diferencia entre la población mexicana que había en 1990 y 2000 es de 4.5 millones, lo que significa que anualmente alrededor de 450 mil mexicanos, emigraron definitivamente a los Estados Unidos entre esos años, cifra muy por encima de la estimada por el Consejo Nacional de Población de México que ubica a este grupo en 310 mil emigrantes anuales definitivos, entre 1995 y 2000. De cualquier manera esta emigración internacional acumulada de 8.8 millones de mexicanos representa alrededor del 9 por ciento de la población de México en el año 2000, y constituiría el Estado número 33, ocupando el tercer lugar en cuanto al número de habitantes después del Estado de México y el Distrito Federal. (Lozano-Ascencio, sf).

---

<sup>9</sup> investigador del Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias de la UNAM.

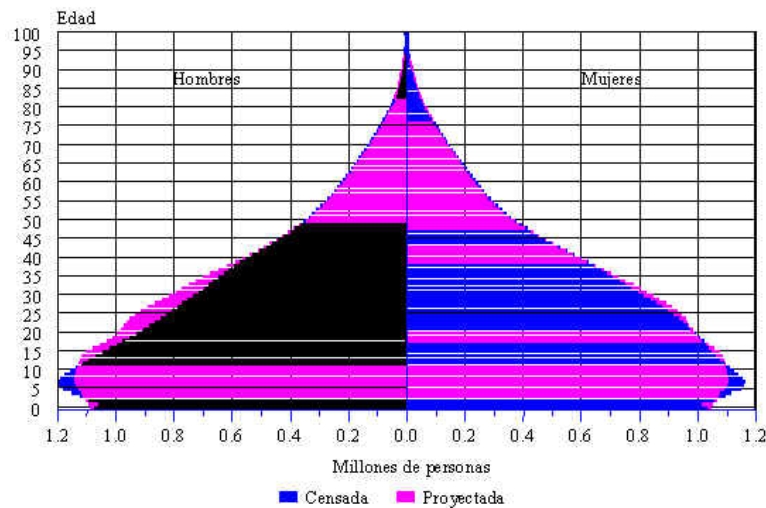
<sup>10</sup> según se lee en este documento la edad más productiva está entre 15 los y los 45 años de edad.



**Gráfica 3.** Población Mexicana en Estados Unidos 1960-2000  
Fuente: U.S. Bureau of Census

Gráfica 1: Población Mexicana en Estados Unidos 1960-2000.

Este investigador propone el siguiente gráfico para demostrar que una de las formas de examinar el hecho de que en la población emigrante predomine la edad más productiva es mediante la comparación de la estructura por edad de las proyecciones de población con la estructura por edad de la población que resultó del censo. En el documento referido Lozano-Ascencio, muestra la siguiente gráfica que ilustra la *Pirámide de Población Censada y Proyectada en el año 2000*.



Gráfica 2: Población Censada y Proyectada.

El investigador continúa:

comparando la estructura por edad de las proyecciones de población con la estructura por edad de la población que resultó del censo ... El Consejo Nacional de Población de México estimó que para el año 2000 la población de México llegaría a 99 millones, considerando en esta cifra una migración neta negativa de alrededor de 300 mil emigrantes internacionales anuales. Sin embargo, el censo de 2000, arrojó una población total de 97.5 millones, alrededor de 1.5 millones menos de la población que se esperaba. En la Gráfica 4 aparece una pirámide por edad desplegada con la población censada y proyectada para el año 2000 (Partida, 2001).

Indica que la mayor discrepancia entre la población proyectada y la censada se observa en la población masculina del grupo de edad de 12 a 40 años. Acerca de la población femenina la discrepancia es menor. La explicación de la existencia de esos huecos en la pirámide de población dice el investigador, podría atribuirse a la “pérdida de población por emigración internacional”. (Lozano-Ascencio, sf).

El mismo investigador facilita una serie de cuadros o tablas que a continuación se muestran ejemplificando, por un lado, datos de los emigrantes a los Estados Unidos entre 1995 y 2000, así como su participación porcentual en la población residente de 2000 por entidad federativa de residencia. En ese cuadro se observa que “únicamente tres entidades del país (Jalisco, Michoacán y Guanajuato) concentraron la tercera parte de los emigrantes a Estados Unidos durante el quinquenio 1995-2000” (Lozano-Ascencio, sf). El segundo cuadro muestra una estimación de las remesas<sup>11</sup> provenientes de Estados Unidos, según Entidad federativa receptora, 2001. Estos cuadros sirven de apoyo a lo escrito en párrafos anteriores en relación con la emigración de personas hacia los Estados Unidos de Norteamérica. Luego de los cuadros y dejando atrás el tópico de las migraciones, se continuará destacando algunos aspectos del contexto histórico de Oblatos.

---

<sup>11</sup> Son muchas las formas que existen para evaluar el impacto de estos recursos en las economías de los países expulsores de mano de obra. En virtud de que las remesas familiares son contabilizadas en las finanzas de cada país, dentro del rubro de ingresos por exportaciones de la balanza de pagos (lo que fríamente indicaría que se trata del ingreso obtenido por la exportación de mano de obra), para el caso de México las remesas constituyeron el 5.6 por ciento del valor total de las exportaciones para el año 2001. El monto de las remesas familiares en el año 2001 es ligeramente menor al ingreso por exportaciones de petróleo crudo (11,594 millones de dólares), considerablemente mayor que el ingreso proveniente del turismo extranjero (6,538 millones de dólares) y muy superior al valor de las exportaciones agropecuarias (4,015 millones de dólares). Cita textual del documento de Lozano-Ascencio.

Volviendo a los cuadros siguientes valga resaltar para los propósitos de este apartado, que en ambas tablas Jalisco surge como una entidad federativa que aporta, por un lado, un buen número de emigrantes al vecino país del Norte y por otro significa una entrada considerable de divisas en moneda americana al país.

En este punto se subraya que la gráfica 3 que aparece en la siguiente página se le hicieron algunas modificaciones tipográficas es decir, las negritas no aparecen en el cuadro original. El hecho de resaltarlas muestra que Jalisco es uno de los Estados de la República Mexicana que tiene uno de los porcentajes más altos de migración hacia el vecino país del Norte y con esto se busca dar soporte a la idea de que de Oblatos pueden surgir un número importante de emigrantes hacia aquel país.

Con respecto a la gráfica 4 que aparece en la página subsiguiente y que muestra cifras en remesas, se nota que el estado de Jalisco aporta una cantidad importante de dólares que entran al país por ese concepto. Sería un dato interesante para esta tesis poder constatar qué tanto de esa cantidad correspondería a emigrantes procedentes de Oblatos sin embargo por constricciones de tiempo se ha dejado de observar la posibilidad de contar con ese dato.

Cuadro N° 1 en el documento de Lozano-Ascencio.  
Emigrantes a Estados Unidos entre 1995 y 2000 y su participación porcentual  
en la población residente de 2000, según entidad federativa de residencia.

Estado	Emigrantes	%	Población	Emig/Pob
	1995-2000		Residente 2000	(%)
<b>TOTAL/PROMEDIO</b>	<b>1,569,157</b>	<b>100.0</b>	<b>97,483,412</b>	<b>1.6</b>
Zacatecas	65,631	4.2	1,353,610	4.8
Michoacán	165,502	10.5	3,985,667	4.2
<b>Guanajuato</b>	<b>163,338</b>	<b>10.4</b>	<b>4,663,032</b>	<b>3.5</b>
Durango	42,307	2.7	1,448,661	2.9
Morelos	44,426	2.8	1,555,296	2.9
<b>Nayarit</b>	<b>25,303</b>	<b>1.6</b>	<b>920,185</b>	<b>2.7</b>
Aguascalientes	25,766	1.6	944,285	2.7
Hidalgo	60,817	3.9	2,235,591	2.7
<b>Jalisco</b>	<b>170,793</b>	<b>10.9</b>	<b>6,322,002</b>	<b>2.7</b>
San Luis Potosí	61,757	3.9	2,299,360	2.7
Guerrero	73,215	4.7	3,079,649	2.4
Colima	12,581	0.8	542,627	2.3
Querétaro de Arteaga	24,682	1.6	1,404,306	1.8
Chihuahua	49,722	3.2	3,052,907	1.6
Oaxaca	55,839	3.6	3,438,765	1.6
Puebla	69,775	4.4	5,076,686	1.4
Sinaloa	34,662	2.2	2,536,844	1.4
Tamaulipas	32,665	2.1	2,753,222	1.2
Veracruz	78,347	5.0	6,908,975	1.1
México	127,425	8.1	13,096,686	1.0
Coahuila	21,581	1.4	2,298,070	0.9
Baja California	22,613	1.4	2,487,367	0.9
Tlaxcala	8,541	0.5	962,646	0.9
Nuevo León	33,066	2.1	3,834,141	0.9
Distrito Federal	59,368	3.8	8,605,239	0.7
Sonora	13,676	0.9	2,216,969	0.6
Baja California Sur	2,36	0.2	424,041	0.6
Yucatán	5,839	0.4	1,658,210	0.4
Campeche	2,192	0.1	690,689	0.3
Quintana Roo	2,496	0.2	874,963	0.3
Chiapas	9,275	0.6	3,920,892	0.2
Tabasco	3,597	0.2	1,891,829	0.2

Gráfica 3: Emigrantes a Estados Unidos entre 1995 y 2000.

Fuente: Lozano-Ascencio.

Cuadro N° 2 en el documento de Lozano-Ascencio.  
 Estimación de las remesas provenientes de Estados Unidos, según Entidad federativa receptora,  
 2001.

Estado	Distribución % de las remesas según Censo 2000	Millones de dólares 2001	Millones de pesos 2001
<b>TOTAL</b>	<b>100.0</b>	<b>8,895.3</b>	<b>83,030.5</b>
Jalisco	11.1	987.7	9,219.5
Guanajuato	9.7	866.7	8,089.6
Michoacán	9.5	841.6	7,856.0
México	6.9	617.8	5,766.3
Veracruz	5.0	446.5	4,167.8
Distrito Federal	4.8	426.3	3,978.8
Guerrero	4.5	400.7	3,740.2
San Luis Potosí	3.9	349.3	3,260.9
Baja California	3.8	334.2	3,119.7
Chihuahua	3.6	319.9	2,985.6
Zacatecas	3.5	308.9	2,883.8
Puebla	3.3	294.7	2,750.8
Durango	3.1	280.1	2,614.5
Nuevo León	3.0	267.9	2,500.9
Oaxaca	2.9	261.0	2,436.0
Tamaulipas	2.6	235.2	2,195.6
Hidalgo	2.6	235.1	2,194.2
Sinaloa	2.6	230.9	2,155.6
Morelos	2.2	196.9	1,837.8
Coahuila	2.0	176.1	1,643.4
Sonora	1.7	154.7	1,443.6
Aguascalientes	1.6	143.2	1,336.3
Nayarit	1.4	120.8	1,127.8
Querétaro	1.2	109.9	1,025.5
Colima	0.8	73.7	687.9
Chiapas	0.6	55.8	520.8
Tlaxcala	0.5	46.9	437.4
Yucatán	0.5	44.5	415.8
Quintana Roo	0.3	24.1	224.8
Tabasco	0.3	22.7	212.2
Campeche	0.1	11.6	108.6
Baja California Sur	0.1	9.9	92.7

Gráfica 4: Remesas provenientes de Estados Unidos.

Fuente: Muestra Censal 2000 y Banco de México  
 Tipo de cambio promedio del año 2001, 9.3342 pesos por dólar (BANXICO).<sup>12</sup>

<sup>12</sup> Fuente que utiliza Lozano-Ascencio.



El cuadro de remesas anterior muestra que también Jalisco significa una cantidad importante de dólares que entran al país por ese concepto. Sería un dato interesante para esta tesis poder constatar qué tanto de esa cantidad correspondería a emigrantes procedentes de Oblatos.

En cuanto al *Contexto Histórico de Oblatos* valga destacar que no se perseguirá la idea de que el origen del nombre de Oblatos proceda de los Misioneros Oblatos de María Inmaculada ya que esto daría un giro innecesario a este trabajo de tesis. Baste mencionar que según datos de la Gran Enciclopedia Rialp, (1991), Oblatos de María Inmaculada, Congregación de Misioneros, llegaron a México en 1858 y cuyo fundador en Francia fue el hoy San Eugenio de Mazenod<sup>13</sup> (1782-1861), obispo de Marsella tal y como lo indica el sitio visitado el 04, 05, 2002 en (<http://ar.geocities.com/oblatosar/vida.htm>) esta parte de la tesis se abocará a resaltar algunos aspectos que hacen referencia a Oblatos a través de fuentes como la Web y algunos documentos que fueron revisados en el Archivo del Ayuntamiento de Guadalajara. Ambos tipos de fuentes tratan de demostrar que el nombre de Oblatos se reconoce por lo menos desde 1930.

Antes de hacer mención de los documentos consultados en el Archivo del Ayuntamiento se hará referencia al sitio Web de la Alianza de Camioneros de Jalisco, sitio que brinda una crónica histórica del servicio de camiones urbanos en la ciudad de Guadalajara y que incluye fotos como la siguiente y a través de la cual se puede constatar que en 1930 ya se reconocía a Oblatos por ese nombre.



Foto 3: Camión Centro Oblatos en 1930.

---

<sup>13</sup> Eugenio de Mazenod hace surgir en Francia en 1816 la congregación “Los Misioneros de Provenza”; una comunidad misionera comprometida con los pobres, misma que en 1826 es reconocida por la Iglesia como Los Oblatos de María Inmaculada.

Según ese sitio Web, las primeras líneas iniciaron en 1930 y fueron: Centro Oblatos, Libertad y Garibaldi, Guadalajara-Tlaquepaque, Mexicaltzingo-Mezquitán, Guadalajara-Zapopan, Analco-Belén, Moderna-Occidente, Centro Colonias, Independencia-Lafayette, y Centro-Perla. El sitio Web en cuestión da a conocer datos y anécdotas en un texto de carácter lineal que no resulta difícil de seguir.

Un dato que también procede de Internet denominado El Monumental Estadio Jalisco y que se antojaría fuera de contexto por estar relacionado con el fútbol, logra pertinencia al referirse a una fecha en particular y reafirmar que ya en los años treinta se reconocía a Oblatos. Indica que el 20 de julio de 1930 el equipo de las chivas rayadas del Guadalajara fue invitado para inaugurar el Parque Oro “en el antiguo barrio de los joyeros de Oblatos”.



Foto 4: Parque Oro en 1930.

Con relación a los documentos del Archivo del Ayuntamiento <sup>14</sup>, en una de las carpetas del *archivo de Oblatos* <sup>15</sup> se pueden encontrar documentos de distintos años. Tres de ellos se mencionarán aquí como referencia para indicar que el nombre de Oblatos aparecía también en 1940 y en 1960. El primer documento es un escrito fechado el 22 de julio de 1940 dirigido al entonces Presidente Municipal Luis Álvarez del Castillo y firmado por el Ing. Abel Hernández Coronado. En este escrito se trata de aclarar una irregularidad en uno de tantos predios de Oblatos. A continuación parte del mismo:

Habiéndose trazado en el ejido tipo de Oblatos, de este Municipio, la zona urbanizada con su campo deportivo por instrucciones expresas de las Autoridades

<sup>14</sup> Ubicado en Esmeralda # 2486, Colonia Residencial Victoria Guadalajara, Jalisco. C.P. 44560 México.

<sup>15</sup> Una caja de cartón conteniendo carpetas enumeradas del 1 al 12, mismos que guardan documentos de diversos temas y asuntos.

Agrarias Superiores y de acuerdo con el artículo 133 del Código Agrario, hoy pretende un grupo de ejidatarios que sistemáticamente se han venido oponiendo a las instrucciones que gira esta oficina, ejecutar trabajos de barbecho en el citado campo ... el cual se encuentra en la terminación de las calles Belisario Domínguez, calle 32 y 34 al Norte. (Archivo del Ayuntamiento de Guadalajara, carpeta 2).

Esto permite aclarar que no se trata del campo de fútbol mencionado en las líneas anteriores.

El segundo documento al que se hará referencia, es el oficio N° 3485 que con un clip, sujeta original y cinco copias al carbón con fecha el 19 de agosto de 1960. Parece estar dirigido al Instituto Mexicano del Seguro Social ya que en la parte superior izquierda aparece el nombre de esa institución. Es una solicitud para:

Que esta presidencia Municipal emita su opinión respecto a si considera de interés la expropiación de 29 hectáreas y fracción del llamado “Ejido de Oblatos”. (Archivo del Ayuntamiento de Guadalajara, carpeta 2).

En otro de los documentos de esa misma carpeta se puede leer que

el Ejecutivo Federal, dictó Decreto Expropiatorio de 29 hectáreas y fracción ... situado en la parte Noreste de la ciudad limitado al Norte por el fraccionamiento Independencia, al sur por la calle Pablo Valdéz, al Oriente por la Calle Belisario Domínguez y al Poniente por los terrenos que ocupan los viveros y Hospital Escuela en Construcción. (Archivo Histórico del Ayuntamiento de Guadalajara, carpeta 2)<sup>16</sup>.

Se recalca que se hace referencia a los documentos antes mencionados con el sólo afán de demostrar que en los cuarenta y los sesenta, al igual que en los años treinta también se hablaba de Oblatos y se le reconocía como una zona populosa de la ciudad de Guadalajara. Esto se fundamenta mediante los documentos mencionados antes y donde se menciona a Oblatos como una parte de la ciudad caracterizada por propiedades ejidales, lo cual pudiera sugerir que algunos de los pobladores de esa zona de la ciudad de entonces se dedicaban a las labores de labranza de la tierra.

---

<sup>16</sup> Oficio N° 7 de la carpeta 2 de Oblatos.

Parte del trabajo etnográfico tuvo que ver con el reconocimiento de la Unidad Administrativa. Continuando con el contexto que significa ésta se puede decir que fue inaugurada en el año de 1976, tal y como se hace constar mediante la placa alusiva este hecho que se encuentra al lado derecho de la puerta principal de acceso.



Foto: 5 Placa ubicada a la derecha del acceso principal.



Foto: 6 Al fondo, bajo la marquesina gris se observa la puerta de acceso principal.

Bajo la escultura de bronce recordando al Gobernador Prisciliano Sánchez<sup>17</sup> y que está situada a la izquierda de la puerta principal se puede leer otra placa en la que el Pueblo de Guadalajara a través del Ayuntamiento 1992 - 1995 rinde homenaje al “Precursor del Federalismo en Jalisco”. (Ayuntamiento 1992 – 1995).



Foto: 7 Placa bajo la escultura de la figura del Gob. Prisciliano Sánchez y leyenda del lado izquierdo.

El Ayuntamiento de Guadalajara 77 - 79 a través de la Junta Federal de Mejoras Materiales de la Secretaría de Asentamientos Humanos y Obras Públicas inscribe a la izquierda de la

<sup>17</sup> Tomó posesión como primer Gobernador Constitucional del Estado el 8 de enero de 1825, realizó profundas reformas en materia de Hacienda, instrucción escolar, seguridad pública y relaciones con la Iglesia. Falleció en 1826, siendo Gobernador.

estructura que sostiene la escultura la fecha mayo 1978. Esta fecha conmemora el año en el cual se rindió homenaje a la figura de Prisciliano Sánchez. Esta última fecha puede confundir a las personas en cuanto al año en que se inauguró la UA.

Lo inscrito en la placa conmemorativa de la entrada hacía suponer un buen inicio en la captura de información respecto a antecedentes históricos de la UA, sin embargo después de constatar que en esa instancia municipal no se cuenta con un documento que de fe de los acontecimientos de aquel entonces<sup>18</sup> y después de efectuar encuestas de sondeo con parte del personal de la UA<sup>19</sup> tratando de cuando menos obtener pistas al respecto, la instancia adecuada resultó ser el Archivo Municipal, ubicado en la calle Esmeralda por el rumbo de Plaza del Sol<sup>20</sup>. Se pudo averiguar a través del II Informe de Gobierno Municipal 1974 – 1976 período en el cual fungía como Gobernador el Lic. Alberto Orozco Romero y como Presidente Municipal de Guadalajara el Lic. Juan Delgado Navarro, se dan a conocer algunos datos que ayudan a conocer parte de la historia de la UA. Partes de ese informe se transcriben en seguida:

Se elaboraron también los estudios para la determinación y localización de las Unidades Administrativas Municipales que contemplan la descentralización administrativa y la descentralización de servicios del Municipio ... De igual manera se prepararon los proyectos para la operación de dos sub-centros de equipamiento urbano en el oriente de la Ciudad y se coordinó la acción del Ayuntamiento con las Dependencias y organismos<sup>21</sup> estatales y federales de Guadalajara para la ocupación de la oficinas y sucursales en la Primera Unidad Administrativa Municipal. (II Informe de Gobierno Municipal 1974-1976, p. 36).

En la página 8 del mismo documento se puede ampliar un poco la información anterior al leer que se “aprobó la permuta de predios con particulares para la construcción de la Primera Unidad Administrativa Municipal”. (II Informe de Gobierno Municipal 1974-1976, p. 8).

---

<sup>18</sup> Se platicó con el Administrador de la UA, el L.A.E. Luis Fabricio Huerta Vidales.

<sup>19</sup> Se entrevistó a la secretaria del Administrador, al personal de la biblioteca y a algunos elementos del personal de vigilancia. Todas las personas fueron afables y cooperativas, sin embargo no sabían de la historia de la UA, ni siquiera Doña Rosa y Doña Lola, dos de las señoras de intendencia con mayor antigüedad, 17 años, conocían mucho de la historia de edificio.

<sup>20</sup> La Colonia Residencial Victoria en Guadalajara, Jalisco. México, pertenece al Municipio de Guadalajara.

<sup>21</sup> Así aparece.

En el último informe Municipal 1976, se pueden conocer algunas de las cifras que se invirtieron en el inmueble, se puede leer :

que La Secretaría del Patrimonio Nacional, aportó 5'800,000.00 para la construcción del edificio y el Ayuntamiento realizó una inversión adicional de 4'200,000.00 en terreno y equipamiento en general. (Último Informe Municipal 1976, p. 10).

El informe asegura que la población beneficiada a través de la UA es de 365 mil habitantes del Sector Libertad <sup>22</sup>.(Último Informe Municipal 1976, p. 11).

Obedeciendo a la *Ubicación de la Unidad Administrativa en Oblatos* y dado la Unidad Administrativa alberga al Centro de Acceso de Oblatos, el edificio que ocupa la misma constituye el principal espacio simbólico. Es un edificio de varios pisos con fachadas de ladrillo aparente y cemento.



Foto 8: Peatones cruzando Av. Circunvalación Oblatos.



Foto 9: Llegando en bicicleta sobre Av. Artesanos.

La Unidad Administrativa “Gob. Prisciliano Sánchez”, está situada en la confluencia de la Avenida Circunvalación Oblatos y de la Avenida Artesanos al Oriente de la ciudad y se ubica en el AGEB 082-5 <sup>23</sup>, según la delimitación geográfica de la ciudad hecha por SCINCE 2000 <sup>24</sup>.

<sup>22</sup> Anterior criterio que dividía la ciudad de Guadalajara en cuatro sectores: Hidalgo, Juárez, Reforma y Libertad.

<sup>23</sup> Se trabajará con datos numéricos de este AGEB y de los que circundan a la UA, según datos de SCINCE 2000 (Censo Población y Vivienda 2000). Una AGEB es “el área que constituye la unidad mínima de



Foto 10: Entre ambas avenidas.



Foto 11: Otra perspectiva de ambas avenidas.

Desde una perspectiva, esta característica facilita el acceso al edificio puesto que por ambas avenidas circula un buen número de camiones que se paran en la esquina del edificio. Aún más si se piensa en el “estacionamiento gratuito del centro comercial de enfrente”. Pero desde otra perspectiva, el trazo de estas importantes arterias viales hace parecer al inmueble como una isla rodeada por un mar de calles o avenidas de concreto que de alguna manera lo hacen parecer lejano, difícil de alcanzar.



Foto 12: Vista desde el estacionamiento del Centro Comercial de Oblatos, frente a la UA.

---

agregación a emplear en la cartografía censal. Estas divisiones deben ser homogéneas en cuanto a sus características sociales, económicas y geográficas, las cuales son susceptibles de ser procesadas estadísticamente con mayor confiabilidad”. Castellanos (1993: 123).

<sup>24</sup> Ver Anexo. Mapa del AGEB 082-5.





Foto 13: Camiones sobre Av. Circunvalación Oblatos.



Foto 14: Camiones sobre la Av. Artesanos.

El segundo espacio simbólico al que se hará mención lo constituye el centro comercial ubicado prácticamente al frente de la Unidad Administrativa, se reconoce como *Centro Comercial de Oblatos* y tiene una amplia zona de estacionamiento, que por ser gratuito evita molestias a quienes manejan y tienen que utilizar los servicios de la UA. La facilidad de estacionarse sin pagar ni ser molestado exigiendo se abandone el espacio de estacionamiento tal vez tenga que ver con el hecho de que muchos de los locales comerciales en renta en ese



Foto 15: Vista desde el acceso al estacionamiento (El camión circulaba sobre Av. Artesanos y dobla a la izquierda para tomar la Av. Circunvalación O).



Foto 16: Vista desde el camellón de la Av. Circunvalación Oblatos, cruce con Av. Artesanos.

centro comercial no están totalmente ocupados, y aparentemente no han sido ocupados ya que se encuentran en estado de abandono y mal conservados. Se piensa que este Centro Comercial es uno de esos que a pesar de haber sido planeados estratégicamente, simple y sencillamente “no pegaron”. Sin embargo se pueden ver entre otros establecimientos: una tienda de la cadena Gigante con servicio automotriz, una lavandería pública, una sucursal bancaria (Bancomer), al lado izquierdo de la puerta de acceso a Gigante, cuatro salas de



cine de la cadena Gemelos y un restaurante Toks. La tienda y el banco se encuentran en el edificio principal, así como las salas de cine. El restaurante Toks esta ubicado en una de los extremos del centro comercial. Al lado de Toks existe un predio sin construir, aparentemente parte del espacio que ocupa el centro comercial donde en ocasiones se instalan atracciones temporales como la de algún circo que se instala por temporadas cortas. A unos pasos de este centro comercial y por la Av. Circunvalación rumbo al Poniente se puede apreciar una de las transnacionales más populares internacionalmente, la del *Kentucky Fried Chicken* (KFC), además de un mini súper de la cadena OXXO.



Foto 17: Frente a la UA, al lado izquierdo de Gigante.



Foto 18: Frente a la UA en el Centro Comercial.



Foto 19: Al lado derecho de Gigante, acceso a las salas de cine.



Foto 20: Estacionamiento sobre Av. Circ., anuncios luminosos y Toks al fondo de la foto.



Foto 21: Parte del estacionamiento y Toks.



Foto 22: Toks y un sentido de la Av. Circunvalación Oblatos. Se puede apreciar el edificio del IMSS desde la inmediaciones del estacionamiento al lado de Toks en un extremo del Centro Comercial frente a la UA.

A unas cuantas cuadras y también sobre la avenida Circunvalación y hacia el Poniente, se encuentra uno de los cinco hospitales generales del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) que de acuerdo a la Secretaría de Salud del Estado brinda un *segundo nivel de atención*.



Foto 23: De la UA y una cuadra antes del IMSS. Oblatos.



Foto 24: IMSS sobre Av. Circunvalación. Los árboles están sobre el camellón que divide ambos sentidos de la avenida.

En cuanto a la *Ubicación del Centro de Acceso en Oblatos* y ante la pregunta: ¿Quién, del municipio, decidió la ubicación de este Centro de Acceso en la UA? Vicente Viveros respondió lo siguiente: “La decisión la tomamos el Presidente Municipal, tu servidor y con el visto bueno de la U. de G. y el ITESO. Se analizaron todos los espacios con que el

Ayuntamiento contaba y se decidió tener algunos parámetros para la ubicación <sup>25</sup>. (Viveros, comunicación personal, noviembre 3 de 2002).

Las consideraciones hechas en las reuniones previas a la puesta en marcha del Centro de Acceso de Oblatos y que aparecen en las relatorías constatan lo anterior, dejan sentir una genuina preocupación por echar a andar un proyecto que impactase positivamente en un estrato de la sociedad tapatía. Se vale de proyectos anteriores, al decidir ubicar al Centro de Acceso en la UA apoya la puesta en marcha de servicios y gestiones relacionadas con el bienestar de la población de la zona.

La desconcentración administrativa de Guadalajara funcionará, según el Reglamento aprobado, bajo el sistema de Cabildo Vecinal, lográndose así los efectos positivos del sistema delegacional, sin incurrir en la división de la autoridad municipal, manteniendo un contacto más cercano con la población. (Último Informe Municipal 1976, p. 11).

¿Qué tan útiles, ágiles, prácticas, utilizadas y utilizables son estas medidas? Tendría que ser el resultado de un estudio distinto al que aquí se brinda, sin duda una veta más de investigaciones futuras por parte de instancias municipales o universitarias.

La ubicación del Centro de Acceso no sólo tiene que ver con situarlo físicamente, se trata tal y como se puede observar en el texto siguiente de considerar el proceso de un proyecto:

El proyecto inicia con el aseguramiento de la futura instalación de la infraestructura tecnológica y los desarrollos informáticos necesarios en la intranet y el portal del Ayuntamiento de Guadalajara ... La definición por parte del Ayuntamiento de sus propósitos específicos, posibilidades y necesidades. Dos criterios para decidir esto: procesos clave desde la perspectiva del contacto entre gobierno y sociedad y los procesos clave desde la perspectiva de la gestión del ayuntamiento ... La identificación de dinámicas existentes en la ciudad en las que la incorporación de las NTIC <sup>26</sup> amplía sus posibilidades ... Negociaciones y conversaciones para definir la

---

<sup>25</sup> Parte de esos parámetros fueron: que fuera una zona con un nivel socio económico bajo o medio bajo por considerarse comunidades que no cuentan con una computadora, ni servicio de Internet en sus casas, que fuera densamente poblada para tratar de tener una buena participación de la comunidad y que contara con las facilidades de infraestructura física y significara menos gasto para el municipio.

<sup>26</sup> Nuevas Tecnología de Información y Comunicación.

organización y administración del centro de acceso ... Definición de aquello que conviene registrar y estudiar para entender el efecto que producen estas acciones en las prácticas cotidianas de la población ... Instalación del centro ... Evaluación y valoración de los efectos y propuestas a futuro. (Morfin, comunicación personal, 12 de abril de 2002).

Para pensar lo anterior conviene entender que las Nuevas Tecnología de Información y Comunicación (NTIC) o las Tecnologías Avanzadas de Información (TAI) como denomina Francisco Morfin, a lo que esta tesis se ha denominado Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) o Comunicación Mediada por Computadora (CMC) son

mediaciones tecnológicas que conectan a las personas con otras personas y consigo mismas, son mediaciones tecnológicas de tipo prótesis. Por esto las TAI pueden entenderse como una fuerza de inclusión o exclusión respecto del acceso a la información, es un asunto que concierne a los procesos democráticos en general. Entendidas de esta manera, los efectos de la tecnología son socialmente construidos, no los podemos determinar desde las instituciones de gobierno. En la configuración de esta construcción social el desarrollo mismo de las tecnologías se va perfilando. Por esto, el impacto y uso de estas tecnologías depende del contexto social local. (Morfin, comunicación personal, 12 de abril de 2002).

Esta tesis busca demostrar si la ubicación del Centro de Acceso de Oblatos, ofrece bondades o restricciones a fin de que éste se convierta en un proyecto sólido y duradero que apoye efectivamente a la comunidad para la que fue pensado.

De acuerdo a la *ubicación del Centro de Acceso en la Unidad Administrativa* es importante hacer notar que cuando el que escribe visitó el Centro de Acceso con el propósito de iniciar el trabajo de etnografía en el mismo<sup>27</sup>, éste espacio no se reconocía como tal, se conocía como el lugar de las computadoras con Internet<sup>28</sup>.

---

<sup>27</sup> La investigación etnográfica ya se había iniciado un semestre atrás. Cuando se asentó el nombre del que escribe por primera vez en el registro de visitantes o usuarios fue el 30 de agosto de 2002.

<sup>28</sup> Recuerdo haber preguntado en el primer nivel de la UA por el Centro de Acceso y al ver que no me entendían a que me refería pregunté por el lugar donde estaban las computadoras para uso público, entonces me indicaron que estaban en el siguiente piso.

Todavía después de un tiempo, al preguntarles a los adolescentes que esperaban se abriera el lugar antes de las nueve de la mañana, ¿vienes seguido al Centro de Acceso? Me respondía con una mirada extrañada<sup>29</sup>. No era que les extrañara la pregunta, sino que el lugar todavía no lo ubicaban como Centro de Acceso.

Algo digno de rescatarse es que desde que abrió sus puertas a la comunidad de Oblatos, se ha caracterizado por ser un espacio para *realizar tareas por computadora* a través de pequeños volantes fotocopiados como el que se mostrará en breve, asimismo se hace indispensable indicar que se encuentra en el segundo piso del edificio, lo cual no permite que sea consultado por personas con impedimentos físicos es decir por personas que no puedan caminar o subir escaleras.

La foto 25 muestra lo primero que se vería al entrar por la puerta principal, inmediatamente a la izquierda de las escaleras se coloca un escritorio, el cual se convierte en un módulo de información donde también se facilitan volantes como el del “Modulo de TELECENTRO”.



Foto 25: Frente a la entrada principal de la UA se encuentran las escaleras.

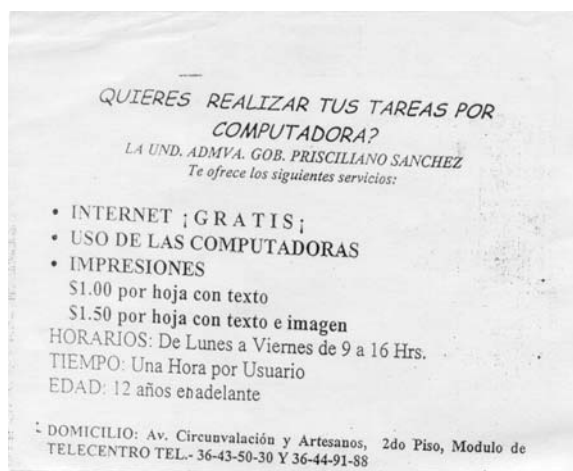


Foto 26: El tamaño original volante es de 15 cms. de largo por 11 cms. de alto<sup>30</sup>.

<sup>29</sup> El Centro de Acceso se anuncia como telecentro en el anuncio monumental que muestra los servicios que ofrece la UA.

<sup>30</sup> Nótese errores de distinta índole.





Foto 27: Telégrafos a la izquierda.



Foto 28: Oficina Recaudadora a la derecha.

La foto N°27 y la N° 28 muestran lo que se percibiría a ambos lados del umbral de la entrada a la UA. Al frente las únicas escaleras visibles con un pasamanos de aluminio del lado izquierdo. En foto N° 29 se aprecia la entrada a las oficinas de la Administración. La foto N° 30 en la siguiente página ofrece una vista de las escaleras hacia el segundo nivel. En la foto N° 31 también en la página siguiente se aprecian dos puertas del lado izquierdo; la de la derecha lleva a la biblioteca “Ma. Luisa Hidalgo Riestra” y la de la izquierda es la puerta del Centro de Acceso. En la foto se ve como algunos usuarios esperan la llegada del encargado del Centro de Acceso<sup>31</sup>



Foto 29: Entrada de las oficinas de la Administración en el 1er nivel de la UA.

<sup>31</sup> En esa fecha de septiembre todavía se encontraba Alex, Alexander Gylmar Alejandro Rodríguez único prestador de servicio social que terminó en la semana del 7 al 11 de octubre. El siguiente encargado; Ricardo Aviña recibió contrato de la Dirección de Sistemas del Ayuntamiento y percibe ya un salario. Era supervisor de alumbrado público.



Foto 30: Escaleras del 1er nivel.



Foto 31: Al llegar al segundo nivel.

En la foto N° 32 que se aprecian imágenes descriptivas del momento en el cual el prestador de servicio social abre la puerta de acceso y es acompañado por un chico de 13 años, en tanto que otros más esperan a unos cuantos pasos el poder “entrar a la computadoras” <sup>32</sup>. Las fotos N° 33 y N° 34 muestran los dos pasillo que se verían al entrar al espacio del Centro de Acceso, la primera foto el pasillo izquierdo y la otra el pasillo derecho. Nótese que a temprana hora, 20 o 25 minutos después de las nueve, hora en que abre el Centro de Acceso, las computadoras al final de los pasillos ya estaban ocupadas. Se comprobó que estas computadoras son las favoritas para acceder a páginas porno. Esto último así como lo observado en el estudio etnográfico del lugar se ampliará en el capítulo de usos del Centro de Acceso de Oblatos.



Foto 32: Esperando la entrada.



Foto 33: Pasillo izquierdo.



Foto 34: Pasillo derecho.

<sup>32</sup> Palabras textuales de uno de los usuarios de esa mañana.

Todo lo incluido en el presente capítulo sugiere la importancia de contextos y de espacios en el imaginario de los usuarios del Centro de Acceso de Oblatos.

Después de haber vivido y registrado los espacios y los contextos asociados al Centro de Acceso de Oblatos tanto en distintos días de la semana como en diferentes horas del día durante el tiempo que duró este trabajo, se hace posible brindar un comentario calificado a este respecto. Primero como alguien que desconocía el lugar y después como alguien que estaba desarrollando una investigación en esos espacios y contextos. En primer término: me congratulo de ser y de considerarme una persona sin limitaciones físicas y haber sido capaz de cruzar las enormes avenidas que circundan la Unidad Administrativa y de haber podido subir las escaleras y llegar al piso donde se ubican las computadoras y el Internet.

Antes de llegar al umbral de la puerta principal de la Unidad Administrativa y de por lo general ser testigo de colas de hasta cien personas en espera de pagar el recibo del agua a tiempo o de tramitar sus placas vehiculares sin recargos, se puede distinguir a varios vendedores ambulantes; el señor que vende las gelatinas de leche y que las resguarda detrás de los vidrios de una especie de caja que cuida celosamente o bien aquél que vende los dulces mexicanos en una canasta de la región casi a la entrada de la Unidad Administrativa. Tampoco falta la señora que vende las micas para proteger los documentos que se cargan y a los que se necesita dar algún trámite. Una vez en la puerta, la policía ¿qué querrá?, a tempranas horas, a las nueve, hora en que se abre la puerta, ¿propiciar el orden para que no se de una entrada masiva de usuarios de la UA evitando así posibles accidentes? Luego de decir que se necesita hacer uso de las computadoras y de obtener el permiso de entrar al edificio, el espacio interno se vuelve un espacio congestionado y por demás acelerado donde las caras largas y no tan largas, es decir preocupadas y no tan preocupadas hacen lo posible por efectuar su trámite lo antes posible. Antes de subir las escaleras rumbo al Centro de Acceso y antes del pequeño escritorio donde se reparten volantes que explican cómo efectuar o a dónde recurrir en caso de necesitar efectuar determinado trámite, una mesa larga llena de libros de temas y editoriales diversas atrapan la mirada de más de alguna de las personas que cruzan ese primer espacio, la entrada rumbo al Centro de Acceso.



Ya una vez en el segundo nivel, el del Centro de Acceso, el de la Biblioteca Ma. Luisa Hidalgo Riestra y el de la oficina de Relaciones Exteriores. La primer puerta de la izquierda es la del Centro de Acceso al entrar a éste, espacios condicionados y divididos. Dos pequeños corredores con computadoras a ambos lados, quince en total. Cada computadora delimitada por divisiones con tapiz de tela color azul y marco de madera natural que permiten tener cierta privacidad o aislamiento del resto de los usuarios conformando su propio espacio y contexto. No hay mayores distracciones en el interior del Centro de Acceso, el muro de lado izquierdo es de ladrillo aparente y los colores de los demás muros son pálidos en tonos amarillos, no hay letreros, no hay fotografías o no hay letreros, posters o fotos de ningún tipo. Se respira un aire desenfadado, es decir, nada formal y podría decirse que juvenil si por juvenil se entiende joviales y ruidosos.<sup>33</sup>

Si en algunos momentos se apaga el aire acondicionado y al Centro de Acceso se encuentra a su máxima capacidad de uso de seguro se respirarán aromas un tanto desagradables. En más de alguna ocasión me tocó percibir uno de esos aromas típicos a un salón de clases repleto de niños que reanudan sus actividades escolares después de su hora de recreo. ¿Será tal vez que el Centro de Acceso está remplazando al campo de juego, a la unidad deportiva de al lado, a la calle, a la esquina de la cuadra, o tal vez a la casa del amigo o amiga preferida?

Todo esto tiene que ver con los modos de habitar el mundo y las formas de pensarlo, es decir tiene que ver con las representaciones individuales de un espacio constitutivo en el sentido de espacio de Martín Heidegger donde el territorio es un espacio demarcado y marcado y eso es una constitución.<sup>34</sup>

---

<sup>33</sup> Aunque en algún momento podría decirse que el ambiente o aire que se respira en ese espacio es más infantil que juvenil. Las caras, los cuerpos y sobre todo las actitudes son infantiles.

<sup>34</sup> (Martín-Barbero, 2001). Seminario Culturas de la Ciudad. Iteso, México).

### CAPÍTULO 3

#### OFERTA Y DEMANDA POTENCIAL DEL CENTRO DE ACCESO DE OBLATOS

Se observará en este capítulo que tras el afán de describir apropiadamente los conceptos que en él se incluyen, en más de una ocasión se hará uso de un lenguaje estadístico, mismo que probablemente haga parecer este apartado un tanto árido o demasiado técnico. A fin de reconocer la oferta y la demanda potencial se estimó necesario construir la zona geográfica de estudio, como se mencionó con anterioridad, con base en las siete áreas geoestadísticas básicas<sup>1</sup> más cercanas al Centro de Acceso de Oblatos. A través de esa base de datos se pudo observar que la población de la zona seleccionada durante la aplicación del censo de 2000 fue de 42,150 personas de las cuales 20,528 fueron del género masculino y 21,622 pertenecían al género femenino.

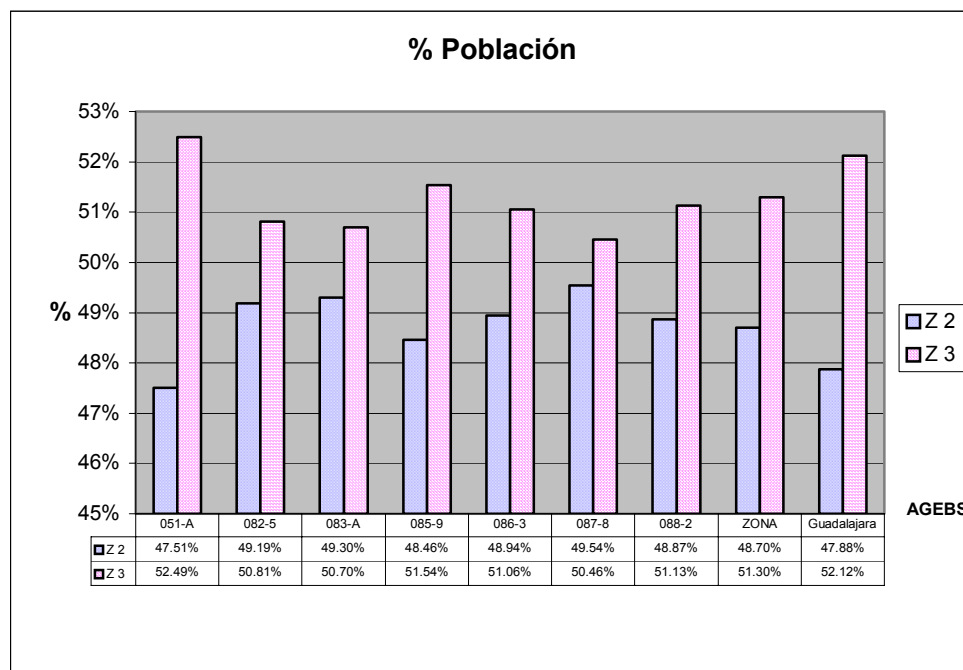
Se procedió a aplicar una encuesta de sondeo a través de un cuestionario previamente elaborado y también se efectuaron entrevistas abiertas<sup>2</sup>. Esto brindó la posibilidad de romper con el mito de que Oblatos, al menos la Oblatos cercana al Centro de Acceso y que en su mayoría está conformada por una población femenina tal y como se aprecia en la gráfica de población, no está constituida por una población marginada económicamente respecto a la media de los indicadores del SCINCE 2000 para el Municipio de Guadalajara.

La gráfica siguiente brinda una mirada a la distribución por género de la población de la zona. Utilizando un lenguaje estadístico se puede decir que la población de la zona atendiendo al género corresponde en general con la distribución del Municipio de Guadalajara y que las variaciones son menores al 1%. Existe ligeramente menor porcentaje de hombres y la diferencia de éstos respecto a las mujeres llega a ser de poco más de 3 puntos porcentuales. Se aprecia igualmente que en el AGEB 087-8 delimitado claramente en el anexo 7 de este capítulo la variación llega a sólo un 2%. De esta población según SCINCE 2000 más del 95% saben leer y escribir, requisito indispensable para aprovechar las ventajas del Centro de Acceso de Oblatos, por supuesto sin importar el género.

---

<sup>1</sup> AGEBS incluidas en esta tesis y que geográficamente se pueden observar en los mapas que aparecen como anexos en este capítulo.

<sup>2</sup> En las AGEBS incluidas en esta tesis.



Gráfica N° 5.

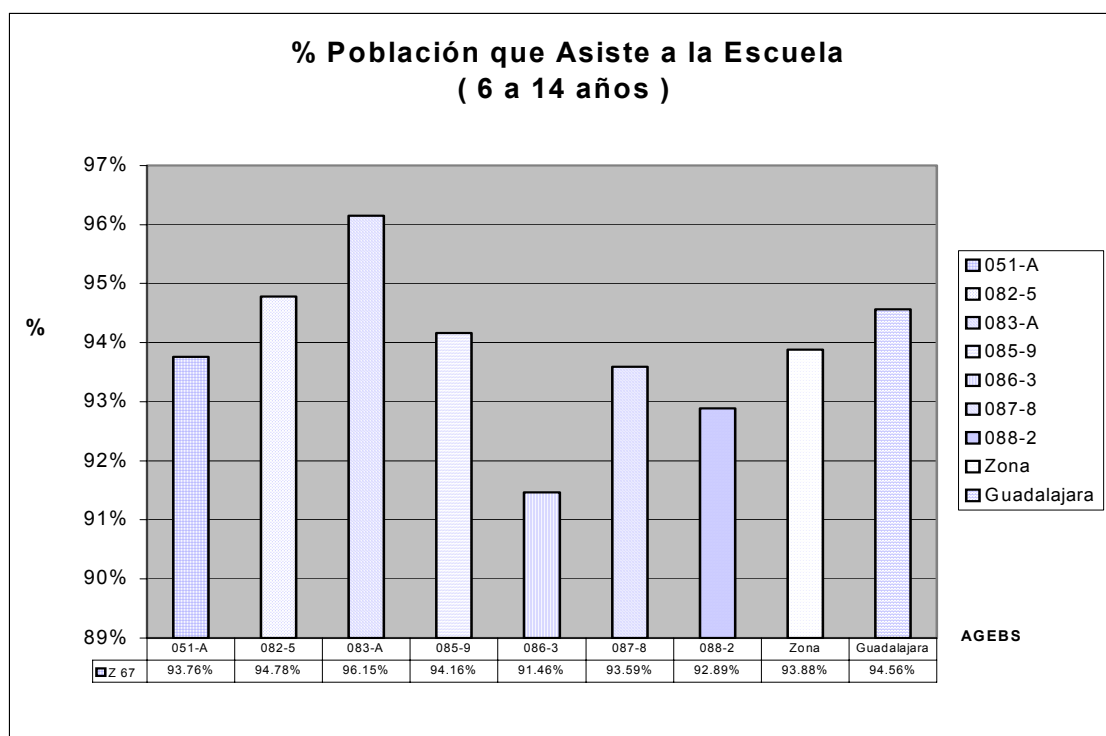
**Z 2**      % Población Masculina.

**Z 3**      % Población Femenina.

En el caso de la población que asiste a la escuela y que tiene entre 6 y 14 años, como lo muestra la gráfica N° 6, la zona cuenta con una diferencia del 1% respecto a la media de la localidad.

La AGEB con mayor variación tenía una diferencia de 3% menos (AGEB 086-3). Se puede observar que la AGEB 083-A, misma que se ubica a espaldas del Hospital General Regional 110 del seguro Social excede a la media por más de 1.5 puntos porcentuales.

Esto habla de un sector suficientemente escolarizado respecto de la media tapatía. Sin embargo lo que más interesa en orden a construir la oferta potencial es la población de 15 años y más.



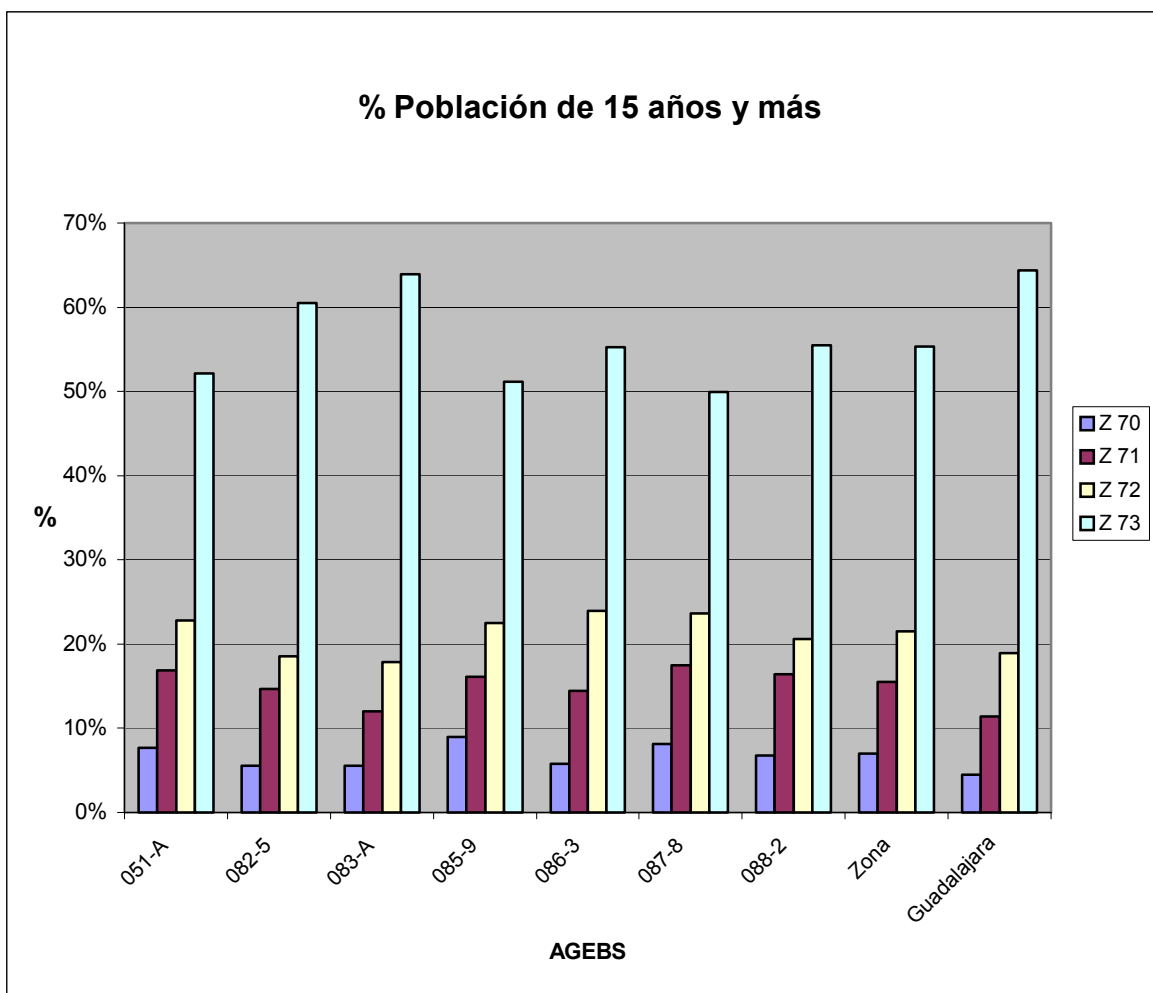
Gráfica N° 6.

**Z 67** % Población de 6 a 14 años que asiste a la escuela.

En el caso de esta población se aprecia de acuerdo a la gráfica N° 7, que más de la mitad de la población cuenta con educación posprimaria; tanto en el conjunto de la zona como en cada una de las AGEBS, recurriendo de nuevo a términos estadísticos, ésta es la moda<sup>3</sup>. Sin embargo este caso corresponde a casi 10 puntos porcentuales menos que la media de Guadalajara.

Conforme se apreciará más adelante, esta población es de donde probablemente proviene la mayoría de los usuarios del centro de Acceso de Oblatos tal y como se puede apreciar en las gráficas 7 y 8, mismas que muestran las edades y la escolaridad de quienes asistieron de mayo a septiembre del 2002 al Centro de Acceso de Oblatos.

<sup>3</sup> Medida de tendencia central que indica el valor más común o de mayor frecuencia dentro de una distribución.

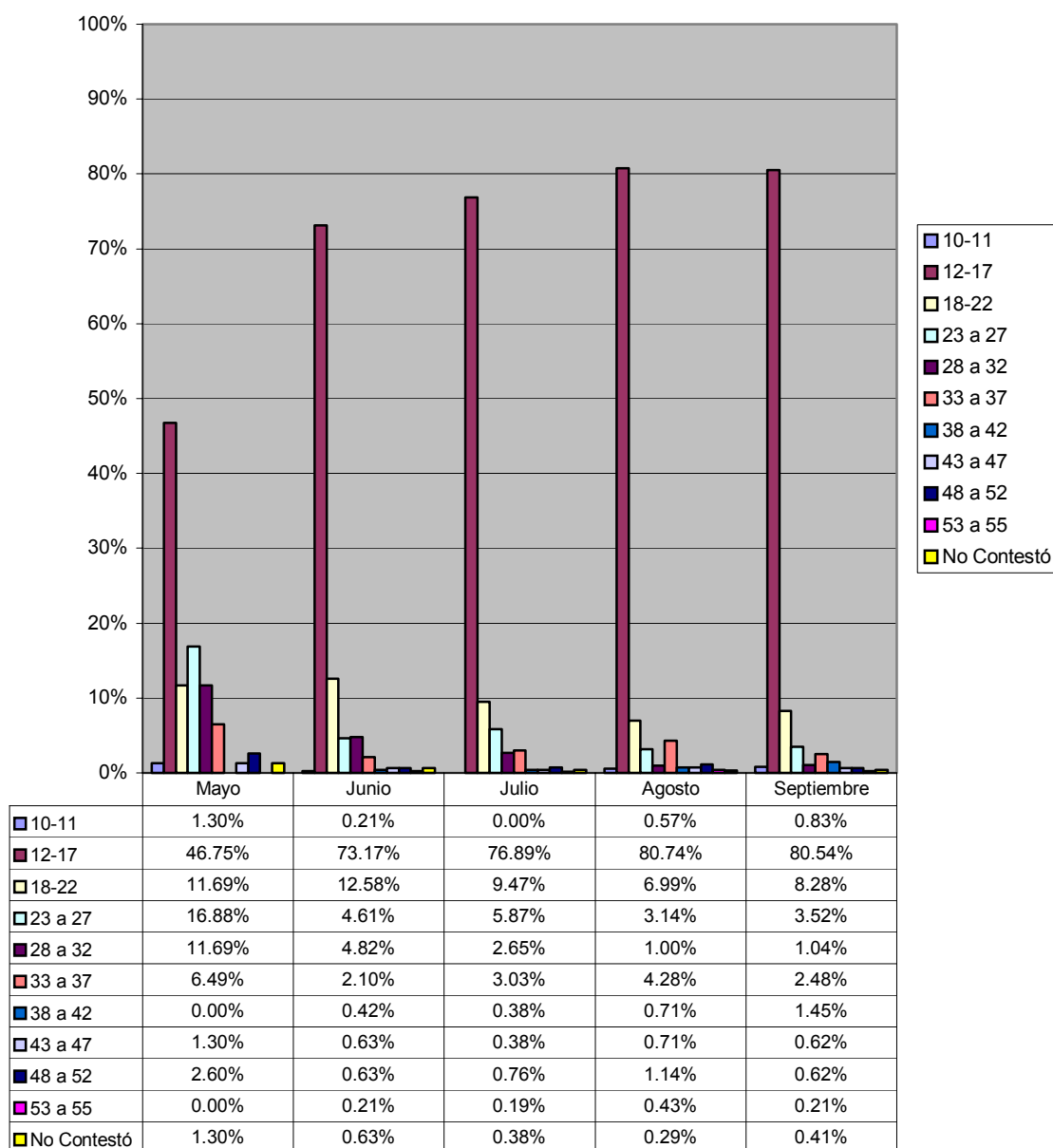


Gráfica N° 7.

- Z 70**      % Población de 15 años y más sin instrucción
- Z 71**      % Población de 15 años y más con primaria incompleta.
- Z 72**      % Población de 15 años y más con primaria completa.
- Z 73**      % Población de 15 años y más con instrucción posprimaria.

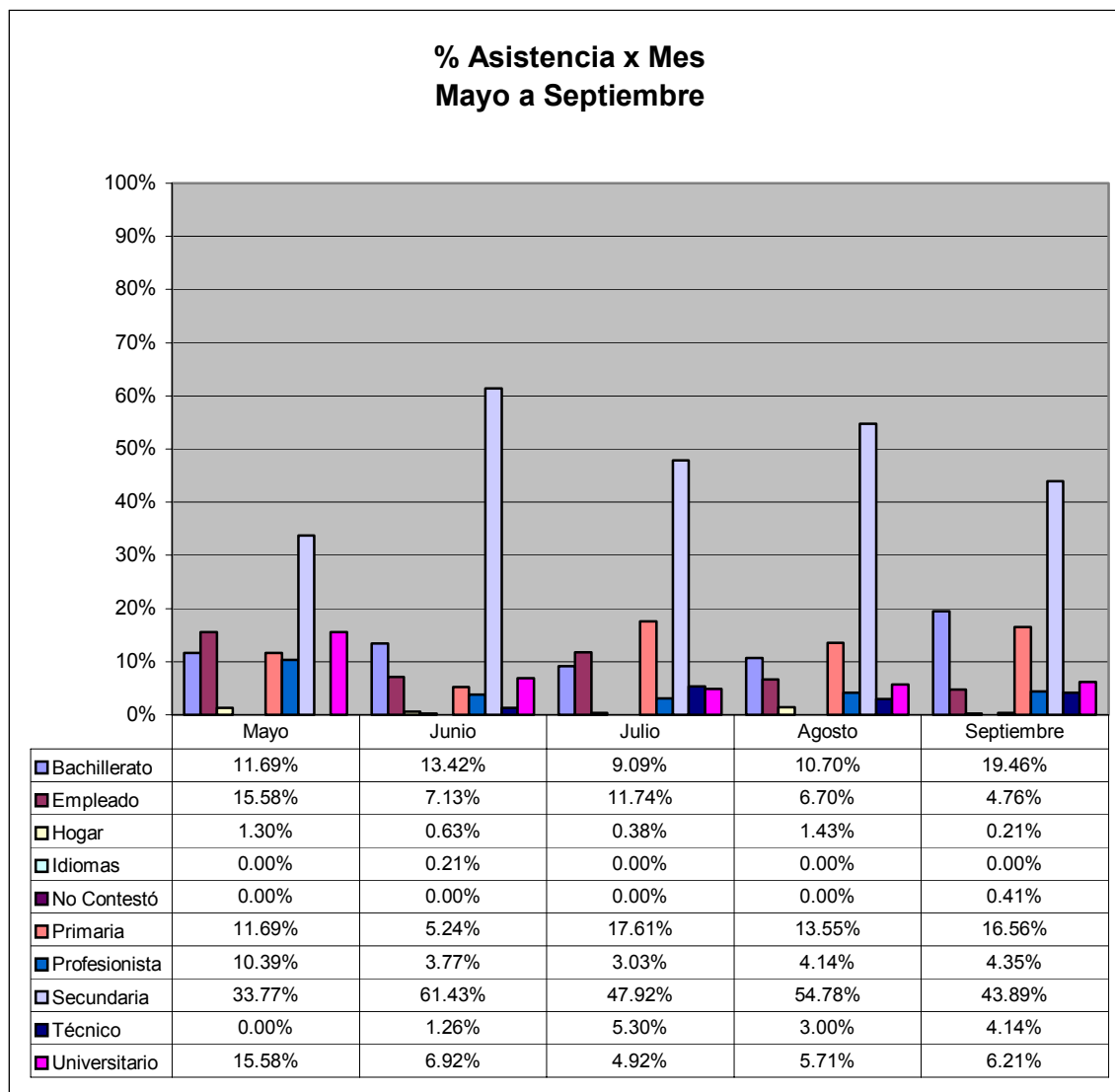
En la gráfica N° 8 de la página siguiente, destaca por mucho la población entre 12 y 17 años que fue usuaria del Centro de Acceso, llegando a un 80% en agosto y septiembre.

## % Uso x Edades Mayo a Septiembre



Gráfica N° 8.

En la gráfica N° 9 se aprecia la asistencia por mes y destaca ampliamente la asistencia de usuarios de nivel secundaria de mayo a septiembre.

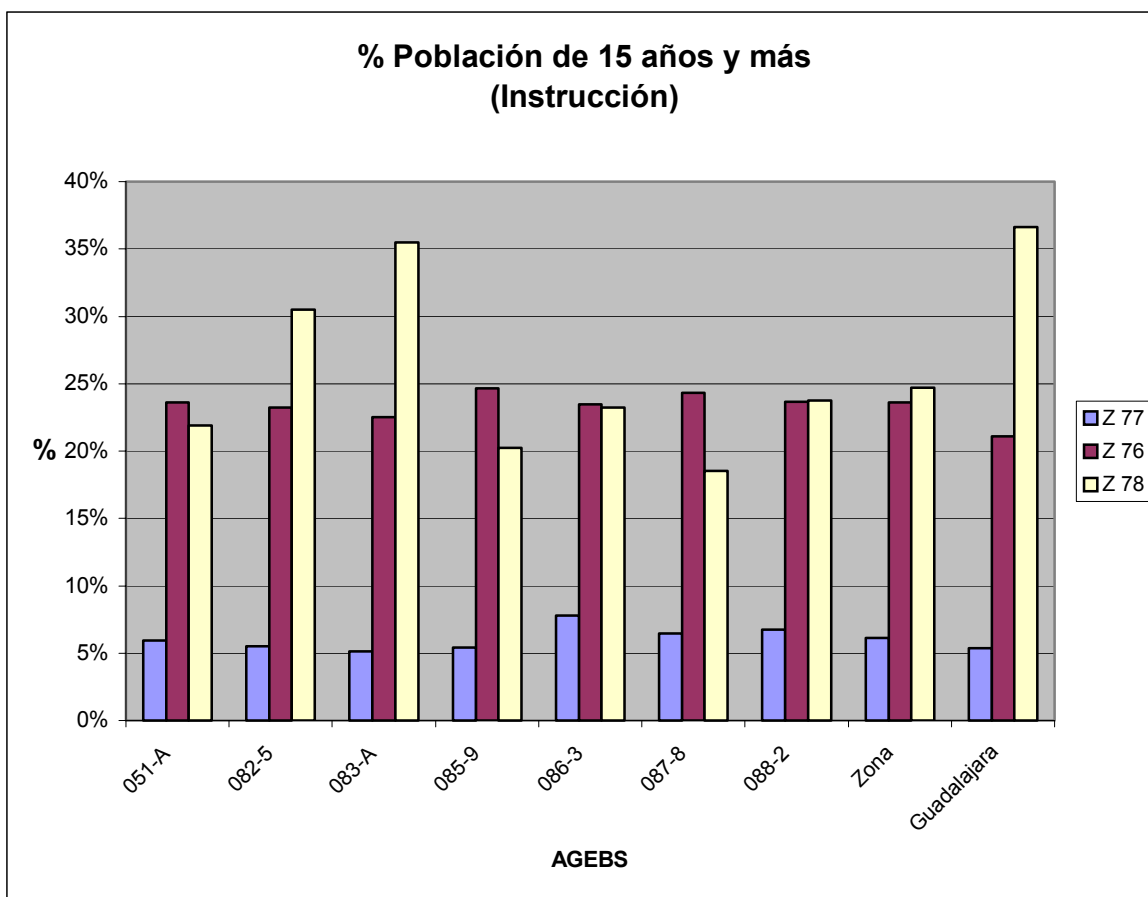


Gráfica N° 9.

Por otra parte, en la gráfica N° 7, se puede apreciar también que entre la población de 15 años y más la moda<sup>4</sup> en Guadalajara es que tienen instrucción media superior o superior con un 36% sin embargo en la zona que se estudia en este trabajo el porcentaje está por debajo del 25% y sólo una de las AGEBS, la 083-A , se acerca a la media de Guadalajara.

<sup>4</sup> Valor más común o de mayor frecuencia dentro de una distribución.

En otros casos tanto en la zona como en cuatro de las siete AGEBS aquí consideradas la moda es la población de 15 años y más con secundaria completa exclusivamente, es decir sin instrucción media superior. En cualquier caso la frecuencia menor de todos los datos comparados se constituye por las personas que tienen secundaria incompleta. Esto significa que la zona se caracteriza por ser de las que tienen mayor frecuencia de educación posterior a la secundaria, aunque sí está en la media con respecto a esta última.



Gráfica N° 10.

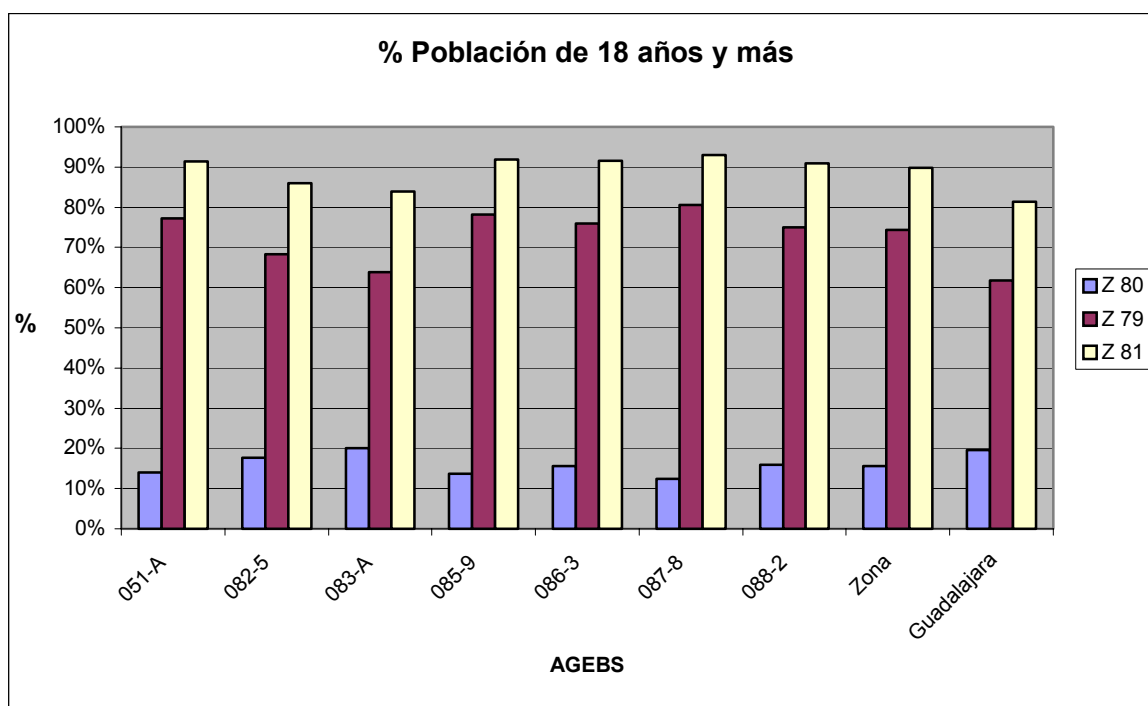
- Z 77** % Población de 15 años y más con secundaria incompleta.  
**Z 76** % Población de 15 años y más con secundaria completa.  
**Z 78** % Población de 15 años y más con instrucción media superior o superior.

Deberá entenderse que se habla de una población juvenil que suele terminar la secundaria pero en muchos casos no accede a la instrucción media superior o superior, es decir no han completado ni uno sólo de los años de la educación post media básica. Esto puede justificar la interpretación que se brindó en un capítulo anterior en cuanto a la migración al vecino



país del Norte procedentes del estado de Jalisco, es este caso también procedentes de la zona de Oblatos en Guadalajara.

En la población de 18 años y más se observa un pequeño porcentaje que tiene instrucción media superior, es decir preparatoria, bachillerato o equivalente, en ninguno de los casos supera el 20%, mismo que sería la media de Guadalajara y en algunos casos se aleja por más de 5 puntos porcentuales de esta razón. La mayoría de los jóvenes de 18 años y más no tienen instrucción superior, pudiéndose decir que en la zona el 74.30% no la tiene, lo que supera en aproximadamente un 12.54% la media de Guadalajara y gran parte de ellos, un 61.77% tampoco tiene instrucción media superior<sup>5</sup>. Esto corrobora que se está tratando con una población que se ubica en el nivel de educación secundaria y por lo tanto el tener muchos usuarios de este nivel educativo (no sólo de secundaria cursándola, sino de secundaria terminada), se convierte en un dato de importancia a la hora de considerar el tipo de población que puede utilizar el Centro de Acceso.



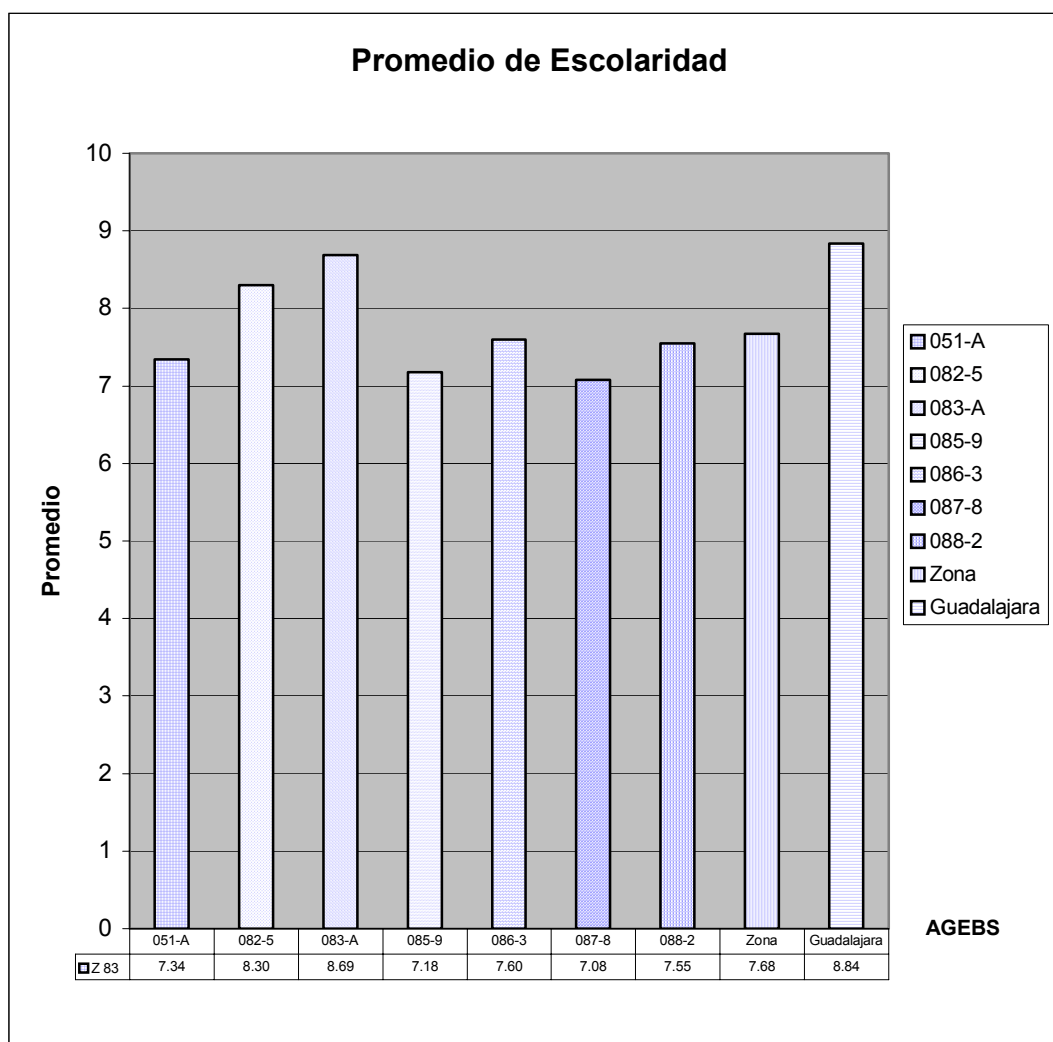
Gráfica N° 11.

**Z 80** % Población de 18 años y más con instrucción media superior.  
**Z 79** % Población de 18 años y más sin instrucción media superior.  
**Z 81** % Población de 18 años y más sin instrucción superior.

<sup>5</sup> Según datos de SCINCE 2000.

En la gráfica N° 12 se puede observar el promedio de escolaridad. En el promedio de escolaridad de la zona se corroboran de nueva cuenta las conclusiones anteriores.

Se observan 7.7 años de escolarización además de que en ninguna de las AGEBS este número es menor al 7, y tampoco ninguna es mayor al 9 aunque sí se observa en más de 1 año escolar la variación entre AGEBS.<sup>6</sup>

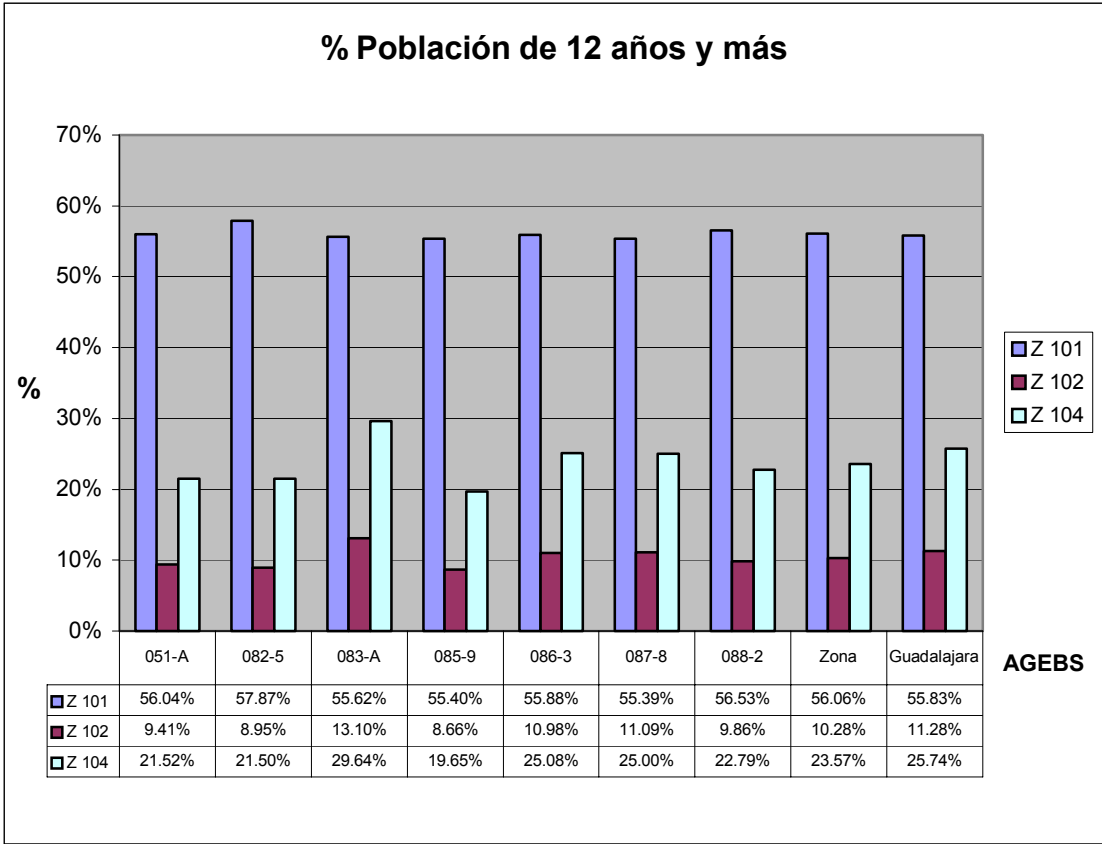


Gráfica N° 12.

**Z 83** Grado promedio de escolaridad.

<sup>6</sup> Probablemente la media no sea la mejor medida para esto ya que matemáticamente debería ser la mediana porque no se pueden contar 7.5 años terminados. Es decir ¿cómo se calculan años terminados? No hay fundamento matemático para hablar de la media. Habrá que tomar en cuenta que SCINCE 2000 lo presenta en media puesto que la expresa en fracción matemática.

Por otra parte se hace necesario reconocer la población de 12 años y más que es económicamente activa, lo cual implica apreciar que más de la mitad de los habitantes que tienen más de 12 años trabajaron o buscaron trabajo en la semana de referencia para el levantamiento del censo. En este caso más de la mitad de esta población buscó trabajo o trabajó, está prácticamente en la media de Guadalajara ya que la variación es muy poca entre los diversos estratos.



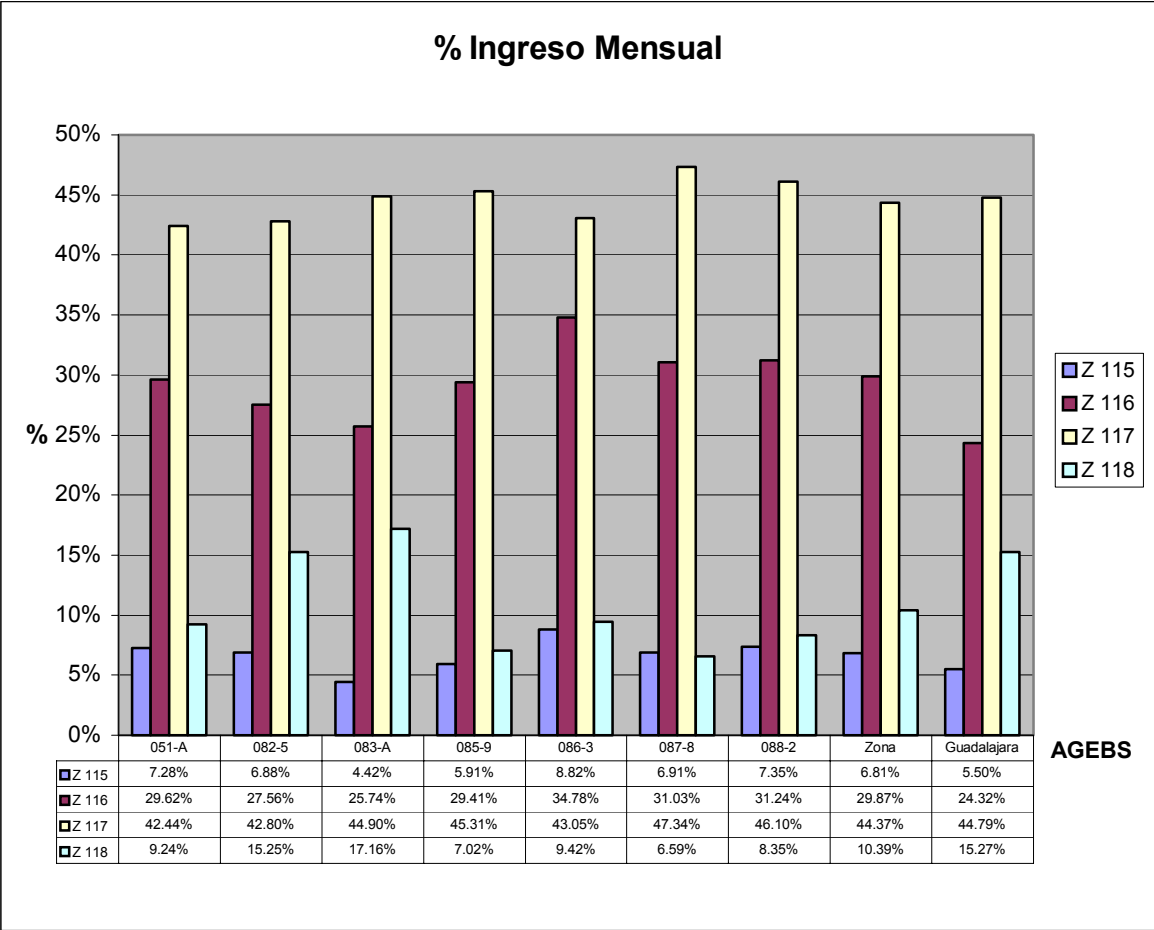
Gráfica N° 13.

- Z 101**    % Población de 12 años y más que es económicamente activa
- Z 102**    % Población de 12 años y más que es económicamente inactiva
- Z 104**    % Población de 12 años y más económicamente inactiva que es estudiante.

Se considera interesante el porcentaje de esta población en torno al 10% que es estudiante. Es decir que de la población de 12 años y más que es económicamente inactiva sólo el 10% es estudiante.

Finalmente cabe considerar que el porcentaje de la población de estudiantes (ya no de la población total sino de la población estudiante), de entre la población económicamente inactiva se conforma por el 21.52%. Es decir de cada 10 personas que trabajan o buscan trabajo uno estudia y de cada 10 que no trabajan, de la misma edad, 2 estudian. Obviamente la población económicamente inactiva total será la diferencia del 100% menos la población económicamente activa, por lo que es ligeramente menos numerosa.

Los ingresos mensuales se consideran iluminadores tal y como se aprecia en la gráfica número 14.

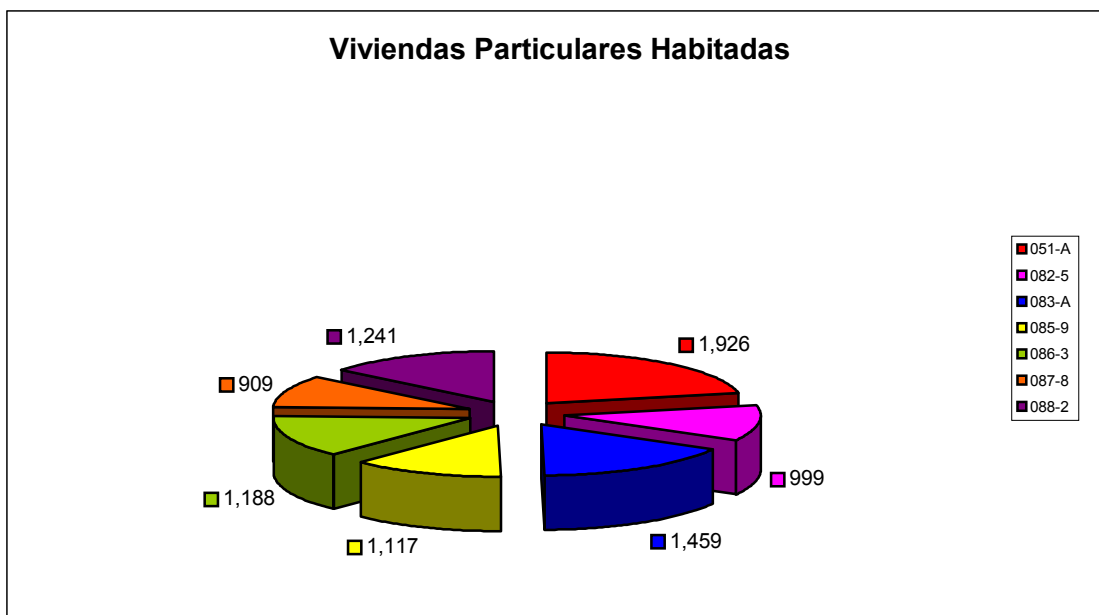


Gráfica N° 14.

- Z 115** % Que recibe menos de un salario mínimo mensual de ingreso por trabajo de la población ocupada .
- Z 116** % Que recibe 1 y hasta 2 salarios mínimos mensuales de ingreso por trabajo de la población ocupada.
- Z 117** % Con más de 2 y hasta 5 salarios mínimos mensuales de ingreso por trabajo de la población ocupada .
- Z 118** % Que recibe más de 5 salarios mínimos mensuales de ingreso por trabajo de la población ocupada.

En el caso de recibir menos de un salario mínimo mensual de ingreso se observa que el porcentaje de la zona supera en un poco la media de Guadalajara y se observan algunos lugares donde se acerca al 10%. Las personas que reciben entre 1 y hasta 2 salaros mínimos, por su parte superan también tanto en la zona en general como en cada uno de las AGEBS la media de Guadalajara. Es decir, se trata de esta población, una de las que empieza a concentrarse en esta zona por encima de la concentración que tiene en la localidad. En el caso de la población de entre más de 2 y hasta 5 salarios mínimos se mantiene muy cercano a la media de Guadalajara, en algunos AGEBS se aprecian hasta 2 puntos porcentuales. En el caso de la población que recibe más de 5 salarios mínimos la zona presenta una diferencia de 5% respecto a la media de Guadalajara y solamente en una de las AGEBS la 083-A, se supera el porcentaje de Guadalajara. Esto se quiere decir que se tiene concentrada en esta zona mucha población que recibe 1 y hasta 2 salarios mínimos. Esto habla de una cantidad total de 5,182 habitantes que reciben este tipo de ingresos.

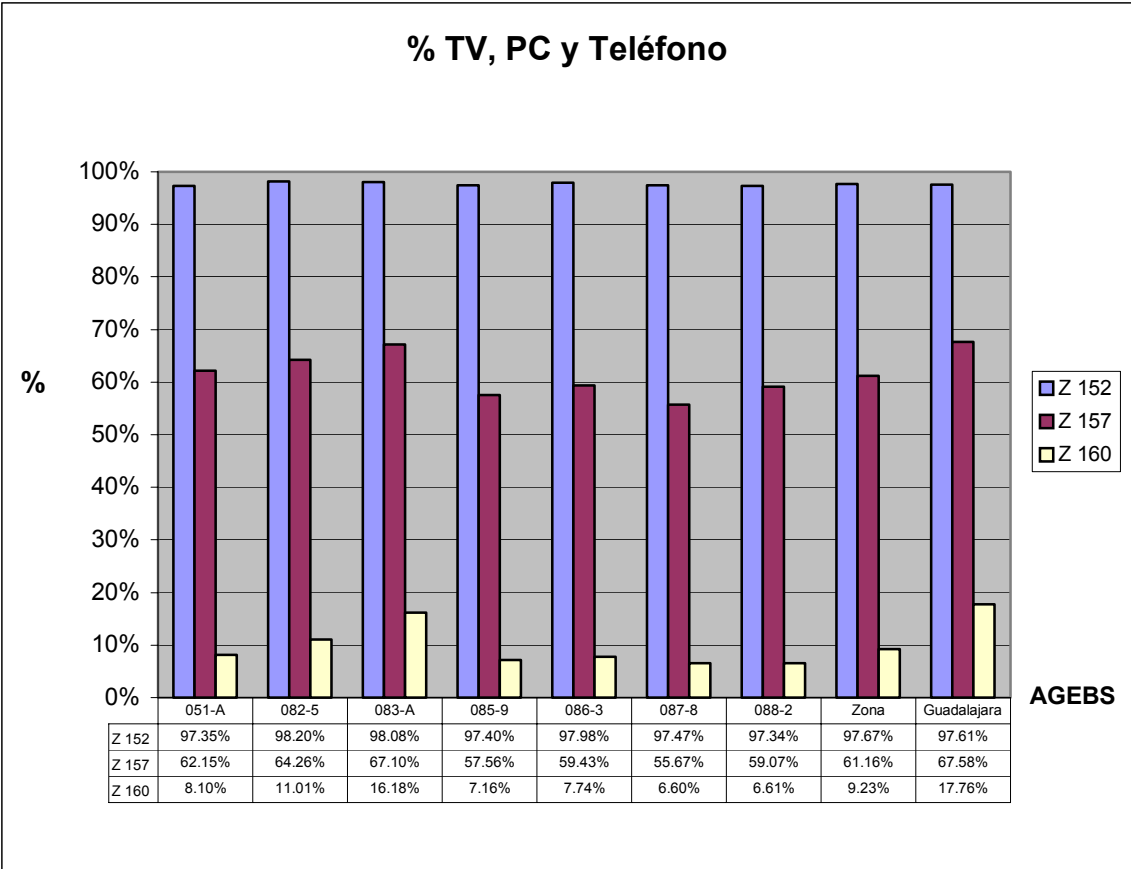
Respecto de las viviendas particulares habitadas, gráfica N° 15, se puede observar que en el



Gráfica N° 15.

**Z 120** Viviendas particulares habitadas.

total de la zona considerada hay 8839 viviendas habitadas y la mayoría de éstas están situadas en la AGEB 051-A. Algunas de las calles que delimitan esta AGEB y que pueden ser localizadas en el anexo 2 son: Genovevo Rivas Guillén, Hacienda Ojo Zarco y Hacienda de los Laureles, aquí se registraron 1926 viviendas particulares habitadas. Se puede apreciar cómo siguen las demás AGEBS. Ahora bien, respecto a estas viviendas se puede afirmar que prácticamente entre el 97 y el 98% de éstas tienen TV, lo cual las mantiene dentro de la media de Guadalajara. Disponen de teléfono en la zona, un 61.16% lo que se aleja más de 6 puntos porcentuales de la media de Guadalajara y solamente en una de la AGEB 083-A se observa un acercamiento a la media de Guadalajara. Es decir mientras se tiene una población que sí ve mucho la televisión no es tal la incidencia de uso del teléfono.

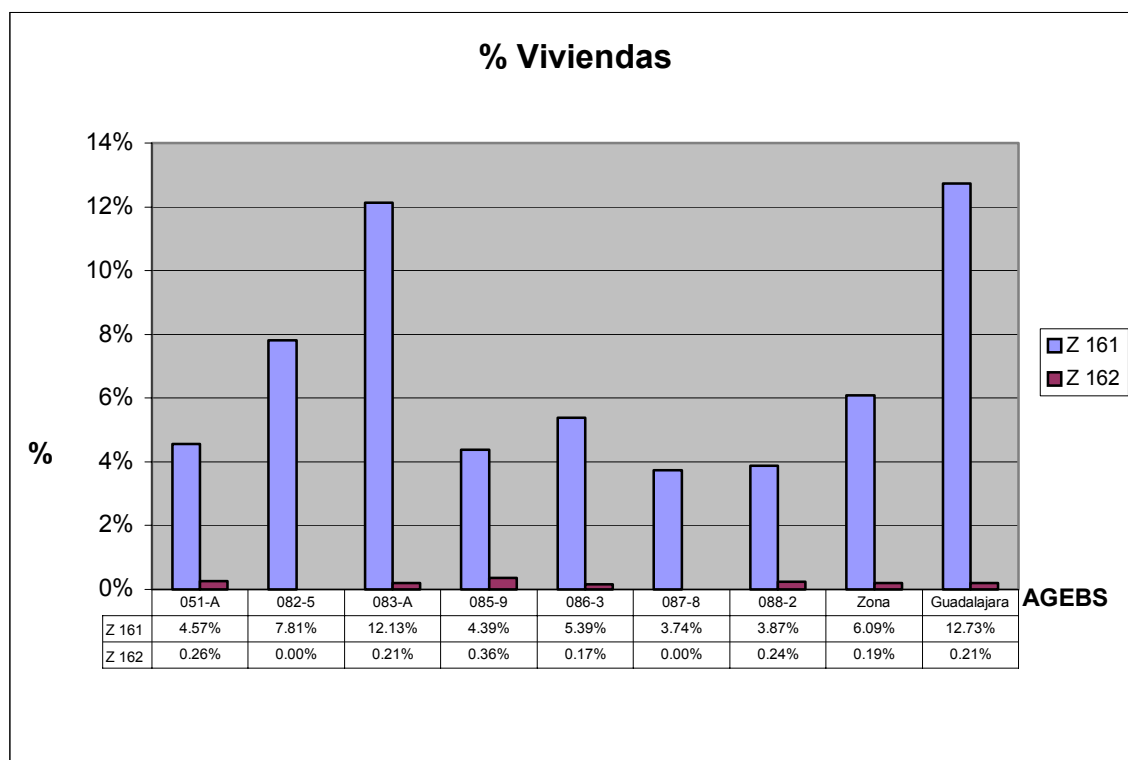


Gráfica N° 16.

**Z 152**    % Viviendas particulares que disponen de TV.  
**Z 157**    % Viviendas particulares que disponen de teléfono.  
**Z 160**    % Viviendas particulares que disponen de PC.

Cuando se observan las cantidades de aquellas viviendas particulares que disponen de computadora personal se encuentra que hay 8 puntos porcentuales de diferencia en lo que constituiría en algunos casos menos de la mitad de la media de Guadalajara de viviendas que cuentan con computadora, de hecho nuevamente sólo en una de las AGEBS , la 083 – A, se acerca aunque dista más de 1 punto porcentual a la media de Guadalajara. Esto deja ver a una población que recibe o va a recibir la mayor parte de la información probablemente por medio de la TV pero que fortalece menos su capacidad de comunicarse con el exterior a través de una computadora. En este sentido se antoja interesante ponderar el posible fruto que se le podría sacar al Centro de Acceso en este contexto.

La situación se vuelve un poco más clara y se considera clave para esta tesis cuando se observa la gráfica N° 17 donde se puede distinguir que en la zona hay una diferencia de 6 puntos porcentuales, es decir la mitad del 12.73% que es la media de Guadalajara de viviendas particulares con todos los bienes, solamente la AGEB 083-A se acerca un poco.



Gráfica N° 17.

**Z 161** % Viviendas particulares con todos los bienes.

**Z 162** % Viviendas particulares sin bienes.

En tanto que en el caso de limitación económica de una marcada marginación, se puede observar una población que se mantiene inclusive más abajo de la media de Guadalajara. Considerando la pertinencia respecto a la información y a las gráficas utilizadas hasta aquí se puede hablar entonces de un sector poblacional medio, no plenamente marginal con un recurso económico entre 1 y 2 salarios mínimos que cuenta con muchos servicios básicos (dentro de ellos no se contaría a la computadora) y no en todos los casos el teléfono pero poca población que viva en una marginación extrema. Este tipo de sector *medio bajo* a partir de su estatus estadístico es a la población a la que se dirige la oferta del centro de Acceso de Oblatos.

En este punto cabe mencionar que los mapas de las 7 áreas geoestadísticas o AGEBS así como el concentrado de las claves e indicadores<sup>7</sup> de los AGEBS considerados para este trabajo de tesis se presentarán como anexos al final.

---

<sup>7</sup> Anexo 9.



## CAPÍTULO 4

### USOS DEL CENTRO DE ACCESO DE OBLATOS

Este capítulo contemplará en primer término a los usuarios del Centro de Acceso y a la forma en que éstos hacen uso de la instalaciones. Posteriormente se podrá reflexionar sobre el último capítulo de esta tesis que trata del Centro de Acceso y de su página Web.

Mayo del 2002 es el primer mes del cual se tienen registros. Una de las obligaciones del encargado del Centro de Acceso ha sido desde que este último abrió sus puertas a la comunidad de Oblatos la de cuidar que los usuarios registren los datos que se solicitan al entrar en una forma contenida en una hoja de papel. Los datos incluyen: nombre, edad, ocupación, escuela, grado, hora de entrada, hora de salida, número de equipo; es decir número de la PC y el número de cubículo a utilizar que es el mismo. A partir de la segunda quincena del mes de mayo se implantó este método de registro, el cual continúa teniendo vigencia<sup>1</sup>. Los datos se capturan en un disquete<sup>2</sup> y son llevados semanalmente a la dirección de Sistemas de Ayuntamiento en la calle de Escorza en Guadalajara. A parte de estos registros semanales también se lleva al mismo tiempo el efectivo acumulado por el concepto de las impresiones hechas en la única impresora que para ese propósito tiene el Centro de Acceso.

La base de datos del Centro de Acceso que fue solicitada a la Dirección de Sistemas del Ayuntamiento<sup>3</sup> se hizo llegar a través de un correo electrónico, incluía los registros a partir de la segunda quincena del mes de mayo y hasta la última semana del mes de septiembre. En cuanto a la base de datos encontrados se encontró que ésta había sido creada como texto en una hoja de cálculo<sup>4</sup>, lo cual imposibilitaba que se pudiera hacer cálculo alguno ya que los números aparecían como un texto. La base de datos se tuvo que hacer funcional mediante la inserción de algunas fórmulas para así poder efectuar sumas, para poder obtener promedios o porcentajes y también para poder graficar.

---

<sup>1</sup> De mayo a diciembre de 2002, aunque no existe conocimiento de que este método vaya a ser modificado.

<sup>2</sup> Castellización de *disket*, forma en que generalmente se reconoce a los micro discos de 3,5"

<sup>3</sup> Por mediación de Jorge Ruvalcaba.

<sup>4</sup> En el software Excell

Parte de las acciones para hacer funcional la base de datos original consistió en separar los registros por mes. En cada mes contemplado se separaron registros de acuerdo a las siguientes categorías: género, edad, ocupación. Además se obtuvo el promedio de horas de uso por usuario en cada uno de los meses. Todo esto sirvió para agrupar los datos estadísticamente y poder crear gráficas ilustrando todo lo anterior. También se efectuó un concentrado mensual que sirvió para comparar la asistencia al Centro de Acceso de mayo a septiembre.

Al estar manejando los registros que se analizaron, 2266, se encontraron anomalías como por ejemplo que una persona que asistía al Centro de Acceso y se registraba como estudiante de secundaria en una institución determinada, apareciera un día con 15 años y otro con 13 años, aparte de cambiar el nombre de la secundaria a la que asistía. Esta anomalía se detectó en el mes de agosto pero hay evidencia que también ocurrió desde que se iniciaron los registros en los demás meses. Este tipo de anomalía se origina cuando un usuario cambia o modifica los datos a la hora de registrarse.

Una anomalía en la categoría de estudiantes de secundaria resultaba obvia al agruparlos por edades. Aquellos con edades de 17, 18 y 24 años, por este factor no tendrían que aparecer como estudiantes de secundaria sin embargo los registros indicaban que a pesar de la edad asistían a una escuela de este nivel de educación.

No sólo en la población de estudiantes de secundaria se daban anomalías, en todas las categorías de ocupaciones<sup>5</sup> registradas en los meses contemplados en la investigación se sucedían ya que en algunos casos una misma persona registraba profesión distinta de un día para otro. Por ejemplo un día se registraba como profesionista y al siguiente como licenciado.

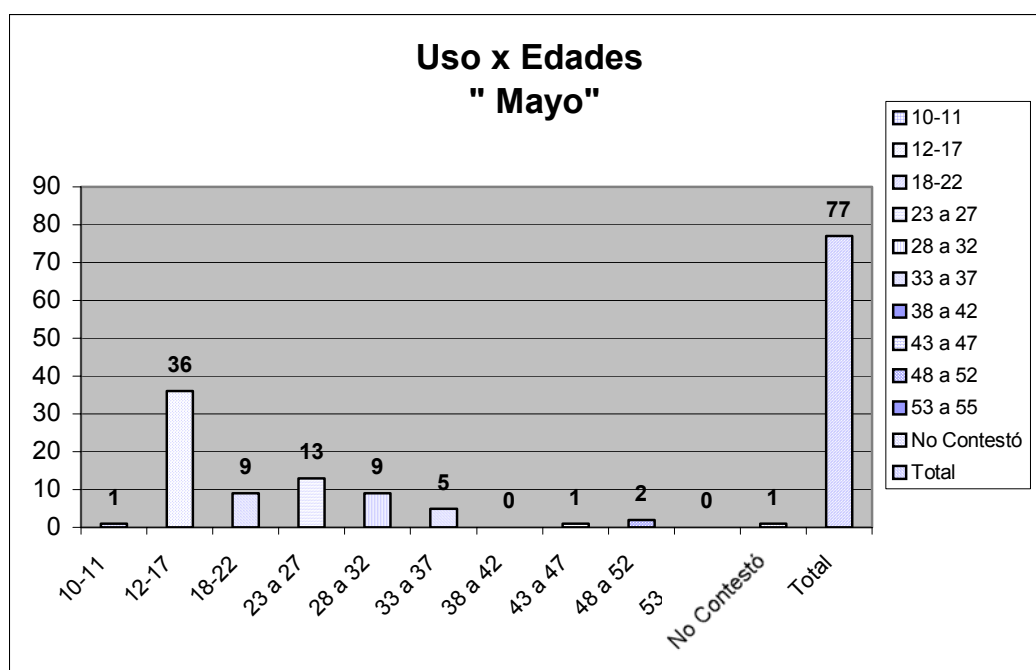
Las anomalías que los usuarios cometían al anotar su nombre en la hoja de registro consistían en cambiar el o los nombres propios. Por ejemplo el primer día se registraba como Guille y al posterior como Guillermina. También sucedía que se iniciaba el registro

---

<sup>5</sup> Bachillerato, hogar, idiomas, no contestó, primaria, profesionista, secundaria, técnico y universitario.

con los apellidos en lugar de empezar con el nombre. De igual manera en ocasiones se escribía sólo la primera inicial del nombre propio seguido del apellido completo, o viceversa se escribía el nombre propio completo y solamente la inicial del apellido.

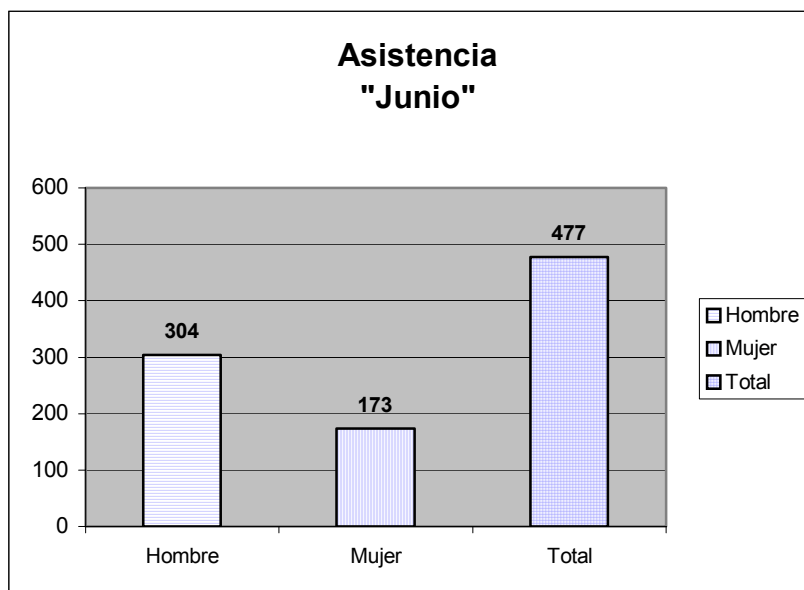
En este punto se considera relevante incluir el uso por edades del mes de mayo por ser el primer período en el que se tienen registros. A tal respecto es menester resaltar que al usuario de 10 años no debería habérsele permitido la entrada, esto debido a las limitaciones de edad que fueron establecidas al inicio del proyecto Centro de Acceso por las personas involucradas en el mismo. Se puede apreciar en la gráfica de uso x edades de este mes que a pesar de que dentro de la categoría de 10 a 11 años sólo aparece un usuario de 10 años, en la categoría de 12 a 17 años aparecen 36 de los 77 del período. 7 tenían 12 años, 11 tenían 13 años, 16 tenían 14 años, 1 tenía 16 años y 1 tenía 17 años.



Gráfica 18: Uso x Edades "Mayo".

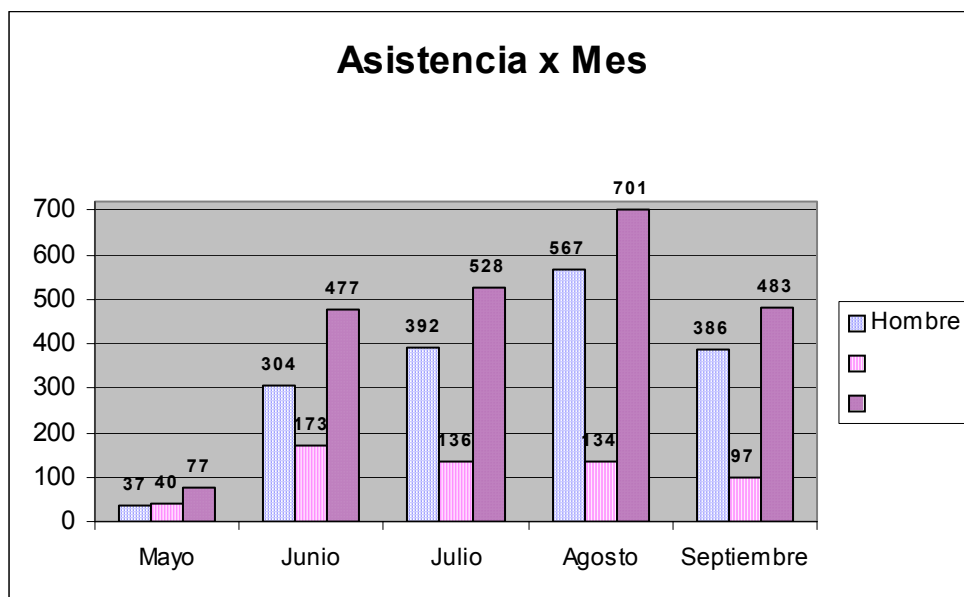
Descontando el usuario que no debió haber sido aceptado, al que no contestó y a la categoría que no tuvo asistentes el grupo de edad que sobresale es el de 12 a 17 años. *Este grupo de edad abarca a los estudiantes de primaria y secundaria lo cual indica claramente que el mayor grupo de edad que en ese mes hizo uso del Centro de Acceso es éste.*

A pesar de que en el mes de junio la asistencia al Centro contempla cuatro semanas y no sólo dos como en el mes de mayo, el número de usuarios aumentó notablemente tal y como muestra la gráfica.



Gráfica 19: Asistencia "Junio".

Se observa que a diferencia del mes de mayo donde las mujeres asistieron más que los hombres que en el mes de junio el género masculino tomó la delantera de manera constante e irreversible hasta agosto, ya que en el mes de septiembre esta tendencia en aumento sí se revierte con relación a los meses anteriores tal como se aprecia en el siguiente concentrado.



Gráfica 20: Asistencia x Mes.

Las mujeres aumentaron su asistencia significativamente en el mes de junio con respecto al mes anterior, de 40 a 173, de sólo conformar un 36.26% en el mes anterior, conforma un 51.94% en el mes de junio.

Si se considerara la asistencia por géneros y se comparara este mes respecto del anterior, el género masculino aparece muy por encima del género femenino ya que de conformar un 48.05% en mayo, pasa a conformar un 63.73 % en junio.

Valga distinguir que de los meses analizados, Junio es el mes cuando el género femenino alcanza su nivel de asistencia máximo tal y como se aprecia en la siguiente tabla. Nótese que la asistencia de mujeres mantiene orden decreciente a partir de junio y hasta septiembre. Esto se evidencia en la siguiente tabla misma que ha servido para efectuar cálculos sencillos pero iluminadores respecto al comportamiento de los usuarios de ambos géneros de la comunidad de Oblatos.

	<b>Mayo</b>	<b>Junio</b>	<b>Julio</b>	<b>Agosto</b>	<b>Septiembre</b>	<b>Total</b>
<b>Hombre</b>	37	304	392	567	386	<b>1686</b>
<b>Mujer</b>	40	173	136	134	97	<b>580</b>
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>477</b>	<b>528</b>	<b>701</b>	<b>483</b>	<b>2266</b>

Tabla 1: Asistencia Mayo a Septiembre.

El género masculino como se puede constatar tuvo un incremento de mayo a agosto, siendo agosto el mes que obtuvo más registros de los contemplados en este estudio. La diferencia numérica de mayo a agosto es de 530 usuarios. Agosto fue también el mes que registró mayor demanda de espacio en el Centro de Acceso, tomando agosto como el mes de mayor ocupación se podría decir que en julio asistieron el 75.32% de los que asistieron en agosto, en junio asistieron el 68.04% de los que asistieron en agosto y en mayo asistieron el 10.98% de los que asistieron en agosto.

¿Qué significa la distribución por género de asistencia? Clara y objetivamente que el género masculino asiste con mayor asiduidad al espacio del Centro de Acceso tal y como se constatará en la última grafica. Para determinar el porqué, haría falta conducir otro tipo de investigación apoyada por herramientas de sondeo e incluso de softwares específicos, mismos que incluso pudieran facilitar la consulta de datos que muestren cuánto tiempo

pasan los usuarios en las computadora<sup>6</sup>. También respecto a género surgen interrogantes que pueden dar pie a estudios de esta índole en donde se establezca si existen diferencias entre los y las adolescentes de la comunidad del Centro de Acceso de Oblatos<sup>7</sup>,

En este punto se antoja necesaria otra investigación, que excede los límites del presente estudio, que permita saber si el Centro de Acceso pudo atender satisfactoriamente a la demanda de usuarios. Para esto habría que establecer primero lo que significa una atención satisfactoria, después habría que planear cómo obtener los datos, es decir diseñar la herramienta para este propósito a través de la cual también se pudieran averiguar variables como: si los usuarios satisfacieron sus requerimientos, si quedaron inconformes, cuál fue la razón de su inconformidad de haberla habido, quiénes se inconformaron, etc.

A continuación una tabla que muestra el total de uso por edad, enseguida una tabla que muestra los totales de uso por ocupación y el uso promedio en horas por mes. Los totales en la primera tabla confirman que el rango de 12 a 17 años de edad es por mucho el estrato de la comunidad de Oblatos<sup>8</sup> que más asiste al Centro de Acceso.

	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Promedio
<b>10-11</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	10	2
<b>12-17</b>	<b>36</b>	<b>349</b>	<b>406</b>	<b>566</b>	<b>389</b>	1746	349.2
<b>18-22</b>	<b>9</b>	<b>60</b>	<b>50</b>	<b>49</b>	<b>40</b>	208	41.6
<b>23 a 27</b>	<b>13</b>	<b>22</b>	<b>31</b>	<b>22</b>	<b>17</b>	105	21
<b>28 a 32</b>	<b>9</b>	<b>23</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	58	11.6
<b>33 a 37</b>	<b>5</b>	<b>10</b>	<b>16</b>	<b>30</b>	<b>12</b>	73	14.6
<b>38 a 42</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	16	3.2
<b>43 a 47</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	14	2.8
<b>48 a 52</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>3</b>	20	4
<b>53 a 55</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	6	1.2
<b>No Contestó</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	10	2
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>477</b>	<b>528</b>	<b>701</b>	<b>483</b>	2266	453.2

Tabla 2: Uso x Edad Mayo a Septiembre.

<sup>6</sup> Existen softwares para computadoras con los cuales es posible hacer un seguimiento de los usuarios para así saber entre otras cosas: qué páginas visitan y por cuánto tiempo.

<sup>7</sup> Es decir de los usuarios que de él hacen uso.

<sup>8</sup> La comunidad de Oblatos que se determinó para este trabajo de tesis.

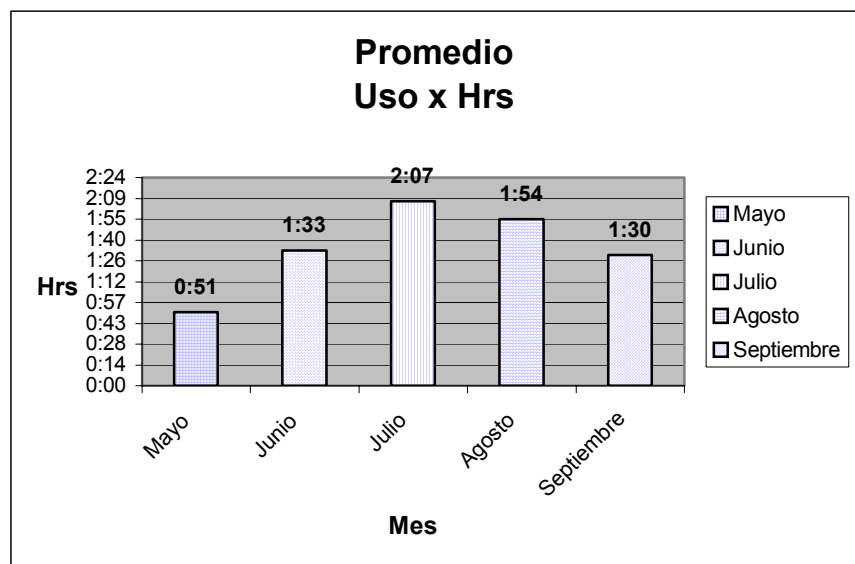
Totales mayo a septiembre (atendiendo a ocupación) en cifras y porcentajes.

	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Promedio
Bachillerato	9	64	48	75	94	290	<b>58</b>
Empleado	12	34	62	47	23	178	<b>35.6</b>
Hogar	1	3	2	10	1	17	<b>3.4</b>
Idiomas	0	1	0	0	0	1	<b>0.2</b>
No Contestó	0	0	0	0	2	2	<b>0.4</b>
Primaria	9	25	93	95	80	302	<b>60.4</b>
Profesionista	8	18	16	29	21	92	<b>18.4</b>
Secundaria	26	293	253	384	212	1168	<b>233.6</b>
Técnico	0	6	28	21	20	75	<b>15</b>
Universitario	12	33	26	40	30	141	<b>28.2</b>
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>477</b>	<b>528</b>	<b>701</b>	<b>483</b>	<b>2266</b>	<b>453.2</b>

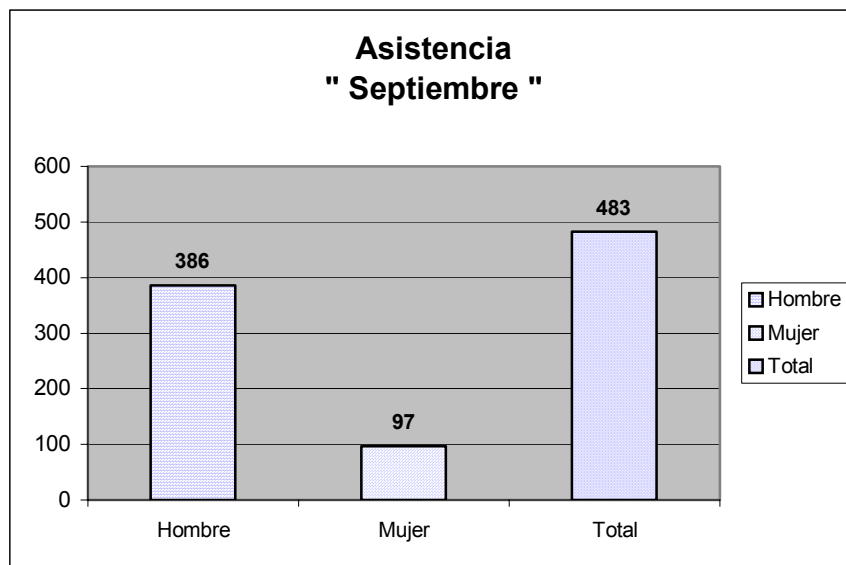
	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Total	Promedio
Bachillerato	11.69%	13.42%	9.09%	10.70%	19.46%	12.80%	<b>12.87%</b>
Empleado	15.58%	7.13%	11.74%	6.70%	4.76%	7.86%	<b>9.18%</b>
Hogar	1.30%	0.63%	0.38%	1.43%	0.21%	0.75%	<b>0.79%</b>
Idiomas	0.00%	0.21%	0.00%	0.00%	0.00%	0.04%	<b>0.04%</b>
No Contestó	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.41%	0.09%	<b>0.08%</b>
Primaria	11.69%	5.24%	17.61%	13.55%	16.56%	13.33%	<b>12.93%</b>
Profesionista	10.39%	3.77%	3.03%	4.14%	4.35%	4.06%	<b>5.14%</b>
Secundaria	33.77%	61.43%	47.92%	54.78%	43.89%	51.54%	<b>48.36%</b>
Técnico	0.00%	1.26%	5.30%	3.00%	4.14%	3.31%	<b>2.74%</b>
Universitario	15.58%	6.92%	4.92%	5.71%	6.21%	6.22%	<b>7.87%</b>
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Tabla 3: Totales de uso por ocupación y uso promedio en horas por mes



Gráfica 21: Promedio Uso x Hrs. mayo a septiembre.

Haciendo mención a septiembre el último mes considerado en este estudio y en base a la siguiente gráfica se puede constatar que el género que más asistió al Centro de Acceso en este período fue el masculino.



Gráfica 22: Asistencia "Septiembre".

Aunque en este mes también sobrepasó la asistencia del género femenino como casi en todos los meses considerados aquí, el número de asistentes bajó considerablemente respecto al número del mes anterior. Si se tiene en cuenta que el rango de edad que más asiste al Centro de Acceso es el de 12 a 17 años, se presupone que el origen en la disminución de asistencia total y por género se debe a que el mes de septiembre es en el que los muchachos y muchachas de primaria y secundaria reinician sus clases regulares en los centros educativos a los cuales acuden y esto no les permite acudir al Centro de Acceso con la libertad que lo venían haciendo.

En este punto valga aclarar que se elaboraron gráficas atendiendo a género, a ocupación, a uso por edad y a uso por horas en cada uno de los meses que abarca el estudio es decir, de mayo a septiembre. Estas gráficas no fueron incluidas en este apartado por considerar que aportarían una gran cantidad de resultados parciales<sup>9</sup>, mismos que pudieran alargar la lectura de este capítulo. Desde otra perspectiva se considera pertinente mencionar que las

<sup>9</sup> De ser necesario se podría tener acceso a estos datos y gráficas a través del Coordinador de la Maestría en Comunicación con Especialidad en Difusión de la Ciencia y la Cultura, Mtro. Carlos Enrique Orozco.



gráficas por ocupación ayudarían a visualizar, tal y como se apreciaba en la tabla anterior de totales de mayo a septiembre, qué estratos de la comunidad de Oblatos asisten al Centro de Acceso y cuál es su comportamiento en distintos lapsos de tiempo comprendidos en esta investigación. Asimismo las gráficas que muestran el uso por edad y el uso por horas ejemplificarían las tendencias que los usuarios mantuvieron en el Centro de Acceso.

En cuanto a cómo se comportaban y qué hacían algunos de los adolescentes que acudían al Centro de Acceso de mayo a septiembre de 2002 se pudo advertir entre otras conductas y como se ha mencionado antes que durante mis primeras visitas a ese espacio, cuando todavía no existía ningún nexo que pudiera sugerir o representar algún tipo de familiaridad<sup>10</sup>, o de afinidad, cuando me acercaba deliberadamente a algunos usuarios para ver qué estaban haciendo en su computadora, invariablemente el muchacho o la muchacha cerraba la pantalla, abría un documento en blanco de Word y abría casi al mismo tiempo un libro de texto o un cuaderno que por supuesto le ayudaba a pretender el estar haciendo una tarea escolar<sup>11</sup>. Lo que interesa en este caso no es que fingieran hacer algo que no hacían sino que cerraban la pantalla es decir, perdían lo que estaban haciendo o viendo ya que no eran capaces de minimizar para luego regresar a lo que fuera de su interés. Estas conductas indicaban entre otras cosas que no reconocían algunas de las bondades de las computadoras como el minimizar un documento o archivo. Es importante hacer notar que cuando de alguna manera me sentían como parte del grupo en un día dado, al acercarme a su lugar ya no se preocupaban por ocultar si se comunicaban a través de un chat o se divertían con algún juego, lo seguían haciendo sin ninguna inhibición, en esos momentos también afloraban los gritos *como ven a ver lo que encontré* o algo parecido.<sup>12</sup>

En cuanto a los espacios elegidos para tener cierto grado de privacidad, las computadoras de las esquinas eran las favoritas para consultar páginas porno. Todas las computadoras tenían huellas de haber visitado sitios en los cuales se podía chatear y por supuesto muchos de los cookies<sup>13</sup> que no habían sido borrados tenían ligas a sitios con juegos animados<sup>14</sup>.

---

<sup>10</sup> Como por ejemplo ser una cara conocida en el lugar o de alguna manera formar parte del grupo.

<sup>11</sup> La misma actitud la pudo constatar Francisco Morfin cuando me acompañó.

<sup>12</sup> En las ocasiones que me tocó presenciar conductas de esa naturaleza no sucedió que algún joven o adulto pidiera o exigiera que guardaran silencio.

<sup>13</sup> Un cookie es un pequeño archivo de texto que un sitio web coloca en el disco duro de una computadora que lo visita obteniendo al mismo tiempo información sobre el usuario.

<sup>14</sup> Algunos de esos juegos simulaban peleas entre luchadores o karatecas.

También dejaban gifs, es decir imágenes con y sin movimiento o documentos hechos en la base de datos disponible (word) al alcance de aquel que pudiera y quisiera ver que había en la máquina.

En las siguientes pantallas, fotos 35 y 36, se puede apreciar de alguna forma la diversa cantidad y calidad de archivos que se encontraron fácilmente en una sola computadora. Esto constituiría sólo una pequeña muestra de lo que se hacía y probablemente se hace en el Centro de Acceso de Oblatos.

En este punto valga recordar que tal y como se pensaba desde la gestación del proyecto que en este trabajo se reconoce como Centro de Acceso de Oblatos, era necesario permitir en una primera instancia que los usuarios tuvieran toda la libertad en cuanto a su quehacer frente a una computadora. Era la única manera de averiguar cuáles son las conductas o las tendencias más marcadas a ese respecto. El siguiente paso debiera estar orientado al establecimiento de normas de uso que permitan a los usuarios de la comunidad de Oblatos obtener ventajas de ese espacio y de sus componentes. El Centro de Acceso significa una inversión importante para que solamente se esté utilizando para que la mayoría de los que asisten (adolescentes) hagan su tarea y se diviertan chateando y viendo imágenes que les diviertan. Habrá que continuar investigando cómo se ha seguido usando este espacio para promover los cambios pertinentes.

Al hacer click en el gif que aparece como logo

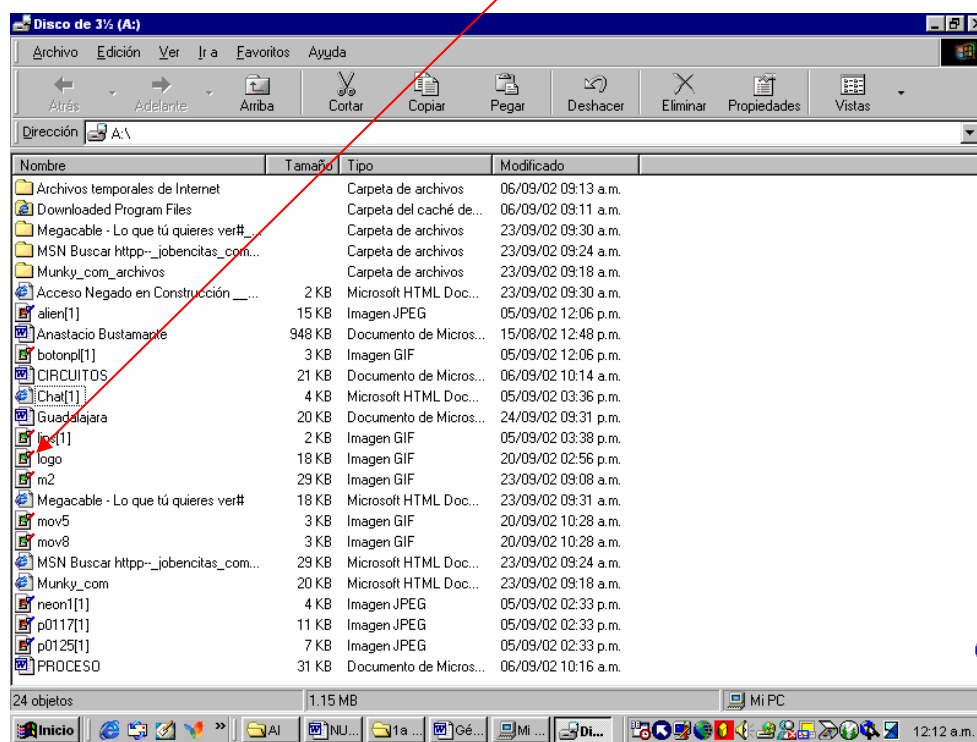


Foto 35: Rastros de lo hecho.

Se vería lo que aparece aquí

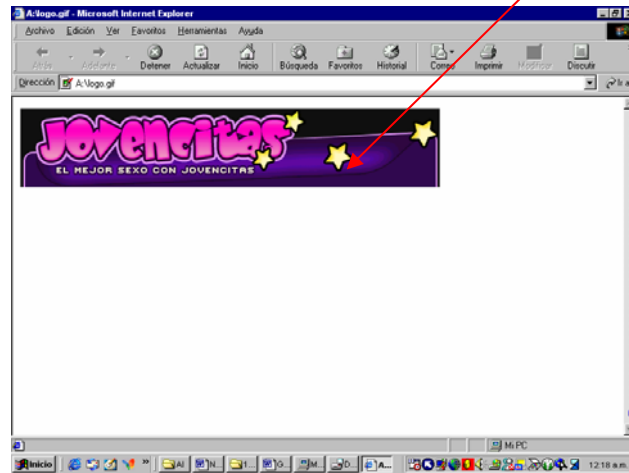


Foto 36: Gif.

## CAPÍTULO 5

### EL CENTRO DE ACCESO Y LA PÁGINA WEB

En este último capítulo se tratará lo concerniente a *la página Web del Centro de Acceso*, bajo el entendido de que ésta no es otra que la página Web del Ayuntamiento de Guadalajara. En el desarrollo del capítulo no se dedicará ningún espacio a la descripción o definición de conceptos como Internet o página Web porque se considera que esta información está al alcance de cualquiera bien sea a través de Internet o a través de material impreso como libros o revistas.

Antes de iniciar con los temas de la oferta y el uso actual de la página así como de la oferta y el uso potencial de la misma, se hace necesario mencionar que desde las primeras reuniones que se llevaban a cabo en julio de 2001 como parte del entonces *proyecto InterGdl* y que dieran origen a lo que hoy se conoce con el “nombre familiar<sup>1</sup> de telecentro” (Viveros, comunicación personal, noviembre 3 de 2002), se tenía previsto que el Ayuntamiento de Guadalajara estaría a cargo de la propuesta tecnológica es decir, sería el encargado del desarrollo de las mediaciones tecnológicas. Las universidades<sup>2</sup> por su parte tendrían a su cargo únicamente las propuestas de capacitación. (Morfin, comunicación personal, 12 de abril de 2002).

Ya en las relatorías<sup>3</sup> de las reuniones previas a la apertura del *Centro de Acceso de Oblatos* se puede apreciar el interés de que la página Web del Ayuntamiento fuera la página de inicio en cada una de las computadoras del Centro de Acceso. Esto no se ha cumplido y se puede apreciar si se hace uso de una computadora en el espacio del Centro de Acceso. Las páginas de inicio de las 15 computadoras tienen el logotipo y el papel tapiz de Hewlett Packard (parte del convenio entre Ayuntamiento y Hewlett Packard), sin embargo ninguno

---

<sup>1</sup> Según Viveros “telecentro” no es una denominación oficial sino “familiar”, sin embargo hasta el anuncio luminoso que sobresale a la Unidad Administrativa “Prisciliano Sánchez” y que da a conocer los servicios o dependencias que ahí se asientan lo denominan y anuncian como telecentro.

<sup>2</sup> ITESO y U. de G.

<sup>3</sup> A las que se hizo referencia en el primer capítulo de este trabajo y que contenían lo tratado en las reuniones encaminadas a echar a andar el primer proyecto.

de los íconos que aparecen en la pantalla pertenece o tiene una liga a la página del Ayuntamiento, el usuario de la comunidad de Oblatos tendrá que saber: cómo encontrar la liga a esta página, dónde escribir la dirección de la página a fin de tener acceso a ésta, o en el último de los casos sólo tendrá que pedirle al encargado del Centro de Acceso que le ayude a encontrar la página del Ayuntamiento. Se estima que el verdadero problema no sería encontrar la página sino qué hacer a través de ella una vez habiéndola encontrado. ¿Se podría efectuar el pago del impuesto predial, por ejemplo? Esta incógnita fue la demanda hipotética para iniciar a averiguar tanto la oferta y uso actual como la oferta y uso potencial de la página del Ayuntamiento.

Tomando el lugar de un usuario de la comunidad de Oblatos que asiste al Centro de Acceso y necesita realizar el pago del impuesto predial a través de Internet se hizo lo siguiente:

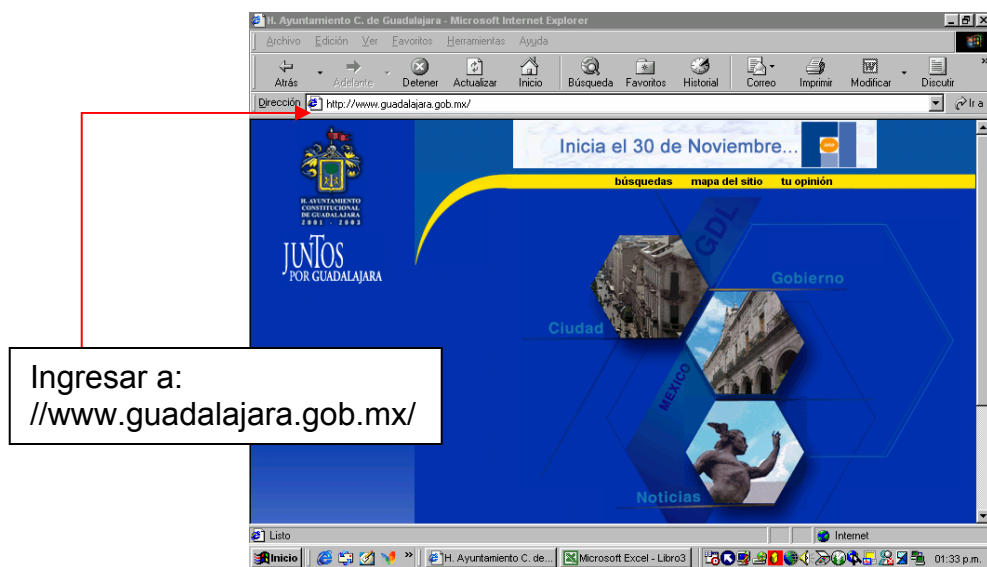


Foto 37: Página de inicio.

Luego de haber ingresado a la página y de haber esperado un par de minutos para que ésta se descargara completamente se encontraron tres opciones de búsqueda de información: Gobierno, Ciudad y Noticias. ¿Qué hacer para encontrar predial?, se optó por el primer hipertexto Gobierno. Al poner el cursor

sobre la palabra Gobierno se despliegan las opciones o ligas posibles en una ventana, tal y como se muestra en la imagen siguiente.

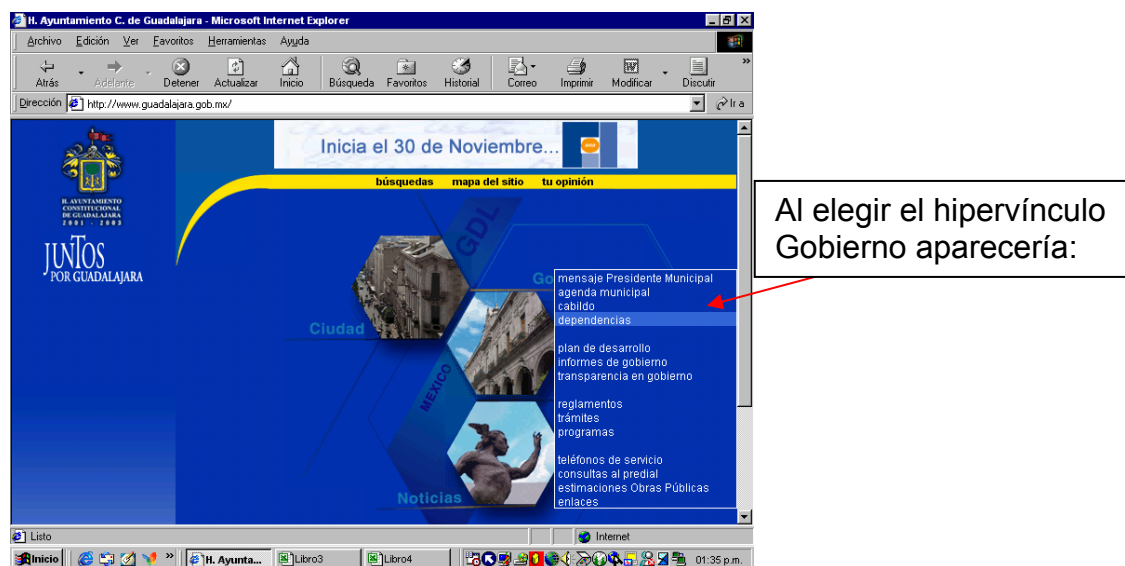


Foto 38: Eligiendo.

En las opciones de Gobierno se eligió la palabra *trámites*. Después de elegir esta opción aparece otro listado que puede recorrerse verticalmente utilizando el cursor, el avance de página, etc. En el subtítulo *Dirección de Catastro* se puede localizar *pago del impuesto predial*. Se consideró que algún usuario pudiera decidir oprimir una de las opciones que aparecen en la primer línea después del subtítulo anterior. La línea tiene dos ligas, si se oprime “*aquí*“, como aparece enseguida aparecería una ventana de Acrobat Reader 5 indicando en Inglés las versiones que se deben tener instaladas en la PC para poder desplegar el documento.

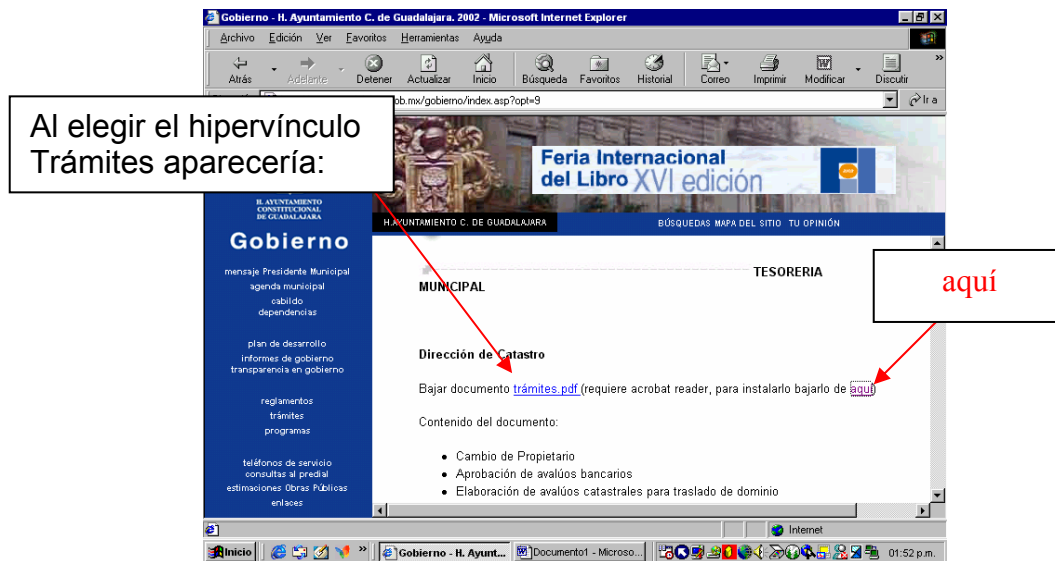


Foto 39: Opción trámites.

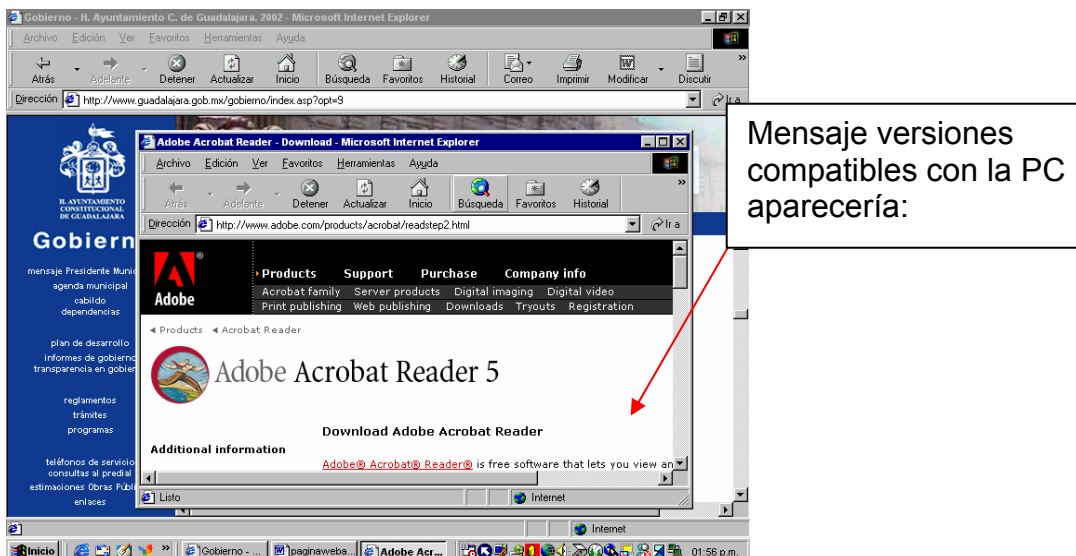


Foto 40: Ventana de Acrobat después de haber oprimido *aquí*.

Si la versión que se tiene en la PC es compatible con lo que pide el mensaje anterior, se avanzaría en la búsqueda. Si se hubiera continuado a lo largo de las opciones en Dirección de Catastro se encontraría la liga de pago del impuesto predial.

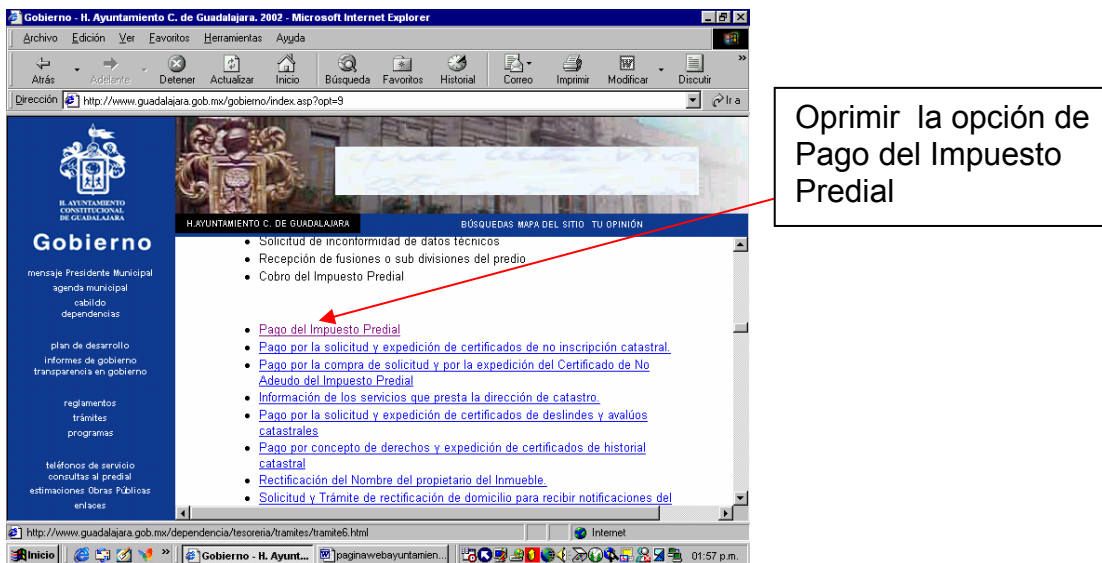


Foto 41: Opción pago del impuesto predial.

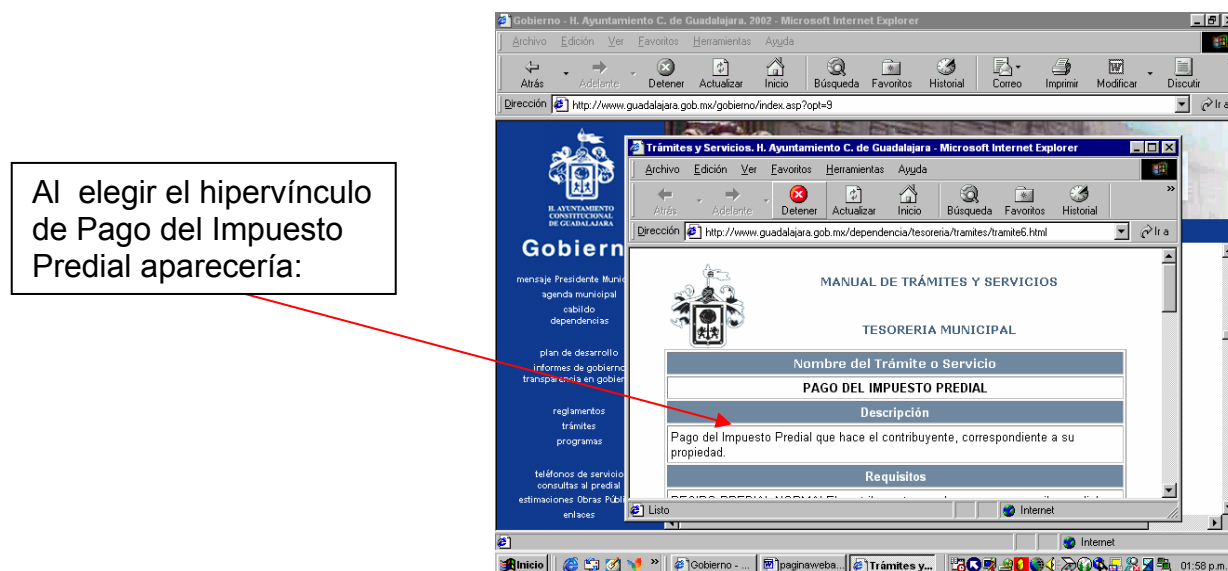


Foto 42: Sólo instrucciones.

El documento no aparece completo, lo que se ve es sólo la parte superior del mismo, habría que leerlo en su totalidad para darse cuenta de no es posible realizar el pago sino únicamente es posible obtener información respecto al tiempo estimado para hacer el trámite, y respecto a dónde sería posible realizarlo.

En síntesis se presume que si un usuario de la comunidad de Oblatos quiere efectuar el pago del impuesto predial a través de Internet y por supuesto de la página del



Ayuntamiento, tendría que tener los conocimientos suficientes para seguir los pasos necesarios enfrentándose, por ejemplo, a las ventanas en el idioma Inglés que pudieran aparecer. Sólo obtendría información de cómo efectuar el trámite en la Dirección de Catastro de la Unidad Administrativa o bien en alguna otra oficina de Catastro de la Ciudad, lo cual sería una pérdida de tiempo ya que también se presume que los usuarios de la Unidad Administrativa están acostumbrados a efectuar sus pagos directamente en las oficinas correspondientes. Las ventanas siguientes muestran el documento en sus diversas fases.

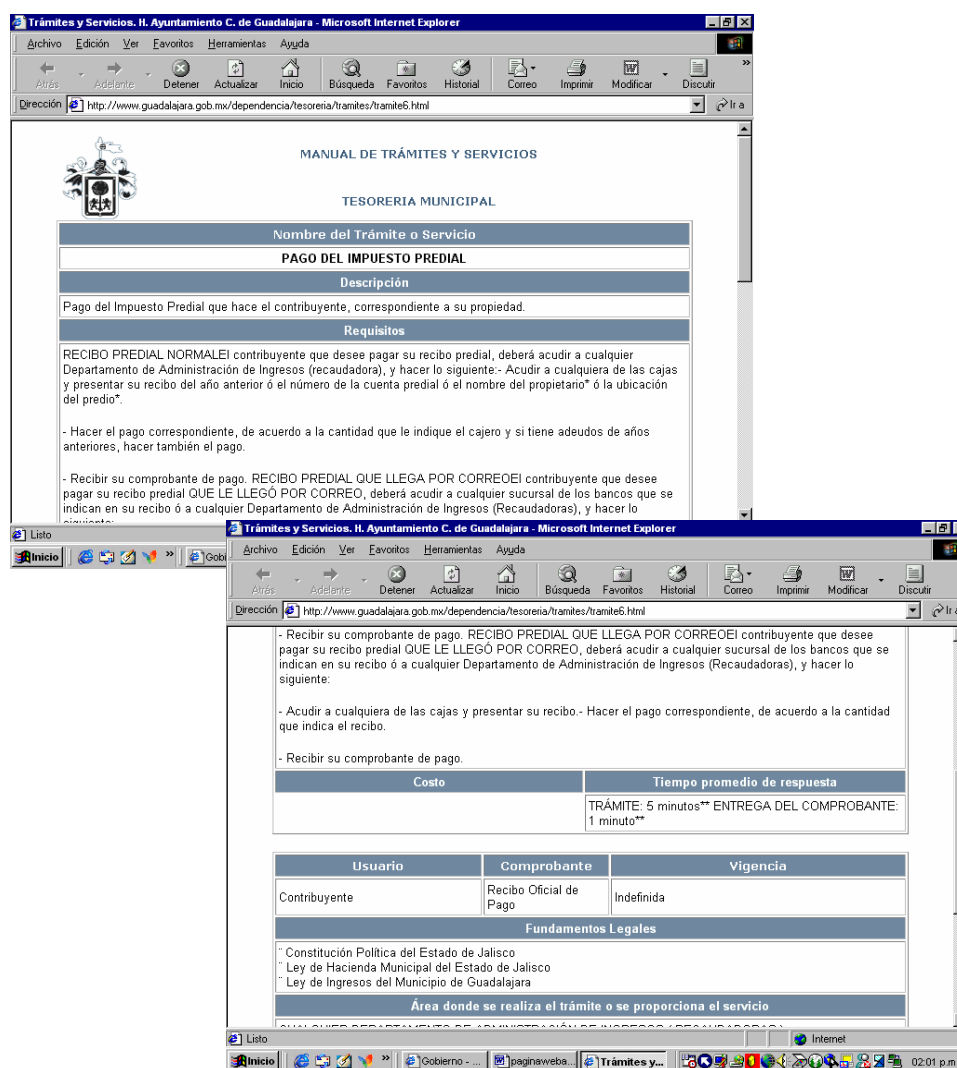


Foto 43: Las 2 primeras fases del documento.

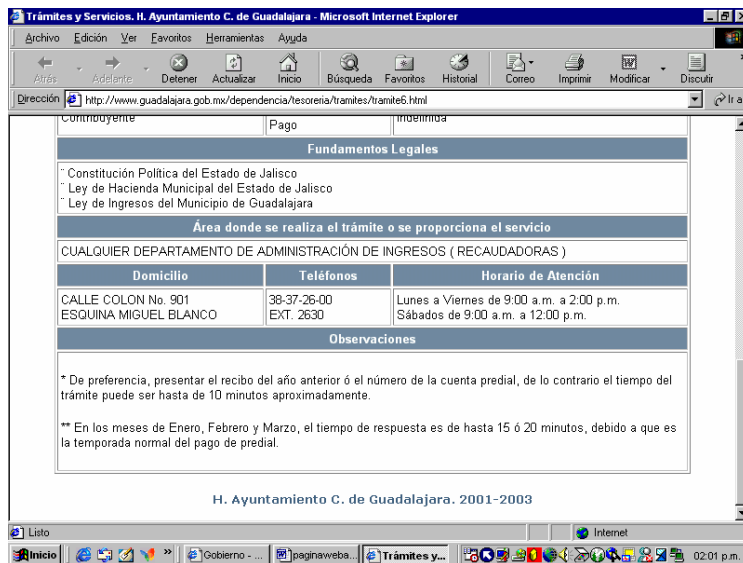


Foto 44: La última fase del documento.

De aquí en adelante el ejemplo de la persona que opte por la opción de *consultas al predial* como la elección en las ligas de Gobierno.



Foto 45: Otra ruta.



Antes de pasar a la siguiente ventana habría que elegir la opción de *continuar con la consulta* para entonces poder ver la ventana en la cual se tendrían que ingresar una serie de datos como el número de la cuenta de predial, el número de la sucursal, etc. Este proceso se ejemplifica en la imagen siguiente. En este caso se ingresaron los datos y números brindados como ejemplo.

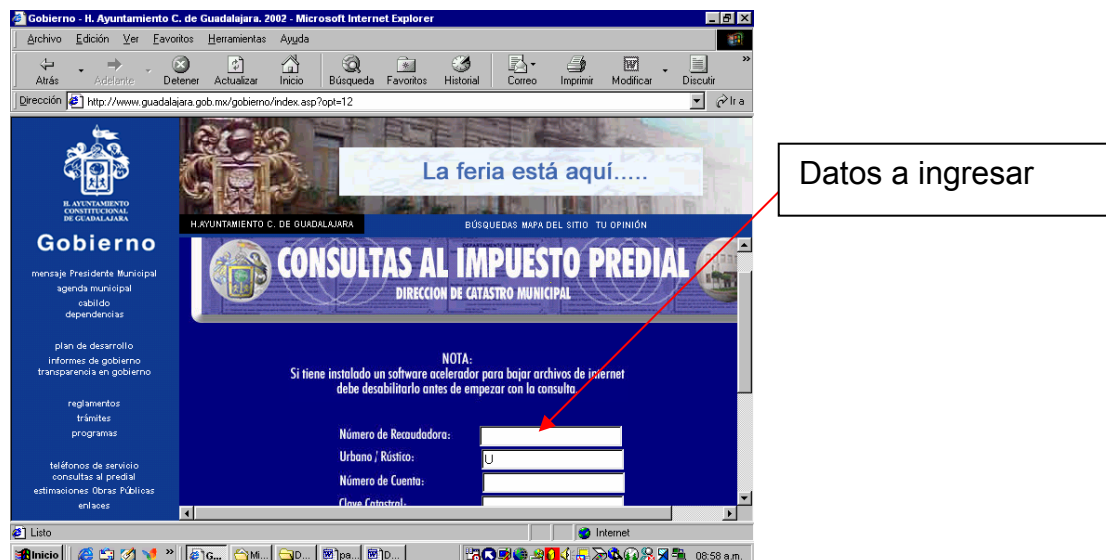


Foto 48: Avance en el proceso.

Al haber ingresado los datos y no haber cometido error alguno se estarían consultando los datos del recibo propio.

En las imágenes que se brindan a continuación, se puede ver que aún cuando se ingresaron los datos del ejemplo brindado por el sistema de consulta no se pudo acceder al recibo y sí se obtuvieron dos ventanas que aparecen casi al mismo tiempo.

Primero aparece la ventana de Netzip<sup>4</sup> como la herramienta para poder obtener el recibo. Como en este caso no se obtuvo, apareció otra ventana con una leyenda en Inglés.

<sup>4</sup> Netzip o WinZip es un sistema que permite a usuarios de Windows comprimir archivos, es un sistema de compresión de archivos.

Si un usuario de la comunidad de Oblatos no tiene dominio de ese idioma lo único que puede hacer el recurrir al encargado del Centro de Acceso y solicitar ayuda. Esto confiando en que el encargado pueda solucionar el inconveniente.

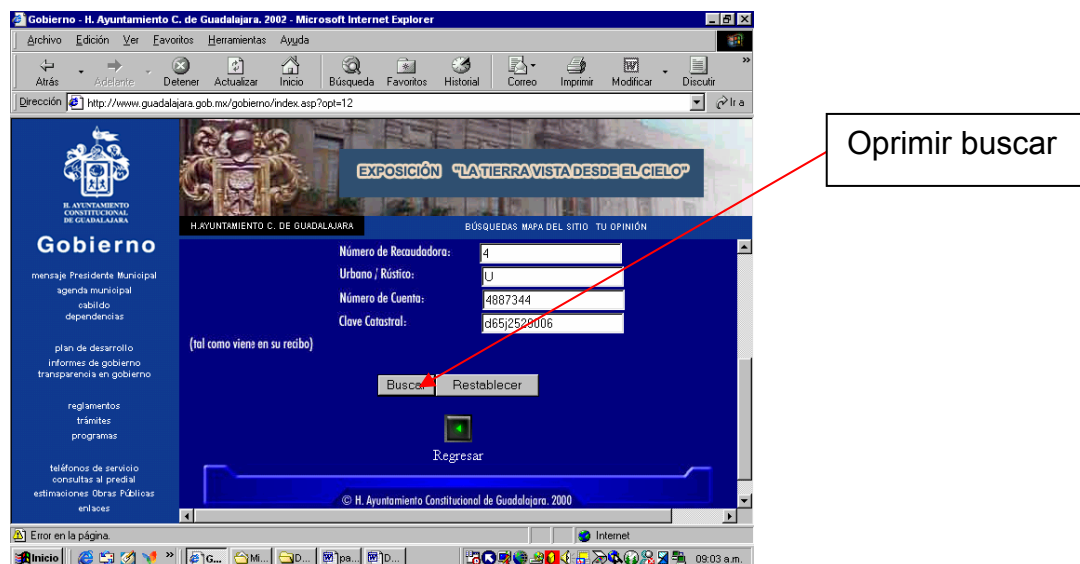


Foto 49. Opción de buscar.

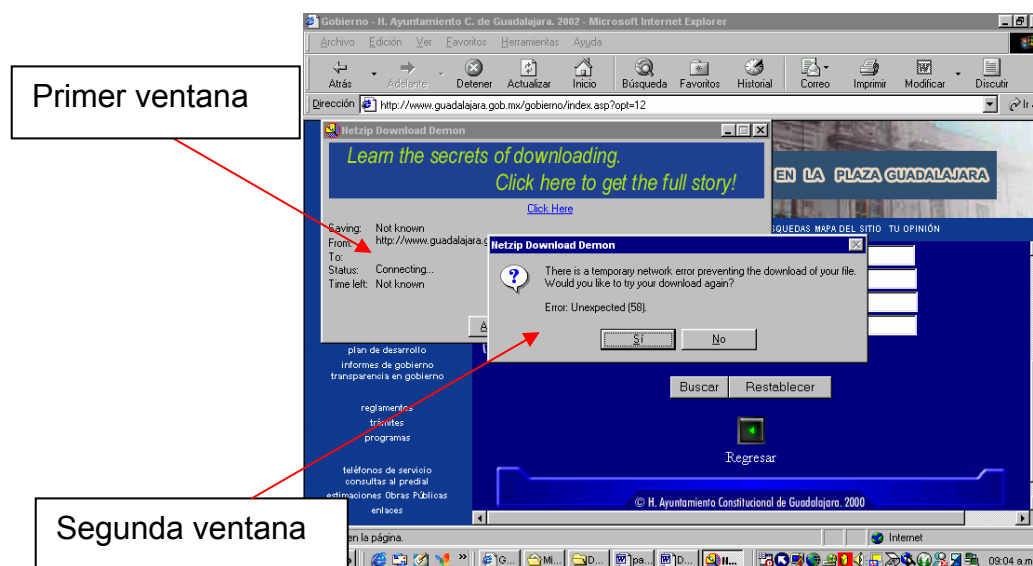


Foto 50: Algo imprevisto.

A través de los dos ejemplos anteriores se puede observar que no es posible efectuar el pago del impuesto predial a través de la página Web del Ayuntamiento. Se pueden consultar los requisitos que se deben cumplir a fin de pagarlo y se puede ganar experiencia en el manejo de una página Web.

De la opción de *Noticias* como posible liga en la página de inicio o index del Ayuntamiento se incluirá solamente uno de los resultados que se obtuvieron al seleccionar una de las opciones, misma que se describirá a continuación.

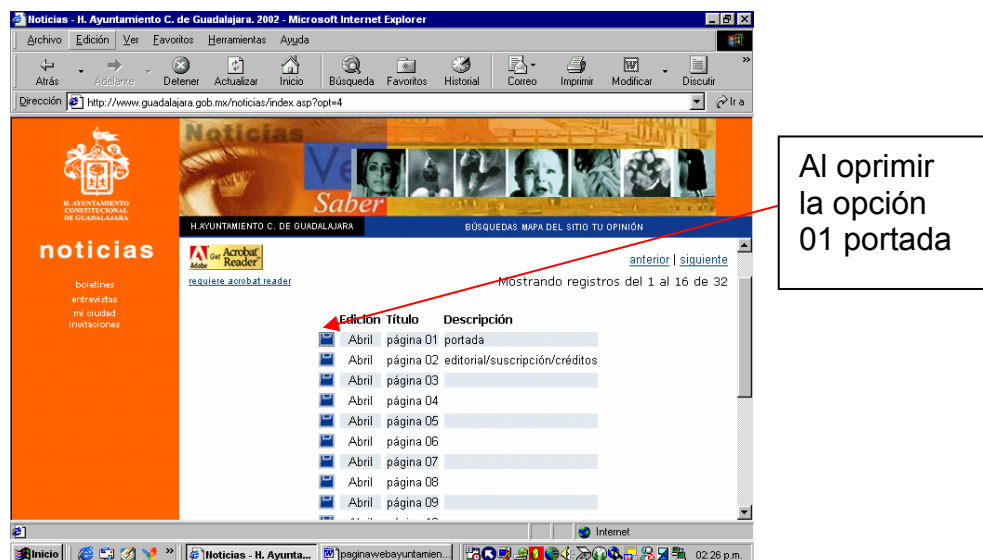


Foto 51. Otras opciones.

Al seleccionar abril, página 01 portada se abren dos ventanas, ambas en Inglés, que descargan su archivo respectivo. La primera ventana es de Netzip y la segunda ventana es un ejemplo de publicidad no deseada que es descargada automáticamente cuando se utiliza Internet y que se conoce como *spam*.

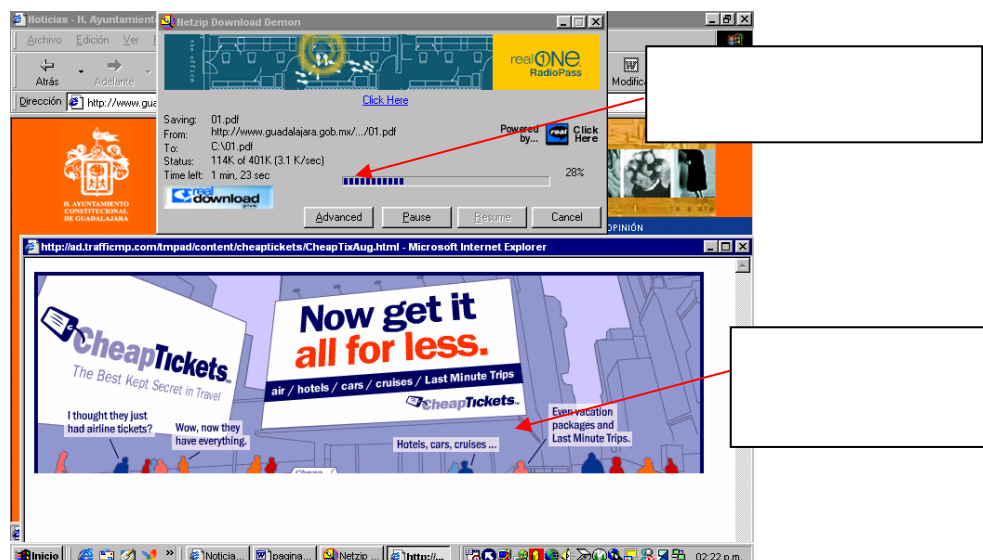


Foto 52: Spam.



Se puede ampliar la referencia de lo que se denomina *spam* en el lenguaje computacional en el siguiente sito: <http://www.rompecadenas.com.ar/spam.htm>.

Regresando a la página de inicio del Ayuntamiento, la liga de *Noticias* contenía cuatro ligas o hipertextos, uno de ellos *Mi Ciudad* ofrece un listado de archivos o imágenes susceptibles de consultar. La imagen disponible al aceptar la descarga al haber oprimido abril, página 01 portada resultó ser la imagen de un ojo humano como publicidad de un curso ofrecido por el Ayuntamiento para grafiteros en el mes de noviembre.



Foto 53: ¡Curso para Grafiteros !

Haciendo de nuevo referencia a la página de inicio, cuando se pone el cursor sobre esta palabra aparece un listado de opciones<sup>5</sup> en forma de ligas. Dentro de la gama de opciones

<sup>5</sup> Técnica o efecto conocido como Roll over, si se utiliza Dreamweaver, uno de los softwares para el diseño de una página Web.

se eligió *turísticos* teniendo como resultado un desplegado de los eventos turísticos de Guadalajara donde se puede elegir la localización de un determinado evento en un rango de fechas susceptible de cambiar según sea necesario. De lado izquierdo de la página que aparece en la pantalla se ve también sobre un fondo amarillo una serie de ligas que se consideran de interés.

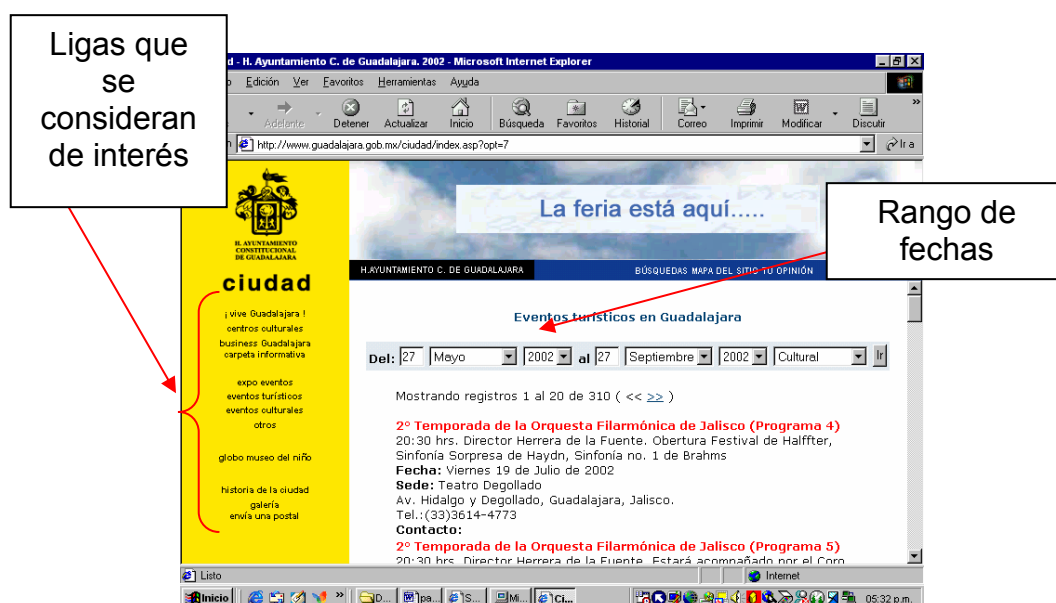


Foto 54: Eventos turísticos y enlaces de interés.

Mencionando algo de la teoría detrás de Internet y haciendo uso de las palabras de Derrick de Kerckhove<sup>6</sup> se puede decir que “la llegada de Internet es un descubrimiento tecnológico comparable a la invención de la imprenta. Su efecto, tanto individual como colectivo, parece tener profundas consecuencias sobre lo que ahora empezamos a entender” (De Kerckhove, 1999).

Por su parte John B. Thompson indica que para entender el impacto social del desarrollo en materia de comunicación y del flujo de la información contenida en estos nuevos procesos: “Debemos ver, en vez de ello, que el uso de los medios de comunicación implica la creación de nuevas formas de acción e interacción en la sociedad, nuevos tipos de

<sup>6</sup> Director del Programa McLuhan en la Universidad de Toronto Canadá, considerado el heredero intelectual de Marshall McLuhan.



relaciones sociales y nuevas maneras de relacionarse con los otros y con uno mismo”<sup>7</sup>(Thompson, 1998. p. 23).

El inicio de Internet es más o menos reciente, su historia inicia en los últimos 33 años, a partir de 1969; aunque realmente, tal y como ahora se concibe y entiende, su inicio sería en 1994, a partir de la existencia de un browser, del World Wide Web (Castells 2001).

En una de sus intervenciones en la Universidad Abierta de Cataluña Castells opina en el sitio: <http://campus.uoc.es/web/cat/articles/castells/castellsmain.html>, que no es pertinente ni necesario describir a Internet, ya que se sabe que es “Una red de redes de ordenadores capaces de comunicarse entre ellos. No es otra cosa”<sup>8</sup> (Castells, 2001).

Respecto a los usuarios de las páginas Web se dice que éstos ya no sólo buscan información, interactúan con la página de maneras nuevas y novedosas en formas que ya no tienen precedentes en documentos diseñados sobre papel y que si ese usuario no encuentra lo que busca en la página Web que esta utilizando simple y sencillamente no la utilizará más tal y como afirman Patrick J. Lynch<sup>9</sup> y Sarah Horton<sup>10</sup> en su libro titulado Web Style Guide 2. Las palabras en las primeras líneas de este párrafo están escritas en Inglés y pueden ser corroboradas en una página de la Universidad de Yale y que fue visitado el 27, 09, 2002 en el sitio: <http://info.med.yale.edu/caim/manual/interface/interface.html>. En este sentido un usuario de la comunidad de Oblatos no tendría tal vez la experiencia y la costumbre de interactuar a través de una página y pueda ser que esté mayormente acostumbrado(a) a sólo buscar información o algún tipo de diversión a través de Internet. La evidencia de esto lo constituye la experiencia del que escribe en el Centro de Acceso. En mis primeras apariciones en ese espacio y antes de ser identificado y además de reconocido como un usuario que asiste regularmente sucedía que cuando me acercaba a los espacios de

---

<sup>7</sup> En: Los media y la modernidad. Una teoría de los medios de comunicación, editado por Paidós, Barcelona.

<sup>8</sup> Manuel Castells brinda ésta, una de las definiciones más simples que se pueden encontrar en Internet además de hechos y datos que ilustran gran parte de lo que desde su perspectiva se involucra a través del uso de Internet en la lección inaugural del programa de doctorado sobre la sociedad de la información y el conocimiento en la Universitat Oberta de Catalunya (UOC).

<sup>9</sup> Entre otros cargos es Director del Centro de Diseño y Desarrollo Web de la Escuela de Medicina de Universidad de Yale.

<sup>10</sup> Especialista de Computación Curricular en Dartmouth College, Hanover NH en Estados Unidos.

algunos usuarios, es decir cuando irrumpía de alguna manera la privacidad que brindan los cubículos y pretendía ver lo que había en las pantallas, por lo general la pantalla se cerraba casi inmediatamente, nótese no se minimizaba, se cerraba, se perdía. En algunas ocasiones los jóvenes que cerraban la página que estaban viendo abrían inmediatamente su libro o su cuaderno, asintiendo así que su conducta no era del todo apropiada para el espacio general. Volviendo a la página Web del Ayuntamiento, ésta tiene una función que favorece a la moda, a las nuevas posibilidades de información pero favorece de una manera clara al Turismo de navega por Internet y que es capaz de buscar opciones a través de este medio. No favorece al usuario del Centro de Acceso de Oblatos ya sus necesidades de una comunicación mediada a través de Internet distan mucho de ser las que el sitio y la página Web del Ayuntamiento ofrecen en la actualidad.

Respecto a las páginas Web, Jakov Nielsen<sup>11</sup> afirma en el capítulo dos de su libro *Designing Web Usability : The Practice of Simplicity*<sup>12</sup> que el diseño de las páginas Web es la parte más visible en la Web, indica que con la tecnología y los browsers de hoy día los usuarios de las páginas Web las están viendo sólo de página en página, a excepción de aquellos usuarios que pueden ver dos o tres páginas al mismo tiempo gracias a que pueden abrir varias ventanas a un mismo tiempo. (Nielsen, 2000, contraportada). Pone de manifiesto en esa misma publicación que ha descubierto a través de sus investigaciones que los usuarios de páginas Web cada vez más desean encontrar, valga la redundancia, lo que desean encontrar de manera rápida y aún cuando no tienen claro que buscan, esta búsqueda la prefieren realizar ágil y rápidamente.(Nielsen, 2000). Por otro lado este autor al estar interesado en el tema de usabilidad está convencido de que las pantallas de las computadoras deben mejorar hasta el punto de poder brindar facilidad y placer de lectura que iguale al placer de la lectura que se hace sobre papel, en la misma publicación opina que esto será posible en el 2002 para computadoras de alta sofisticación y en 2007 para las computadoras consideradas como caseras. Su sitio Web se encuentra en: <http://www.useit.com/jakob/>.

---

<sup>11</sup> En junio del 2000 el Dr. Nielsen fue admitido en el Salón de la Fama “the Scandinavian Interactive Media Hall of Fame”.

<sup>12</sup> El primero de una serie de dos. Publicado por New Riders en los Estados Unidos y traducido a quince idiomas según datos del sitio de Nielsen.

Una de las características que en lo general se otorgan a las páginas Web es su característica de ser consideradas documentos de acceso público<sup>13</sup>, por estar precisamente al alcance de cualquier persona que disponga de Internet y de una computadora. El sitio: [www.infoab.uclm.es/personal/pcuenca/CursoInternet.ppt](http://www.infoab.uclm.es/personal/pcuenca/CursoInternet.ppt) afirma la anterior observación.

Para Nielsen la usabilidad<sup>14</sup> es determinante en una página Web. Tomando a Nielsen como parámetro de comparación, la página Web del Ayuntamiento, misma que en teoría debería ser la página de inicio en el Centro de Acceso de Oblatos la cualidad de usabilidad deja mucho que desear ya que hasta hoy no permite se efectúen pagos a través de la Web<sup>15</sup>. En primer lugar la página del Ayuntamiento está conformada por la página de inicio del sitio Web del Ayuntamiento de Guadalajara, el Centro de Acceso de Oblatos no tiene una página Web propia, de tenerla ésta habría de observar aspectos que en opinión de estudiosos del tema como Tom Kelleher, Michelle Henley, Debra Gannarelli y Linda Hon, quienes ya en 1997 publicaban en los Estados Unidos el libro *Communication on the World Wide Web: Designing an Effective Homepage*<sup>16</sup>, en esa publicación aseguraban que la efectividad de una página Web en primer término debe reflejar la organización que promueve de manera adecuada, esto es ofreciendo a sus usuarios información pertinente y actual a través de textos, gráficos, etc. (Henley et al, 1997, p. 36).

Parte de la usabilidad tiene que ver con la velocidad que una página se descarga. Nielsen al igual que otros expertos en el tema aseguran que una de las principales quejas de parte de los usuarios es la tardanza con la cual una página se descarga (Nielsen, 2000). Ashenhurst afirma que una página no debe tardar en descargarse más de seis segundos. (Ashenhurst, 2001). La página de inicio del sitio del Ayuntamiento tarda<sup>17</sup> en descargarse. La usabilidad que ofrece el sitio Web del Ayuntamiento se limita a permitir la búsqueda de determinado tipo de información que se brinda a través de Ciudad, Gobierno, y Noticias. Tiene efectos e imágenes agradables a la vista, pero tal y como Nielsen opina las consultas en Internet se

---

<sup>13</sup> Ha de hacerse notar la existencia de sitios y páginas Web de acceso restringido. De paga.

<sup>14</sup> La usabilidad se enfoca en el “cómo” hacer ágil y práctica una página Web.

<sup>15</sup> Este tipo de servicio está contemplado para un futuro.

<sup>16</sup> Homepage es un término utilizado para designar a la página de inicio en un sitio Web, a veces se utiliza como sinónimo de Webpage (página Web).

<sup>17</sup> En la experiencia del que escribe haciendo uso de una PC en el Centro de Acceso la página de inicio del sitio del Ayuntamiento ha tardado en descargarse más de un minuto.

han vuelto difíciles debido por un lado a la gran cantidad de cosas que se pueden ofrecer en un sitio Web y por el otro a la enorme cantidad de requerimientos que un usuario puede tener (Nielsen, 2000).

Lo que una página o un sitio Web ofrezcan tiene repercusiones que no sólo tienen que ver con que un usuario regrese a un sitio Web determinado o lo use por una cantidad determinada de tiempo. Las repercusiones pueden ser del tipo de las que John B. Thompson ilustra cuando manifiesta que el “desarrollo de los media no sólo enriquece y transforma el proceso de formación de yo; también da lugar a un nuevo tipo de intimidad que antes no existía” (Thompson, 1998: 270). Dejando detrás lo relativo a formas de intimidad y siguiendo con los procesos de formación del yo, el autor indica que:

El yo es un proyecto simbólico que el individuo construye activamente ... a partir de materiales simbólicos que encuentra disponibles, materiales con los que el individuo teje una explicación coherente de quién es él o ella, una narrativa de la propia identidad. Se trata de una narrativa que para la mayoría de las personas cambiará a lo largo del tiempo en la medida en que utilicen nuevos materiales simbólicos, tengan nuevas experiencias y gradualmente redefinan su identidad en el curso de su vida (Thompson, 1998: 273).

Tal y como se puede observar en la cita anterior, el yo y la experiencia en un mundo mediático es digna de tomarse en cuenta. En ese tenor Thompson pregunta “¿Cómo se enfrentan los individuos al flujo de la experiencia mediática en sus vidas cotidianas?” (1998, p. 271), para luego responder “Se ocupan de ella selectivamente, por supuesto, concentrándose en aquellos aspectos que tienen un interés particular para ellos e ignorando o filtrando el resto” (Thompson, 1998: 271).

Luego de lo anterior, surge como pertinente el concepto de permisibilidad (affordance) de Norman A. Donald (1993) que junto con el concepto de usabilidad de Nielsen y las palabras de Thompson pueden ilustrar las facilidades que las experiencias mediáticas a través de la pantalla de una computadora debieran contener. Antes de hacer referencia al concepto de permisibilidad, valga mencionar que ya desde 1988 en el libro *The Psychology of Everyday Things*, también conocido como *The Design of Everyday Things*, Donald ya

mencionaba que “cuando algo sencillo necesita fotos, letreros o instrucciones, el diseño ha fallado”<sup>18</sup> (Donald, 1988: 9). Tratando de ilustrar de manera breve y sencilla el concepto de permisibilidad se puede decir que éste tiene que ver con las posibilidades que un objeto o un medio ofrezcan o bien parezcan ofrecer a fin de efectuar una acción mediante ese objeto o medio. En el diseño de una página Web, la permisibilidad remite a las acciones que un usuario percibe como ejecutables en una página Web. Es decir, la permisibilidad brindará al usuario la posibilidad de efectuar una acción de manera sencilla, evidente.

Algo que sin duda muestra la importancia de todo lo que el concepto de permisibilidad implica son los lemas yuxtapuestos que Donald escribe a manera de introducción en la página anterior al índice en su publicación de 1993. Traduciendo del Inglés en el primero de los lemas se puede leer “La Ciencia Encuentra, La Industria Aplica, El Hombre Conformar” (Lema de la Feria Mundial de 1993). En el segundo lema se puede entender la esperanza que el autor imprime, tanto al lema mismo como a lo que en su opinión debiera suceder en el siglo XXI “La Gente Propone, La Ciencia Estudia, La Tecnología Conformar” (Donald, 1988).

Desde otra perspectiva, no muy lejana a la perspectiva de Thompson, Nelson Goodman opina que: “El conocimiento consiste principalmente en disponer de un conjunto de habilidades interdependientes para poder establecer y eliminar hábitos cuando ello sea preciso”<sup>19</sup>.

Desde una mirada formal, el espacio público del Centro de Acceso de Oblatos donde participan los ciudadanos mexicanos, de cualquier grupo o institución, se transforma con la existencia de los medios de comunicación e información disponibles, dando origen a nuevos espacios públicos y privados. Para Martín Barbero en *Dinámicas Urbanas de la Cultura*:

---

<sup>18</sup> Traducción personal.

<sup>19</sup> Epígrafe utilizada por Carlos Muñoz Gutiérrez en Nelson Goodman: *Símbolo y Mundo; Arte y Ciencia. La Pérdida de un Filósofo que me Gustaba*. Muñoz Gutiérrez es Doctor en Filosofía por la Universidad Complutense de Madrid con una tesis titulada *"Modelos Narrativos de la Mente"*.

Hablar de cultura urbana en este fin de siglo significa en América Latina un hecho paradójico y escandaloso. Significa que las mayorías latinoamericanas se están incorporando a la modernidad sin haber atravesado por un proceso de modernización socioeconómica, sin dejar sus culturas orales. Escándalo! Se están incorporando a la modernidad no a través del proyecto ilustrado sino a través de otros proyectos en que están "aliadas" las masas urbanas y las industrias culturales.<sup>20</sup>

Esto sugiere que en México una buena parte de la sociedad no sabe leer y si lee, no entiende lo que lee. De acuerdo con los datos de SCINCE 2000 y que pueden observarse en el capítulo 3 de esta tesis, tanto los estudiantes de primaria como los estudiantes de secundaria, quienes conforman el mayor componente de usuarios del Centro de Acceso de Oblatos si pueden leer y escribir, la pregunta a continuación ¿entenderá lo que leen? En este sentido no hay que olvidar que la propuesta de Martín-Barbero es que una sociedad como la mexicana pasa de una cultura oral a una cultura de la imagen, sin pasar por una cultura escrita (ilustrada). Quiere decir que el Centro de Acceso de Oblatos podría provocar repercusiones insospechadas en la esa comunidad, repercusiones que habría que planear para que fueran las adecuadas dentro de una gama de posibilidades.

---

<sup>20</sup> Ponencia presentada en el seminario "La ciudad: cultura, espacios y modos de vida" Medellín, abril de 1991. Extraído de la Revista Gaceta de Colcultura N° 12, Diciembre de 1991, editada por el Instituto Colombiano de Cultura.



## CONCLUSIONES

Antes de iniciar propiamente con las reflexiones finales a manera de conclusiones se hace pertinente mencionar una de las aportaciones que Francisco Morfín Otero hiciera para Mística<sup>1</sup> acerca de la visión social de las TIC. En esa oportunidad indica que:

La Internet, no debe ser entendida como la red de redes, desde un punto de vista técnico, es decir de máquinas interconectadas. La Internet debe ser vista como la red de redes humanas que se relacionan unas con otras y donde las computadoras son únicamente la plataforma tecnológica que permite mediatizar esas relaciones. (Mística, 23 de agosto de 2002).

En este sentido y aceptando que Internet es parte importante del proyecto que esta tesis reconoce como objeto de estudio, *Centro de Acceso de Oblatos*, y que forma parte de la iniciativa del Ayuntamiento de Guadalajara en colaboración con diversos organismos e instituciones de la localidad, ha de entenderse que ese espacio como los espacios que ya existen en el municipio<sup>2</sup> y como los que han de aparecer<sup>3</sup> no han de ser vistos como espacios físicos o máquinas interconectadas.

Habrà de imperar una visión que promueva en los involucrados en esos proyectos una verdadera *implicación* hacia los mismos es decir, que en la medida de lo estipulado en los acuerdos generales y específicos celebrados entre las instancias y personas participantes, se cuide no sólo abrir Centros de Acceso para cumplir con metas en un determinado periodo de gobierno<sup>4</sup>, o para llevar a efecto acuerdos bilaterales o multilaterales de apoyo académico sino abrir esos Centros de Acceso pensando en darles el *sentido* que cada uno de ellos pida o necesite, esto es, un Centro de Acceso debe tomar en cuenta las necesidades de los usuarios a través de investigaciones hechas exprofeso utilizando los acuerdos y convenios que ya han sido referidos. Parte de los requerimientos de uso tiene que ver con

---

1 Un foro en la Web cuyas siglas significan: Metodología e Impacto Social de las Tecnologías de la Información y de la Comunicación en América.

2 Conocidos como telecentros y ubicadas en Unidades Administrativas.

3 Nuevos Centros de Acceso programados para ser abiertos al público en 2003 por el Ayuntamiento de Guadalajara.

4 En el caso del Municipio de Guadalajara.



las tendencias y transformaciones que muestren los usuarios. Se requiere de un continuo monitoreo y estudio.

La retórica que pudiera ser leída en comunicados de prensa oficiales, en diarios de la localidad o de la nación; la retórica que pudiera ser captada a través de la televisión, de la radio, de la Internet e inclusive a través de conversaciones informales deberá ser una retórica congruente con la realidad. Un ejemplo de retórica errónea se da cuando se denomina telecentro al Centro de Acceso de Oblatos. Otra muestra de una retórica equivocada aparece cuando los adolescentes, usuarios del Centro de Acceso de Oblatos, se refieren a éste como el lugar donde están *las computadoras*<sup>5</sup>.

Por medio de esta tesis se ha podido determinar que los usuarios de 12 a 17 años de edad conforman en gran medida el sector poblacional de la comunidad de Oblatos que ha manifestado una mayor demanda de las instalaciones del Centro de Acceso, luego entonces habrá que establecer parámetros de uso de acuerdo a las tendencias y demandas observadas en los usuarios, sin descuidar las condiciones de uso que se consideren pertinentes.

Hace unos meses le escuché afirmar a un amigo que *los seres humanos poseemos una capacidad impresionante para analizar y procesar información*. Sus palabras las asocié inmediatamente con las palabras que José Manuel Pérez Tornero<sup>6</sup> utilizara en uno de sus artículos contenidos en el libro que compila para Paidós *Comunicación y educación en la sociedad de la información*. Entonces afirma que “la inteligencia del ser humano tiene que ver, sobre todo, con su capacidad, cualitativa y cuantitativa, para generar, analizar, y procesar información” (Pérez Tornero, 2000).

En definitiva tiene que ver con el uso de lenguajes[...]tiene dos dimensiones. Una interna biológica e individual, que se asienta en un proceso evolutivo[...]Y otra externa, cultural y colectiva, que se complementa y a veces se sobrepone a la primera y se basa en instrumentos, códigos, tecnología, lenguajes[...]No comprendemos todavía demasiado bien la relación entre un tipo de inteligencia y

---

<sup>5</sup> Se hace referencia específica al comentario dicho por uno de los usuarios cuando esperaba se abriera el espacio de *las computadoras*.

<sup>6</sup> Doctor *honoris causa* por la Universidad de Aix-Marseille, y doctor en comunicación por la U.A.B.

otro, pero nos equivocáramos si pensáramos que una es independiente de la otra (Pérez Tornero, 2000, p. 87).

Tal y como para Pérez Tornero las capacidades innatas y adquiridas de la inteligencia humana juegan un papel predominante dado que según Tornero insoslayablemente se complementan al estar en contacto permanente, para el que escribe, la comunión y la complementariedad de lo que el autor en cuestión denomina *capacidad cualitativa y cuantitativa* es significativa, sobre todo si se advierte la importancia del desarrollo de las culturas occidentales, llámense *cultura de masas*<sup>7</sup> o llámense *sociedades de la información*<sup>8</sup>. Lo anterior adquiere relevancia si se asocia con las nuevas posibilidades en materia de información, comunicación y aprendizaje de nuevos lenguajes<sup>9</sup> que brinda el Centro de Acceso de Oblatos a su comunidad.

Si se acepta que el factor humano en una sociedad es sin duda el motor decisivo para su desarrollo, una comunidad atrasada tecnológicamente es la garantía de una comunidad dependiente, carente de autonomía.

Las tecnologías y los lenguajes a los que Pérez Tornero hace referencia conforman una veta de investigación que no ha sido explotada en el Centro de Acceso de Oblatos. De acuerdo con investigadores como Juan Enrique Huerta W., Rebeca Villegas L. y José Ignacio Garagarza R., todos ellos coautores de un artículo publicado en la revista virtual Razón y Palabra<sup>10</sup> “En el campo de la comunicación los estudios de género aparecen hoy como coyunturales, en un momento en que la discusión más relevante en las ciencias sociales parece girar en torno a la democracia” (Huerta W. et al, febrero-abril de 2000). Esto indica que los estudios de género e Internet por ejemplo, también pueden dar pie a proyectos donde los mensajes, la percepción, la comunicación entre géneros pueda ser observada y estudiada. A este respecto vale la pena subrayar que en comunicaciones personales con Vicente Viveros, éste me comentaba la idea de instalar un software especial para poder

---

<sup>7</sup> La *cultura de masas* referida por Pérez Tornero, es la que llama “al desarrollo de la dimensión intelectual cotidiana”.

<sup>8</sup> Concepto que defiende Manuel Castells en su trilogía *La Era de la Información* de Alianza Editorial. La sociedad red, El poder de la identidad y Fin de milenio.

<sup>9</sup> Entre otros aprendizajes.

<sup>10</sup> Cuyo título es Géneros y tecnologías.

monitorear las conductas de los usuarios en cada una de las computadoras del Centro de Acceso. La pregunta ¿porqué no se hizo? resulta menos importante que otra que en este momento de la vida del Centro de Acceso pudiera hacerse ¿cuándo se hará?.

A lo largo de esta tesis en especial a través de la revisión del estado de la cuestión se ha puesto de manifiesto que en diversas latitudes se ha analizado el tema Centros de Acceso y se ha considerado desde diversas perspectivas produciendo reorientaciones e implementación de mecanismos que permitan a una determinada población acceder a las TIC y utilizar a los Centros de Acceso como la vía trazada. Se hizo evidente en el desarrollo de la tesis que países como Estados Unidos y Canadá estudian, investigan, y patentizan mediante publicaciones impresas y virtuales<sup>11</sup> el interés latinoamericano por el apoyo y el crecimiento de iniciativas similares. México en una escala que no ha sido comparada con ningún otro país o región no es la excepción y se ha dado fe de ello mencionando algunas de las iniciativas puestas en práctica en el territorio mexicano. Se ha podido constatar que tanto en México como en el extranjero el establecimiento de estos espacios en zonas rurales, ha coadyuvado a que poblaciones indígenas logren algún tipo de desarrollo social y económico a más de integrador al permitir que poblaciones aisladas se comuniquen entre sí y establezcan nuevos nexos de comunicación y negociación.

En el caso del Centro de Acceso de Oblatos se ha podido observar la enorme ventaja que significa su carácter urbano. Esta cualidad facilita en mucho lo que en él se haga y pueda hacerse en un futuro. Las ventajas son claras si este espacio se compara con otros de esa naturaleza que están en zonas rurales y que no tienen las facilidades o la infraestructura de que goza el Centro de Acceso de Oblatos. Baste mencionar por ejemplo la facilidad de contar con líneas telefónicas, con camiones urbanos, e incluso con la comodidad de tener aire acondicionado como parte de la infraestructura. Las calles y avenidas que desde una perspectiva personal significan una especie de mar o de barrera que impide llegar con facilidad a una isla, a un objetivo llamado Centro de Acceso de Oblatos, tendrán que ser aprovechadas y consideradas como benéficas. Otro tipo de ventaja del Centro de Acceso en cuestión es que sus usuarios en alguna medida, son personas que tienen conocimientos previos de cómputo, lo que se traduce en un cierto grado de familiaridad con el uso de esta

---

<sup>11</sup> Entiéndase dadas a conocer a través de Internet.

tecnología o para ser más preciso y siguiendo a Castells, significa un cierto grado de familiaridad con este *medio de comunicación, de interacción y de organización social*.

La Zona de Oblatos que en algún momento de la tesis se pensó estaría caracterizada por una población con desventajas socioeconómicas marcadas, al final de la investigación se mostró como una población no totalmente marginada, no al menos en las dimensiones que habían sido supuestas. Una prueba de ello se establece mediante la gráfica N° 16 que muestra a una población que no tiene una marginación marcada en cuanto al uso de la TV o del teléfono. Lo que muestra la gráfica en cuestión es relevante ya que, como se dijo en su oportunidad, deja ver a una población que no fortalece su capacidad de comunicación a través de la computadora sino a través de un televisor u otro tipo de mediación. Esto hecho permitirá ponderar el posible beneficio que podría obtenerse a través del Centro de Acceso de Oblatos y desde otra perspectiva también ofrece una ponderación a nuevas rutas de investigación en el Centro de Acceso de Oblatos.

A través de la gráfica N° 14 se reconoce a un tipo de población (zona en la gráfica) de nivel medio, que gana entre 1 y 2 salarios mínimos y que cuenta con muchos servicios básicos, aunque tal y como se distinguió en ese apartado de la tesis, la computadora no se incluye dentro de los servicios básicos.

Susana Finkelievich afirma que:

“la única forma que los países latinoamericanos tienen de hacer parte de la sociedad de la información es conseguir una profunda articulación entre los diversos agentes sociales, o sea, entre la sociedad civil, los gobiernos y el sector privado<sup>12</sup>” (Finkelievich, 2001).

Si se toma como premisa lo anterior se aceptará que una retórica respecto a la labor del Centro de Acceso de Oblatos no es suficiente, hará falta que la retórica se vea fortalecida por acciones acertadas. En este punto valga aclarar que mediante lo anterior no se trata de

---

<sup>12</sup> Palabras que a manera de epígrafe utiliza en el documento de la Web titulado *Las Nuevas tecnologías y el Brasil*. Algunas consideraciones iniciales. Dentro del Ier Congreso ONLINE del Observatorio para la CiberSociedad. Comunicaciones – Grupo 14 Globalización y tecnologías de información y comunicación en América Latina.

brindar un panorama pesimista del Centro de Acceso de Oblatos; un proceso que sin duda ha implicado retos, y donde ha habido fallos<sup>13</sup>, pero que también ha tenido aciertos. Es claro que la comunidad cercana a la Unidad Administrativa necesitaba un Centro de Acceso en su comunidad, la información en cuanto al uso y al número de computadoras que muestran algunas gráficas incluidas en esta tesis así lo demuestra. En este punto se hace oportuno aclarar que no se considera un fallo el permitir que los adolescentes se comportaran como lo han hecho<sup>14</sup>, ello era parte importante del proceso, de un proceso que en teoría pretende llevar al Centro de Acceso a un funcionamiento óptimo.

Lo trascendente será que los obstáculos presentados hasta ahora<sup>15</sup>, sean asumidos de manera propositiva y que se vean convertidos en aprendizajes. Valga mencionar que significó un acierto que con el claro propósito de estrechar la relación entre ciudadanos y administración, el municipio haya instaurado el Centro de Acceso de Oblatos en la Unidad Administrativa. Desde otra perspectiva, la población estudiantil de la zona lo requería, ya lo tiene, habrá que establecer políticas de uso, seguir estudiando, notar, anotar, registrar y analizar cambios, actuar con asertividad.

En este punto cobra relevancia el hecho de que las organizaciones e instituciones involucradas en el objeto de estudio de esta tesis, trabajan en pro de un desarrollo comunitario, pero que su labor la ejercen desde diversos campos, esta característica ha permitido comprender que no todo aprendizaje y toda dinámica tiene el mismo ritmo y que seguramente habrá de encontrarse el ritmo idóneo si se quiere optimizar el uso y la labor del Centro de Acceso de Oblatos.

Continuando con el tenor de este apartado, que dicho sea de paso mantiene un estilo de dicción muy personal, se ha encontrado que el tema Centros de Acceso involucra e implica también a las políticas nacionales, a iniciativas estatales y por supuesto como en este caso a iniciativas municipales. Esto constata que los Centros de Acceso pueden promover la

---

<sup>13</sup> Entiéndase como fallos por ejemplo el criterio para seleccionar a los prestadores de servicio o la falta de disciplina dentro de Centro de Acceso. Desde otro ángulo el haberlo ubicarlo en un segundo nivel y no en planta baja, es un factor que limita a personas discapacitadas.

<sup>14</sup> Cuando menos lo hicieron en el lapso de tiempo que abarcó esta tesis.

<sup>15</sup> Entiéndase septiembre de 2002.

participación ciudadana mediante Internet. Posibilidad que en lo que atañe al Centro de Acceso de Oblatos habrá de ser estudiada, ya que la población que más asiste no tiene mucho conocimiento sobre el uso de esa tecnología y al ser una población estudiantil de entre 12 y 17 años, se presume que no efectuaría trámites legales o pagos de servicios mediante una computadora<sup>16</sup>.

En cuanto a la interactividad que los usuarios del Centro de Acceso de Oblatos mostraron de mayo a septiembre de 2002, se puede decir que ésta se explotó de forma mínima, tal vez a través de los chats, si las conversaciones sostenidas se efectuaban en tiempo real. Se puede decir que la alternativa de interactividad a través de los nuevos medios de información y comunicación se usaron, en el Centro de Acceso de Oblatos de manera tradicional, esto es como aparatos que sólo permiten un flujo unidireccional de la información.

Las citas y documentos mencionados a lo largo de esta tesis reflejan que se puede aprender de otras experiencias y también que el proceso de evolución debe ser una constante para el éxito de un Centro de Acceso.

Tal vez la instrucción y la capacitación surjan como posibilidades en nuevos Centros de Acceso en el Municipio de Guadalajara, habrá que estar atentos a los requerimientos y demandas de las comunidades implicadas en esos proyectos.

También habrán de mantenerse adecuados canales de comunicación entre Centros de Acceso con el fin de compartir experiencias exitosas y no exitosas.

Debe existir un interés común, una verdadera implicación entre los Centros de Acceso, las instituciones y los organismos y las personas involucradas. Se debe reflexionar acerca de lo que se ha avanzado en acciones concretas y acerca de lo que falta por hacer.

---

<sup>16</sup> Al menos no sin la autorización de sus padres y por supuesto no sin una tarjeta de crédito.

No hay que olvidar que desde otro punto de vista un Centro de Acceso puede crear nuevas situaciones en la estructura de poder municipal tradicional, en un futuro, permitir la participación ciudadana a través del uso de una computadora y por supuesto de Internet.

Para esto no sólo habría que valorar el uso de Internet en el país y en el estado, el número de computadoras en los Centros de Acceso y en el municipio sino también aspectos tan importantes como las tradiciones y las costumbres en cuanto a las acciones para y con el gobierno de la entidad.

## BIBLIOGRAFIA

ALFARO, Alfonso. (1998). Marca Poniente, Artes de México, (41), 8 – 19.

BONILLA SORIA Paúl, Somos@telecentros: Una mirada desde el Operad@r, Informe Preliminar inédito, Chasquinet, Diciembre 2001.

CASTELLANOS, L. (1993). Sistemas de Información Geográfica, Tesis profesional para obtener el título de Ingeniero en computación, ENEP Aragón, México.

CASTELLS, Manuel. (2001). La era de la información, vol. 1: La sociedad red, Nueva edición, Alianza Editorial, Madrid.

CRAIG, Robert T. (1989). Communication as a practical discipline, Brenda Dervin *et al.* (eds), Rethinking Communication vol. 1 Paradigm Issues, California, Sage.

DONALD A. Norman. (1988). The Psychology of Everyday Things, también conocido como The Design of Everyday Things, Basic Books, Perseus, New York.

DONALD A. Norman. (1993). Things That Make us Smart: Defending Human Attributes in the Age of the Machine, Perseus Publishing, Cambridge, MA.

FINQUELIEVICH, Susana. (abril de 2000). (Coordinadora), ¡Ciudadanos, a la red !, Ediciones CICCUS-La Crujía, Buenos Aires.

FUENTES NAVARRO, Raúl. (2000). Educación y Telemática, Norma, Argentina.

GALINDO, Jesús. Entre la Exterioridad y la Interioridad. Apuntes para una Metodología Cualitativa, Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente, México, 1994.

GÓMEZ, Ricardo, Patrik HUNT y Emmanuelle LAMOUREUX. (1999). Telecentros en la mira: ¿Cómo pueden contribuir al desarrollo social? Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (CIID), Canadá, Artículo para publicación en la Revista Latinoamericana de Comunicación CHASQUI, Junio 1999.

GIROUX Henry y Peter McLAREN. (1989). Critical pedagogy, The state and cultural striaggle. State University of new York Press, Albany.

IBAÑEZ, Jesús. (1992). Más allá de la Sociología, El Grupo de Discusión: Técnica y Crítica, Siglo XXI, España.

IBAÑEZ, Jesús. (1994). El regreso del sujeto. La investigación social de segundo orden, Siglo XXI, Madrid.

KERCKHOVE, Derrick de. (1999). Inteligencias en Conexión. Hacia una sociedad de la web, Gedisa, Barcelona.



LANDOW P., George. (1995). Hipertexto. La convergencia de la teoría crítica contemporánea y la tecnología, Paidós, México.

LÉVY, Pierre. (1999). ¿Qué es lo Virtual?, Paidós, México.

MARTÍN BARBERO, Jesús. (1996-97). “Heredando el Futuro. Pensar la Educación desde la Comunicación”, en Nómadas No. 5, Colombia.

MATTELART, Armand. (1998). La mundialización de la comunicación, Paidós, Barcelona.

MCLUHAN, M. y Fiore, Q. (1967). "The Medium is the Message", Penguin Books, Gran Bretaña.

MERCADO, Francisco J. (1996). Entre el infierno y la Gloria. La experiencia del padecimiento crónico en un barrio urbano, Universidad de Guadalajara, México.

NIELSEN, Jakob, (2000). Designing Web Usability: The Practice of Simplicity, New Riders, Indianapolis, Estados Unidos de Norteamérica.

OROZCO GÓMEZ, Guillermo. (2001). Televisión, audiencias y educación, Norma, Argentina.

PEREZ TORNERO, José Manuel. (2000). Comunicación y educación en la sociedad de la información. Nuevos mensajes y conciencia crítica, Paidós, Barcelona.

PROENZA J. Francisco, Roberto BASTIDAS-BUCH y Guillermo MONTERO. (Febrero, 2001). Telecentros para el desarrollo socioeconómico y rural en América latina y el Caribe, FAO, UIT, BID, Washington, D.C.,

REGUILLO, Rossana. (2002). De la pasión metodológica o de la (paradójica) posibilidad de la investigación. En Mejía Rebeca, y Sandoval Sergio .Antonio. (coords), *Tras las vetas de la investigación cualitativa. Perspectivas y acercamientos desde la práctica* (p.36). México: ITESO.

REGUILLO, Rossana. (1996). La Construcción Simbólica de la ciudad. Sociedad, desastre, comunicación, México, ITESO.

REYNAGA OBREGÓN, Sonia. (2002). Perspectivas cualitativas de investigación en el ámbito educativo. La etnografía y la historia de vida. En Mejía Rebeca, y Sandoval Sergio .Antonio. (coords), *Tras las vetas de la investigación cualitativa. Perspectivas y acercamientos desde la práctica* (p.126). México: ITESO.

SCOTT S. Robinson. (2000). Telecentros en México. Desafíos y posibilidades, Capítulo VI. En ¡ Ciudadanos, a la red !, Ediciones CICCUS-La Crujía, Buenos Aires. Abril de 2000.

SCHUTZ, Alfred. (1974). Estudios sobre teoría social, Amorrortu, Buenos Aires.

THOMPSON, John B. (1995): Los media y la modernidad: Una teoría de los medios de comunicación, Paidós, Barcelona, 1998.

#### REFERENCIAS EN INTERNET

ASOCIACIÓN PARA EL PROGRESO DE LAS COMUNICACIONES (APC). En: <http://www.apc.org/>

ASOCIACIÓN PARA EL PROGRESO DE LAS COMUNICACIONES (APC). Políticas, Legislación y Nuevas Iniciativas en Torno a los Telecentros y las Tics - México, 22 de enero de 2003, en: [www.apc.org/apps/img\\_upload/5ba65079e0c45cd29dfdb3e618dda731/Telecentros\\_M\\_\\_exico.doc](http://www.apc.org/apps/img_upload/5ba65079e0c45cd29dfdb3e618dda731/Telecentros_M__exico.doc) -

Americascanada.org. Cumbre de las Américas, Conectando las Américas: Declaraciones Finales, Canada, 2001, <http://www.americascanada.org/eventsummit/declarations/connect-s.asp>

Americascanada.org. Política y democracia: Conectividad, 2002-5-4, en: <http://www.americascanada.org/politics/connectivity/connactivities/cangovt-s.asp>

Americascanada.org. Telecentros en: <http://www.idrc.ca/pan/telecentres.html>

ANDERS, Valentín. Origen de las palabras, en: <http://home.earthlink.net/~vanders/origen.html>

ASOCIACIÓN PARA EL PROGRESO DE LAS COMUNICACIONES (APC). Políticas, Legislación y Nuevas Iniciativas en torno a los Telecentros y las Tics - México, s.f., [www.apc.org/apps/img\\_upload/5ba65079e0c45cd29dfdb3e618dda731/Telecentros\\_M\\_\\_exico.doc](http://www.apc.org/apps/img_upload/5ba65079e0c45cd29dfdb3e618dda731/Telecentros_M__exico.doc)

BARROS, José. Buscan Crear un e-México, Reforma, abril 2 de 2001, <http://www.reforma.com/tecnologia/articulo/084462/default.htm>

BONILLA SORIA Paúl. Políticas, legislación y Nuevas Iniciativas de Acceso a las Tics en México, Costa Rica, Cuba, Colombia, Brasil Uruguay y Argentina, Informe Telecentros, en: [www.apc.org/apps/img\\_upload/5ba65079e0c45cd29dfdb3e618dda731/Informe\\_Telecentros.doc](http://www.apc.org/apps/img_upload/5ba65079e0c45cd29dfdb3e618dda731/Informe_Telecentros.doc) -

CAJIGA CALDERÓN, Felipe. Responsabilidad Social y Empresarial, Equipo, en: <http://www.cemefi.org/cemefi/equipo.html>

CAJIGA CALDERÓN, Felipe. Inversión Social, Internet en mi biblioteca, en TO2 México S. A. De C. V., en:  
<http://www.to2.com/desar/homepage.nsf/to2main?readform&url=/desar/cansocfi.nsf/vwCOLHI/4EB76C6655BC6A7786256BD6005DDF47?OpenDocument>

CASTELLS, Manuel. En la Lección inaugural del programa de doctorado sobre la sociedad de la información y el conocimiento (UOC) Universitat Oberta de Catalunya, en:  
<http://campus.uoc.es/web/cat/articles/castells/castellsmain.html>

CHASQUINET. Chasquinet.org, Alianzas y Proyectos, 3 de septiembre de 2002, en:  
<http://www.chasquinet.org/proyectos.html>

CHASQUINET. Chasquinet.org, Sobre nosotr@s, 29 de noviembre de 2002, en:  
<http://www.chasquinet.org/nosotros.html>

CHASQUINET. Chasquinet.org (1999 – 2000). Proyecto Telelac I, Comunidad virtual de telecentros, 23 de octubre de 2002, en: <http://www.chasquinet.org/telelac/estructu.html>

COMPARTIMOS PUBLICACIONES. Un Aporte de Canadá para el Desarrollo, IDRC/CRDI, CIID-Montevideo,  
[http://www.idrc.ca/lacro/publicaciones/compartimos/june00\\_s.html](http://www.idrc.ca/lacro/publicaciones/compartimos/june00_s.html)

CUMBRE DE LAS AMÉRICAS. Cumbre de las Américas 2001, Plan de Acción, Consultado en 03, 02, 2002, en:  
<http://www.americascanada.org/events/summit/declarations/menu-s.asp>

CUMBRE DE LAS AMÉRICAS. Sistema de Información de la Cumbre de las Américas. Documentos de la Comisión de Gestión de Cumbres Interamericanas y Participación de la Sociedad Civil en las Actividades de la OEA (CISC), en: <http://www.summit-americas.org/CEGCI%20Docs/GCI-MAIN-spanish.htm>

CUMBRE DE LAS AMÉRICAS. Videos cortos sobre Telecentros en América latina y el Caribe, en: <http://www.americascanada.org/politics/connectivity/connactivities/cangovt-s.asp#telecentresconnactivities/cangovt-s.asp#telecentres>

DELGADILO, Karin. Fundación ChasquiNet, Proyecto Telelac I, Enero del 2002, en: [www.chasquinet.org](http://www.chasquinet.org)

e-México. El Portal del Ciudadano Mexicano, Unidad de Informática, 2001, en:  
<http://www.e-mexico.gob.mx/index.php?id=23>

EXPLORA. Centros del Saber. enero de 2002, en: <http://www.explora.edu.mx/cesabe.html>

EXPLORA. Centro de Ciencias, Centros del Saber, Donadores, en:  
<http://www.explora.edu.mx/donabe.html>

FINQUELIEVICH, Susana. (2001). Las Nuevas tecnologías y el Brasil. Algunas Consideraciones Iniciales, Comunicaciones – Grupo 14 Globalización y tecnologías de información y comunicación en América Latina en el Primer Congreso ONLINE del Observatorio para la CiberSociedad, Argentina, en: <http://cibersociedad.rediris.es/congreso/comms/g14martin.htm>

GALINDO CÁCERES, Luis Jesús. “La cibercultura en evolución a través de la vida social de las tecnologías de información y comunicación”, en Razón y Palabra, N° 29 de octubre-noviembre de 2002, en: <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/anteriores/n29/jgalindo.html>

GRAHAM, Garth y Leslie Regan Shade. (1996). Retórica y realidad en las Redes Comunicacionales Comunitarias Canadienses. Procedimientos de INET 96 (el Internet Society) . Montreal: Junio 25-28, en: <http://www.tc.ca/garth-net96.html>

GUMUCIO DAGRON, Alfonso. Haciendo Olas: Historias de Comunicación Participativa para el Cambio Social, The Rockefeller Foundation, 420 Fifth Avenue, New York, NY 10018-2702, Estados Unidos de América, 2001, en: <http://www.comminit.com/la/lamaterials/sld-557.html>

GUMUCIO DRAGON, Alfonso. En: <http://www.comminit.com/la/lahaciendoolas/sld-1267.html>

HUNT, Patrick. (2001). Historias Reales- Telecentros en América Latina y el Caribe, Informe inédito, Fundación Chasquinet, 2000-2002, en: <http://www.chasquinet.org/index.html>

HUERTA WONG, Juan Enrique, Rebeca Villegas L. y José Ignacio Garagarza R. Géneros y tecnologías. Razón y Palabra [Revista electrónica], N° 17, Febrero-abril 2000, en: <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n17/17jhuerta.html>

ILCE. Instituto Latinoamericano de Comunicación Educativa, Historia, s.f., en: [http://www.ilce.edu.mx/testwww/info/pag\\_princ/historia.htm](http://www.ilce.edu.mx/testwww/info/pag_princ/historia.htm)

INTERNATIONAL DEVELOPMENT RESEARCH CENTRE (IDRC). Acacia Initiative en: <http://www.idrc.ca/acacia/>

INTERNATIONAL DEVELOPMENT RESEARCH CENTRE (IDRC). PAN, propósitos en: <http://www.idrc.ca/pan/resesp.html>

INTERNATIONAL DEVELOPMENT RESEARCH CENTRE (IDRC). PAN, proyectos de investigación y actividades, en: [http://www.idrc.ca/pan/panamericas\\_s.htm](http://www.idrc.ca/pan/panamericas_s.htm)

INTERNATIONAL DEVELOPMENT RESEARCH CENTRE (IDRC). Red de Intercomunicación de los Pueblos Indígenas de Oaxaca en Internet (Fortalecimiento de Redes de Investigadores en Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en

América Latina y el Caribe), Ottawa, Canadá, 2001, en:  
[http://www.idrc.ca/pan/pr04235\\_6\\_s.htm](http://www.idrc.ca/pan/pr04235_6_s.htm)

INTERNET SOCIETY Capítulo México. Internet en México, en:  
<http://www.isocmex.org.mx/>

KELLEY SALINAS, Guillermo. Director Revista Red Escolar,,: Diseño y Montaje de la Versión Electrónica: Luis Miguel Ibarra, Revisión: Teresa Ruiz Ramírez y Nora Alicia Espino Amor, en: <http://redescolar.ilce.edu.mx/redescolar/Revista/03/index.html>

LOZANO-ASCENCIO, Fernando. (sf), Migración Internacional, Transición Demográfica y Remesas en México, Centro Regional de Investigaciones Multidisciplinarias, UNAM, en:  
<http://lanic.utexas.edu/~sela/AA2K2/ESP/docs/Coop/migra/spsmirdi1302/spsmirdi13-0.htm#tit>

LULL, James. Supercultura para la era de la comunicación, en:  
<http://members.aol.com/JamesLull/>

MACÍAS ROBLEDO, Sergio. Pbro., y René Hipólito Heriberto Pérez López. (1999). San Onofre, patrono de una comunidad, en honor del primer Cardenal mexicano , en:  
<http://www.semanario.com.mx/1999/141-17101999/Parroquia.htm>

MARTÍN-Barbero, Jesús (1991). "Dinámicas urbanas de la cultura". Ponencia presentada en el seminario "La ciudad: cultura, espacios y modos de vida" Medellín, abril de 1991. Extraído de la Revista Gaceta de Colcultura N° 12, Diciembre de 1991, editada por el Instituto Colombiano de Cultura *ISSN 0129-1727*, en:  
<http://www.naya.org.ar/articulos/jmb.htm>

NAKASEKE Multi-Purpose Community Telecentre and Library Pilot Project. Uganda, 1999, en: <http://www.comminit.com/la/lahaciendoolas/sld-1265.html>

Noticias del Gobierno de Nuevo León. Centros Comunitarios de Aprendizaje benefician en Nuevo León a más de 86 mil habitantes, 30 de agosto de 2002, en:  
<http://portal.nl.gob.mx/ListadoNoticiasGobierno/Agosto-2002/30-08-02/30-08-02>

NATIONA CAPITAL FREENET (NCF), en: <http://www.ncf.ca/>

NUTZIJ. Centro de Mujeres Comunicadoras Mayas, Haciendo Olas, en:  
<http://www.comminit.com/la/lahaciendoolas/sld-1249.html>

OFICINA REGIONAL PARA AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE. Acceso rápido a la Oficina Regional para América Latina y el Caribe, y el boletín de la IDRC, en:  
<http://idrc.ca/lacro/oficina/>

PROENZA J. Francisco, Roberto BASTIDAS-BUCH y Guillermo MONTERO. (Febrero, 2001). Telecentros para el desarrollo socioeconómico y rural en América latina y el Caribe, FAO, UIT, BID, Washington, D.C. en:  
<http://iadb.org/regions/telecentros/index.htm>

PROED. Programa de Educación a Distancia, en ciberhábitat, ciudad de la Informática en:  
[http://www.ciberhabitat.gob.mx/escuela/sep\\_ilce/introduccion.htm](http://www.ciberhabitat.gob.mx/escuela/sep_ilce/introduccion.htm)

RADIO HUAYACOCOTLA – MÉXICO. Haciendo Olas, pp. 8-57, en:  
<http://www.comminit.com/la/lahaciendoolas/sld-939.html>

RICHARDS, Patti. Senior Communications Officer, MIT, en:  
<http://web.mit.edu/newsoffice/nr/2001/dertouzos.html>

ROBINSON, Scott S. Telecentros en México: Desafíos y Posibilidades Carta Abierta a la Comisión Federal de Telecomunicaciones, Razón y Palabra, número 14, año 4, mayo - julio 1999, en: <http://www.cem.itesm.mx/dacs/publicaciones/logos/anteriores/n14/telec14.html>

ROYAL D. Colle y Raúl Román. Communication Centres and Developing Nations. A State of the Art Report, 1999, en:  
<http://www.devmedia.org/papers/banga.html>

RUBIO, Julio. Flexibilidad y Apertura caracterizarán la enseñanza del Siglo XXI. Sep, 28 de junio de 2002, en: <http://www.sep.gob.mx/wb/distribuidor.jsp?seccion=4218>

SEP. Secretaría de Educación Pública, Programa Nacional de Educación 2001-2006, en:  
<http://www.sep.gob.mx/wb/distribuidor.jsp?seccion=2734>

SHADE, Leslie R. Roughing It in the Electronic Bush: Community Networking in Canada, Papers -- v24 n2, en:  
[http://cjc online.ca/title.php3?page=3&journal\\_id=31&document=1](http://cjc online.ca/title.php3?page=3&journal_id=31&document=1)

SILVA, María de la Paz y Scott Robinson. IDRC, *TELECENTROS: CIUDADANÍA Y GESTIÓN MUNICIPAL (MÉXICO) : UNA CRONOLOGÍA*, Canadá, 2000, en:  
<http://www.idrc.ca/pan/panlacscodoc1.PDF>

Sistema de Información de la Cumbre de las Américas. Organización de los Estados Americanos. Documentos de la Comisión Especial de Gestión de Cumbres Interamericanas (CEGCI), Documentos de la Comisión Especial de Gestión de Cumbres Interamericanas de la OEA (presentados por número de documento):, en:  
<http://www.summit-americas.org/CEGCI%20Docs/GCI-MAIN-spanish.htm>

SISTEMA NACIONAL e-México. En: [www.e-mexico.gob.mx/](http://www.e-mexico.gob.mx/)

SOMOS@TELECENTROS. Red de telecentros de América Latina y el Caribe, 4 de marzo de 2002, en: <http://www.tele-centros.org/telelac.html>

STOLL, Klaus. Director Ejecutivo, ChasquiNet, abril 17 de 2002, en:  
<http://www.chasquinet.org/nosotros.html>

SUÁREZ, Eduardo. Los Personajes del Navegante, Director del Laboratorio Informático del MIT, Michael Dertouzos, navegante.com, 2001, en:  
<http://www.el-mundo.es/navegante/personajes/dertouzos.html>

TIPÁN V., Giovanna. Proyecto Telelac II, De Telelac I a Telelac II, 7 de noviembre de 2002, en: <http://www.chasquinet.org/telelac/cronograII.html>

TELECENROS DE AMÉRICA LATINA Y EL CARIBE, Estado del Arte, Capítulo 1, febrero 19 de 2002, en:  
[http://www.tele-centros.org/estarte/cap1\\_1.html](http://www.tele-centros.org/estarte/cap1_1.html)

TELECENROS EN LATINOAMÉRICA Y EL CARIBE. Política y Democracia, Conectividad, en: [americascanada.org](http://www.americascanada.org/politics/connectivity/connactivities/cangovt-s.asp),  
<http://www.americascanada.org/politics/connectivity/connactivities/cangovt-s.asp>

Universitat Oberta de Catalunya (UOC). Nota de Prensa, El sociólogo Barry Wellman habla en la UOC del impacto de Internet en la vida cotidiana, Barcelona, 2001, en:  
<http://www.uoc.edu/web/esp/noticies/barrywellman.html>

WELLMAN, Barry. Página personal, en:  
<http://www.chass.utoronto.ca/~wellman/main.html>

WELLMAN, Barry. The Canadian Sociology and Anthropology Association, en:  
<http://alcor.concordia.ca/~csaa1/index.html>

# ANEXO 1 CUESTIONARIO

1. SEXO ( ) 2. EDAD ( )

(M – masculino, F – femenino) (años cumplidos)

3. ESTADO CIVIL

Soltero(a) ( ) Casado(a) ( ) Divorciado(a) ( ) Viudo(a) ( )

4. NUMERO DE PERSONAS QUE VIVEN EN LA MISMA FAMILIA ( )

5. POSICION EN LA FAMILIA

Jefe(a) de familia ( ) Abuelo(a) ( ) Otro parentesco ( )  
 Cónyuge ( ) Sobrino(a) ( )  
 Hijo(a) ( ) Tío(a) ( )  
 Nieto(a) ( ) Suevo(a) ( )

6. ESTUDIOS ( )

(P – Primaria, S – Secundaria, B – Bachillerato, L – Licenciatura, Pg – Posgrado)

7. ¿SÁBE DE LA EXISTENCIA DEL TELECENTRO?

Sí ( ) No ( )

8. ¿COMO SUPO DEL TELECENTRO ?

		<i>Por anuncios o avisos en:</i>	
Información de parientes y amigos	( )	periódicos o revistas	( )
Por medio del trabajo	( )	Internet	( )
Por medio de Maestros	( )	radio	( )
Por medio de un Funcionario Público	( )	TV	( )

Otras formas \_\_\_\_\_

9. ¿A QUÉ DISTANCIA QUEDA EL CENTRO DE ACCESO DE SU CASA?

10. ¿QUÉ FACILIDADES ESPERABA ENCONTRAR?

11. ¿TIENE UD. COMPUTADORA EN CASA?

Sí ( ) No ( )

12. ¿TIENE UD. CONEXION DE INTERNET EN CASA?

Sí ( ) No ( )

¿CUÁNTO TIEMPO USA INTERNET? \_\_\_\_\_

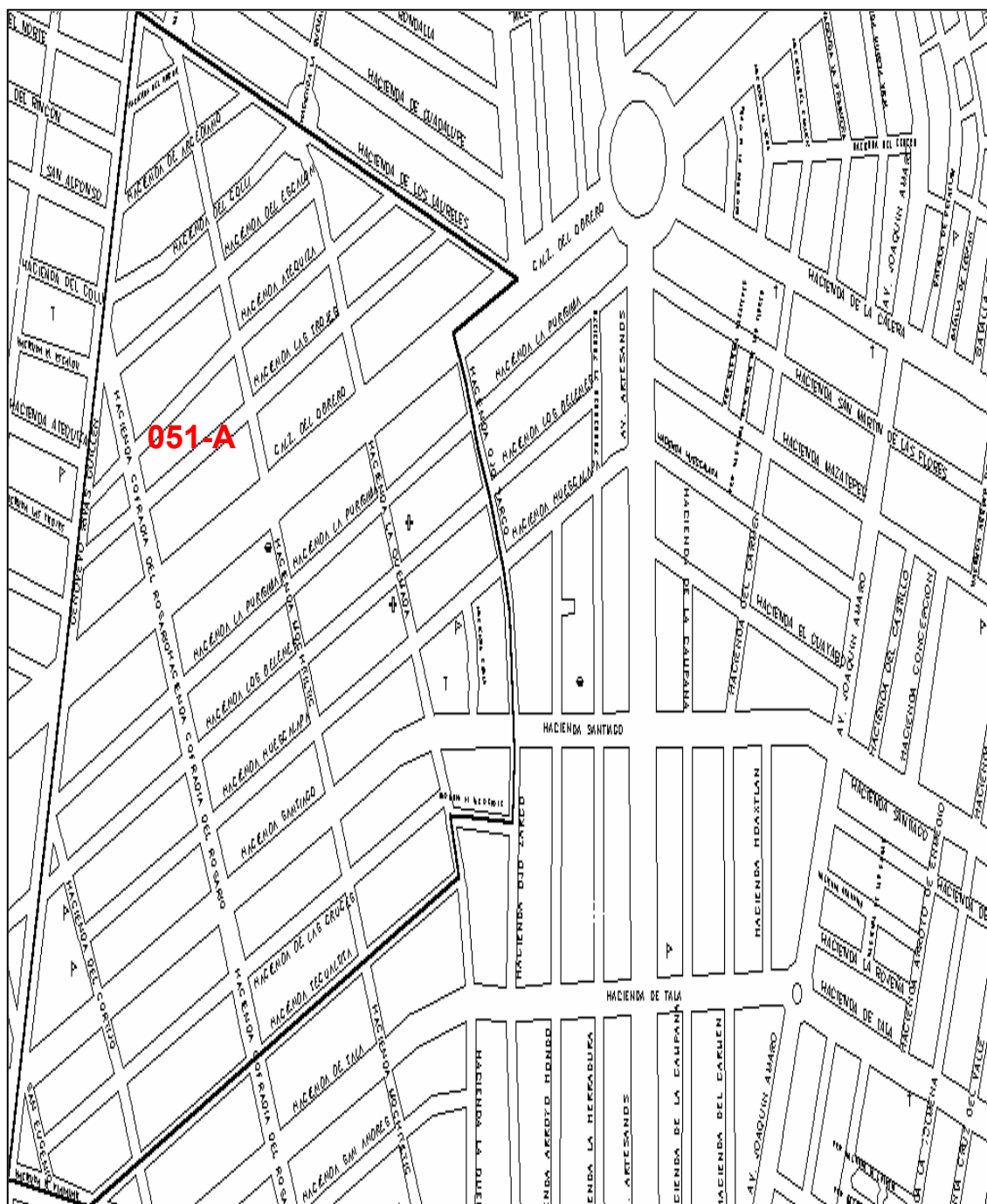
¿PARA QUÉ LO USA? \_\_\_\_\_

¿QUÉ OPINA DE INTERNET? \_\_\_\_\_

¿QUÉ DIFICULTADES O PROBLEMAS ENCUENTRA AL UTILIZAR INTERNET \_\_\_\_\_



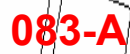
AGEB: 051-A



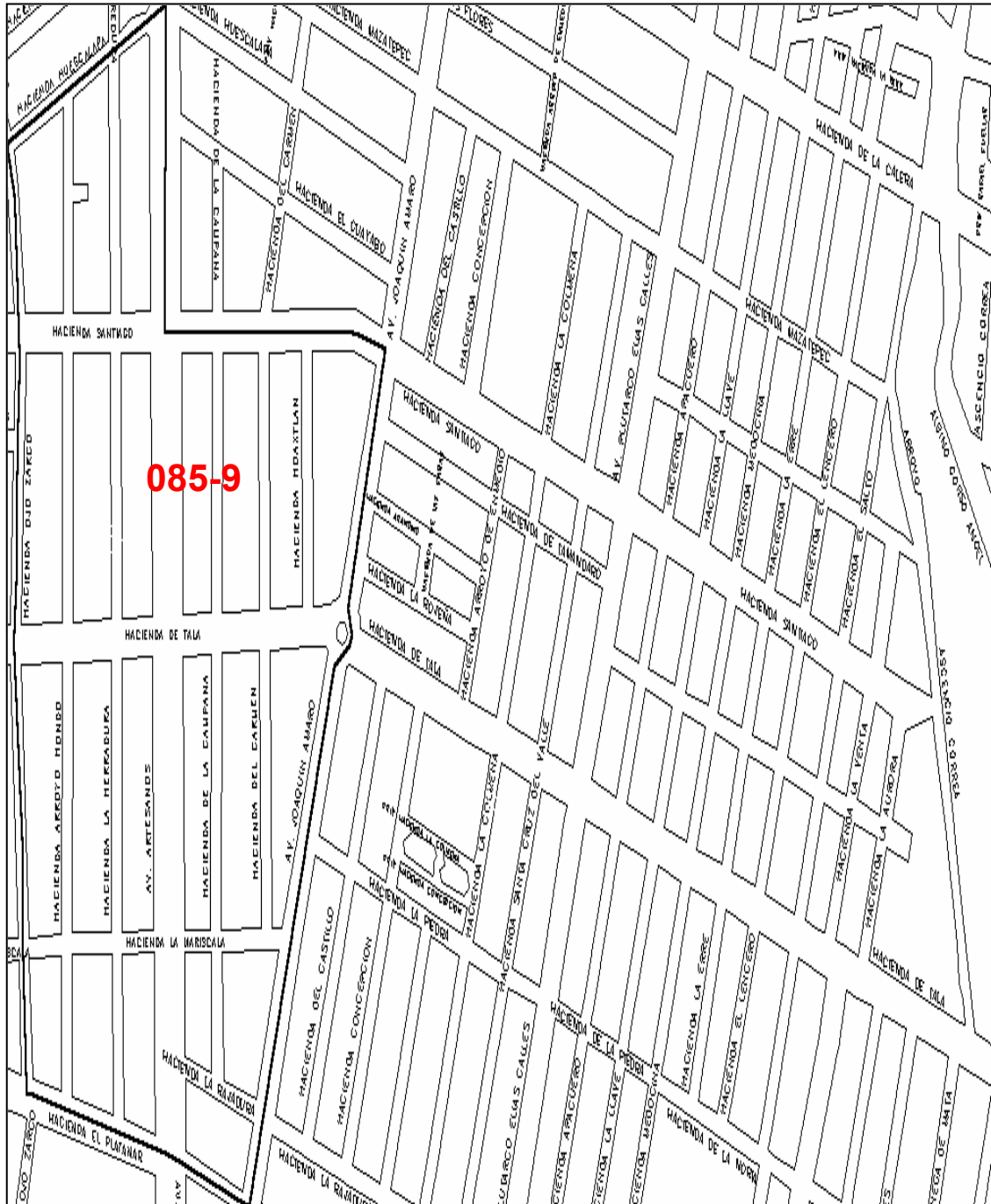
## AGEB: 082-5



## AGEB: 083-A



AGEB: 085-9



## AGEB: 086-3



AGEB: 087-8





## AGEB: 088-2







## INDICE DE FOTOS

	Páginas
 <b>CAPÍTULO 1</b>	
Foto 1: Cibercafé.	10
Foto 2: Acercamiento.	10
 <b>CAPÍTULO 2</b>	
Foto 3: Camión Centro Oblatos en 1930.	40
Foto 4: Parque Oro en 1930.	41
Foto 5: Placa ubicada a la derecha del acceso principal.	43
Foto 6: Al fondo, bajo la marquesina gris se observa la puerta de acceso principal.	43
Foto 7: Placa bajo la escultura de la figura del Gob. Prisciliano Sánchez y leyenda del lado izquierdo.	43
Foto 8: Peatones cruzando Av. Circunvalación.	45
Foto 9: Llegando en bicicleta sobre Av. Artesanos Oblatos.	45
Foto 10: Entre ambas avenidas.	46
Foto 11: Otra perspectiva de ambas avenidas.	46
Foto 12: Vista desde el estacionamiento del Centro Comercial de Oblatos, frente a la UA.	46
Foto 13: Camiones sobre Av. Circunvalación Oblatos.	47
Foto 14: Camiones sobre la Av. Artesanos.	47
Foto 15: Vista desde el acceso al estacionamiento (El camión circulaba sobre Av. Artesanos y dobla a la izquierda para tomar la Av. Circunvalación O).	47
Foto 16: Vista desde el camellón de la Av. Circunvalación Oblatos, cruce con Av. Artesanos.	47
Foto 17: Frente a la UA, al lado izquierdo de Gigante.	48
Foto 18: Frente a la UA en el Centro Comercial.	48
Foto 19: Al lado derecho de Gigante, acceso a las salas de cine.	48
Foto 20: Estacionamiento sobre Av. Circ., anuncios luminosos y Toks al fondo de la foto.	48
Foto 21: Parte del estacionamiento y Toks.	49
Foto 22: Toks y un sentido de la Av. Circunvalación Oblatos. Se puede apreciar el edificio del IMSS desde la inmediaciones del estacionamiento al lado de Toks en un extremo del Centro Comercial frente a la UA.	49
Foto 23: De la UA y una cuadra antes del IMSS. Oblatos.	49
Foto 24: IMSS sobre Av. Circunvalación. Los árboles están sobre el camellón que divide ambos sentidos de la avenida.	49
Foto 25: Frente a la entrada principal de la UA se encuentran las escaleras.	52
Foto 26: El tamaño original volante es de 15 cms. de largo por 11 cms. de alto.	52

Foto 27: Telégrafos a la izquierda.	53
Foto 28: Oficina Recaudadora a la derecha.	53
Foto 29: Entrada de las oficinas de la Administración en el 1er nivel de la UA.	53
Foto 30: Escaleras del 1er nivel.	54
Foto 31: Al llegar al segundo nivel.	54
Foto 32: Esperando la entrada.	54
Foto 33: Pasillo izquierdo.	54
Foto 34: Pasillo derecho.	54

## CAPÍTULO 4

Foto 35: Rastros de lo hecho.	81
Foto 36: Gif.	82

## CAPÍTULO 5

Foto 37: Página de inicio	84
Foto 38: Eligiendo.	85
Foto 39: Opción trámites.	86
Foto 40: Ventana de <i>Acrobat</i> después de haber oprimido <i>aquí</i> .	86
Foto 41: Opción pago del impuesto predial.	87
Foto 42: Sólo instrucciones.	87
Foto 43: Las 2 primeras fases del documento.	88
Foto 44: La última fase del documento.	89
Foto 45: Otra ruta.	89
Foto 46: Opción Recaudadora.	90
Foto 47: Proceso de consulta.	90
Foto 48: Avance en el proceso.	91
Foto 49. Opción de buscar.	92
Foto 50: Algo imprevisto.	92
Foto 51. Otras opciones.	93
Foto 52: Spam.	93
Foto 53: ¡Curso para Grafiteros !	94
Foto 54: Eventos turísticos y enlaces de interés.	95

## INDICE DE GRÁFICAS

### Páginas

#### CAPÍTULO 2

Gráfica 1: Población Mexicana en Estados Unidos 1960-2000.	35
Gráfica 2: Gráfica 2: Población Censada y Proyectada.	35
Gráfica 3: Emigrantes a Estados Unidos entre 1995 y 2000.	38
Gráfica 4: Remesas provenientes de Estados Unidos.	39

#### CAPÍTULO 3

Gráfica 5: % Población.	52
Gráfica 6: % Población que Asiste a la Escuela ( 6 – 14 años).	59
Gráfica 7: % Población de 15 años y más.	60
Gráfica 8: % Uso x Edades Mayo a Septiembre.	61
Gráfica 9: % Asistencia por Mes Mayo a Septiembre.	62
Gráfica 10: % Población de 15 años y más (Instrucción).	63
Gráfica 11: % Población de 18 años y más.	64
Gráfica 12: Promedio de Escolaridad.	65
Gráfica 13: % Población de 12 años y más.	66
Gráfica 14: % Ingreso Mensual.	67
Gráfica 15: Viviendas Particulares Habitadas.	68
Gráfica 16: % TV, PC y Teléfono.	69
Gráfica 17: % Viviendas.	70

#### CAPÍTULO 4

Gráfica 18: Uso x Edades “Mayo”.	74
Gráfica 19: Asistencia “Junio”.	75
Gráfica 20: Asistencia x Mes.	76
Gráfica 21: Promedio Uso x Hrs. Mayo a Septiembre.	78
Gráfica 22: Asistencia “Septiembre”.	79

## INDICE DE TABLAS

	Páginas
Tabla1: Asistencia mayo a Septiembre.	76
Tabla 2: Uso x Edad Mayo a Septiembre.	77
Tabla 3: Totales de uso por ocupación y uso promedio en horas por mes.	78