

# V

## DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

---

## V. Discusión, conclusiones y recomendaciones

El presente capítulo se presenta en tres grandes secciones. La primera corresponde a las conclusiones generales; a aquellas grandes lecciones aprendidas en el desarrollo de una investigación de esta índole. La segunda son observaciones generales acerca de la construcción de la metodología y observaciones importantes de cada etapa del piloteo. La tercera son algunas recomendaciones acerca de la propia metodología, del proyecto de investigación mismo y recomendaciones generales acerca del tema.

. La metodología de diagnóstico comunitario resultante de esta investigación dejó explícitos algunos aprendizajes dignos de discusión. Iniciando con la metodología de investigación. El proyecto es una investigación cualitativa la cual es menos común y popular que la investigación cuantitativa, pero demuestra que este tipo de iniciativas no podrían desarrollarse con resultados similares bajo otra metodología.

La concordancia entre lo propuesto por Sonntag y Arenas (1995) acerca de las “dinámicas autodentificadoras” en el proceso de globalización cultural y lo experimentado. Las culturas locales se revitalizan y se construyen nuevas identidades, al mismo tiempo que crecen los procesos de homegeneización por la intensificación de las relaciones interculturales que promueve el proceso de globalización.

Se hace evidente que la información por sí misma no es el conocimiento. El conocimiento y el saber son progresivos. La información es un elemento por medio del cual la información es procesada para la construcción del saber. Como lo exponen Pedro y Roló (1998), el acceso a la información entonces se ha convertido en hoy en día en símbolo de poder; el conocimiento ha adquirido valor económico.

El papel de los sistemas educativos ante la globalización se ha cuestionado fuertemente. Resulta claro que continúan reproduciendo condiciones de exclusión y servicios de baja calidad, dejando fuera de oportunidad a grandes sectores

sociales tradicionalmente desfavorecidos. La calidad de la educación en estos sistemas va mayormente enfocada al resultado pero no al proceso. Se han ignorado dimensiones de la calidad importantes como: la equidad, la relevancia y la pertinencia.

De las principales observaciones que emerge es acerca del concepto de equidad, el cual no sólo se refiere a la ampliación de la cobertura de los servicios educativos sino también en mejores oportunidades, disminuir la desigualdad y atender la diversidad cultural de nuestro país. En este sentido las tecnologías de información y comunicación se conciben como herramientas indispensables ante la globalización económica y cultural que deben ser utilizadas en el proceso educativo de manera crítica y creativa para el desarrollo de un conocimiento para la vida cotidiana que responda pertinente y relevantemente a las necesidades de los sectores menos favorecidos.

Las comunidades rurales, tradicionalmente marginadas se pueden convertir en sujetos colectivos de su propio desarrollo como propone Latapí (1985). Su poder radica en la capacidad de organización de los grupos naturales y en la capacidad de recibir y producir información así como de desarrollar conocimiento.

Finalmente, es importante reconocer que el telecentro es una de las oportunidades que se han desarrollado recientemente para brindar acceso relevante y pertinente a las tecnologías de información y comunicación en comunidades rurales. Su punto de partida no es la conexión tecnología, ni el acceso indiscriminado de servicios educativos sino la adecuación de programas socioeducativos apoyados en las tecnologías de información y comunicación a partir de las necesidades comunitarias particulares, para lo cual es el propósito de la metodología de diagnóstico propuesta.

La metodología de diagnóstico se construyó en cuatro etapas cíclicas: 1) caracterización demográfica, social e histórica de la comunidad; 2) detección de necesidades comunitarias; 3) elaboración de proyectos socioeducativos del telecentro y; 4) determinación del perfil del telecentro a partir del proyecto socioeducativo.

La primera etapa concluye con una caracterización general de la comunidad incluyendo los niveles de conectividad y alfabetización tecnológica. Como resultado del piloteo, se observa que aunque Coronango es una comunidad cercana al centro urbano, su acceso a los servicios públicos básicos como: drenaje, pavimentación, agua potable y educación son limitados y su distribución inequitativa. El nivel de conectividad tecnológica es inequitativo y varía entre nulo y medio, dependiendo de la localidad, siendo la más favorecida, la cabecera municipal. Específicamente hablando de la computadora e internet, la alfabetización tecnológica ha sido exclusiva para los jóvenes y niños que pertenecen al sistema formal de educación.

El resultado del diseño de la segunda etapa del diagnóstico comunitario concluye que la herramienta más precisa para la detección de las necesidades comunitarias en un proceso participativo, reflexivo y propositivo es un taller. Esto concuerda con la postura de diversos telecentros en América Latina los cuales opinan que los talleres y reuniones son unas de las dinámicas más utilizadas en telecentros de comunidades rurales. Así mismo, el diseño de esta etapa sugiere que la detección de necesidades se realice iniciando con la participación de grupos pequeños hasta llegar a grupos más grandes, y que no sea por medio de encuestas u otra dinámica que limite la participación de la comunidad. Como segundo resultado del diseño se propone un instrumento basado en las necesidades y problemáticas que atienden los diferentes telecentros en América Latina analizados en el trabajo de investigación.

Acercas del instrumento diseñado y piloteado para la identificación y jerarquización de problemas comunitarios, se concluye que fue de gran aportación. La jerarquización de necesidades con el instrumento, en opinión de los participantes, fue un proceso reflexivo, dinámico, participativo, interesante y motivador. Algunos creen que no hubieran podido llegar al mismo resultado de no ser por el instrumento. Además que la dinámica de su aplicación favorece la cooperación entre los miembros de la comunidad.

El piloteo de la segunda etapa del diagnóstico comunitario concluye dos elementos: la detección de necesidades sentidas por la comunidad y los actores sociales protagonistas en la detección de esas necesidades. Así, en Coronango los resultados de esta etapa sugieren que los grupos a perfilarse como usuarios potenciales son: campesinos ejidatarios, mujeres en autoempleo, mujeres en medicina alternativa, jóvenes autoempleados, estudiantes del bachiller, jóvenes voluntarios del Centro de Desarrollo Comunitario, niños de la educación formal, jóvenes que hacen uso de los café internet.

Este resultado concuerda con lo expuesto en la teoría porque, los grupos identificados<sup>1</sup> son grupos naturales que ya existían en la comunidad; que de otra manera no tendrían acceso a las TICs, que han sido excluidos de la educación formal, que se interesan en el desarrollo comunitario y que se espera que puedan beneficiarse con el uso del telecentro. Para Ponce de León (1990), la comunidad a través de sus grupos informales es el elemento clave para la participación, apropiación e identificación.

Las necesidades comunitarias de estos grupos en Coronango resultaron ser: capacitación, problemas con el manejo de desechos y la contaminación del agua del río, mejores y mayores servicios de salud, servicios públicos básicos, mejorar las condiciones de producción del campo, y mejorar las relaciones con el gobierno local y regional. Se realizó un consenso para generar un proyecto educativo sobre la necesidad de mayor interés y urgencia comunitaria, debido a que la capacidad actual del telecentro no permite atender las demás necesidades. El manejo de desechos y la contaminación del agua del río es la necesidad ecológica que se convertirá en el proyecto socioeducativo del telecentro.

La síntesis de necesidades en conocimientos, habilidades y valores propuesta por la propia comunidad está en acuerdo con la propuesta de Zarilli (1998) pues existe en las comunidades a necesidad por crear una identidad cultural que destapa nuevos procesos de aprendizaje pues ahora se requiere

---

<sup>1</sup> A excepción del grupo de niños que pertenece a la educación formal y que ya formaba parte de las actividades del telecentro anteriormente al presente proyecto de investigación

desarrollar ciudadanos con una conciencia social que fortalezca la dignidad humana. Vale la pena recordar que el proyecto se sumó a una iniciativa local existente.

Las aportaciones de las tecnologías de información y comunicación en el proceso de atención a estas necesidades giran alrededor de: investigación en internet, la elaboración de folletos informativos, presentaciones en power point, directorios, documentos, escritos, peticiones, oficios, etc., y la creación de contactos vía internet con otros telecentros para compartir experiencias

La aportación que hacen las TICs a los proyectos socioeducativos del telecentro nos hace confirmar la propuesta de Zarilli (1998) acerca de que la globalización es un proceso inevitable e irreversible que ha creado una nueva forma de enfrentarnos a la vida generando acceso a tecnologías de información y comunicación y haciéndolas indispensables para la vida diaria. También concuerda con lo expuesto por el CESDER (2002), acerca de que los procesos educativos deben estar relacionados con las necesidades básicas de una comunidad rural.

La UNESCO (2003) sostiene que cualquier programa educativo, en especial el no formal, debe incluir un proceso de alfabetización tecnológica. Recordando que no puede hablarse de un sistema educativo de calidad, si el mismo no incluye programas de equidad con una atención diferenciada (Fernández, 2000). Esto propone que el proyecto socioeducativo del telecentro incluya un programa de alfabetización tecnológica para los grupos menos favorecidos, que en el piloteo de este trabajo de investigación no fue posible determinar debido al tiempo de duración de la investigación.

Con respecto a el esquema (Figura 3) y a los dos cuestionarios para hacer gráficos los proyectos socioeducativos del telecentro para definir su perfil (tablas 10 y 11, Formatos de apoyo para definir la tipología del telecentro de acuerdo al agente que lo promueve y a su campo de contribución) los resultados del piloteo en relación a su pertinencia, sobre todo con respecto al agente que promueve los telecentros, sugiere que no son prácticos y deberán corregirse y desarrollarse con base en otras experiencias investigativas.

La participación de la comunidad en el taller y la elaboración del proyecto socioeducativo del telecentro permitió que las necesidades sentidas de la comunidad no quedaran sin ser tomadas en cuenta para unir educación con problemas sociales. Se hizo evidente la necesidad por crear una conciencia social que es la que provee una visión ordenada de la realidad para transformar y recuperar una vida familiar y local con bienestar y satisfactoria donde las tecnologías de información y comunicación sirven como herramientas para favorecer estos procesos.

También se hizo evidente la necesidad de favorecer la equidad atendiendo a los menos favorecidos; responder a la diversidad cultural dando lugar a nuevas formas menos homogeneizantes y masificadoras. Adaptando el procedimiento de diagnóstico en cada una de sus etapas a las características particulares de la comunidad: horarios, lenguaje, estilos de vida, creencias, tradiciones, valores, etc.

La experiencia completa del diseño y piloteo del diagnóstico obligó a entender a la calidad educativa desde perspectivas menos mercantiles que se enfocan exclusivamente en los resultados, y más hacia los procesos y a las necesidades en las comunidades rurales. El punto de vista cuantitativo, perdió significado ante la relevancia y pertinencia.

La equidad resultó ser un término relacionado directamente con la pertinencia y relevancia. Para lograr pertinencia y relevancia en los proyectos desarrollados por telecentros en comunidades rurales realizar un diagnóstico comunitario fue fundamental.

Este proyecto de investigación puede ser de gran utilidad para: aquellos que desean crear un telecentro; para aquellos telecentros que desean hacer un diagnóstico de necesidades comunitarias o para los que desean reacerarse a la comunidad a la que pertenecen. Puede ser de utilidad como base para réplicas o para investigaciones relacionadas con el tema. También puede aportar bases teóricas y prácticas a las experiencias del sector público en la implementación de plazas comunitarias de manera masiva en el país.

Es necesario crear un puente de comunicación entre las organizaciones no gubernamentales y el gobierno para que ambos puedan intercambiar opiniones y experiencias acerca del uso de tecnologías de información y comunicación en sectores marginados. Hay amplios aprendizajes de ambos lados que podrían retomarse por investigaciones futuras.

Los interesados y responsables por el desarrollo tecnológico deben tener la oportunidad de aprender y reflexionar acerca de las necesidades locales y de los grupos marginados. Deben preguntarse por qué, para qué y para quiénes se desarrollan ciertos productos y tecnologías. Así como los expertos en temas sociales también deben entender las características del desarrollo tecnológico.

La solución de los problemas sociales no está sólo en manos de unos se requiere la cooperación y el esfuerzo de todos los sectores sociales.

Las tecnologías de información y comunicación son herramientas al servicio del hombre no son el fin: la información no es sinónimo de conocimiento.

Las TICs ofrecen una amplia variedad de oportunidades para el desarrollo. La clave está en adecuar su uso a las necesidades reales de la comunidad. Para lo cual se debe iniciar por conocer cuáles son éstas necesidades dándole voz a los que las viven día a día y hacerlos responsables por su propio desarrollo social comunitario. Esa es una de las aportaciones del presente trabajo de investigación.

Un proceso socioeducativo será de calidad cuando brinde a los participantes la oportunidad de insertarse al mundo productivo, les brinde una visión ordenada de su realidad y la oportunidad de la transformación y recuperación inmediata de sus vidas familiares y locales. La promoción de la conciencia social de identidad cultural y comunitaria que fortalezca la dignidad humana. El desarrollo de acciones debe tender a solucionar necesidades básicas e inmediatas de subsistencia y bienestar. Se debe estimular la participación de la comunidad en la detección de sus necesidades prioritarias y su aporte para solucionarlas.

Los telecentros, centros de desarrollo comunitario, plazas comunitarias o cualquiera que sea su denominación, e incluso organismos equivalentes son una oportunidad para brindar acceso relevante y pertinente en comunidades rurales



marginadas. El diagnóstico comunitario previo en los telecentros facilita la toma de las siguientes decisiones: planeación, desarrollo, operación y evaluación del TC. Además le brinda pertinencia y relevancia a su quehacer.