



Universitat Autònoma de Barcelona

**ADVERTIMENT.** L'accés als continguts d'aquesta tesi doctoral i la seva utilització ha de respectar els drets de la persona autora. Pot ser utilitzada per a consulta o estudi personal, així com en activitats o materials d'investigació i docència en els termes establerts a l'art. 32 del Text Refós de la Llei de Propietat Intel·lectual (RDL 1/1996). Per altres utilitzacions es requereix l'autorització prèvia i expressa de la persona autora. En qualsevol cas, en la utilització dels seus continguts caldrà indicar de forma clara el nom i cognoms de la persona autora i el títol de la tesi doctoral. No s'autoritza la seva reproducció o altres formes d'explotació efectuades amb finalitats de lucre ni la seva comunicació pública des d'un lloc aliè al servei TDX. Tampoc s'autoritza la presentació del seu contingut en una finestra o marc aliè a TDX (framing). Aquesta reserva de drets afecta tant als continguts de la tesi com als seus resums i índexs.

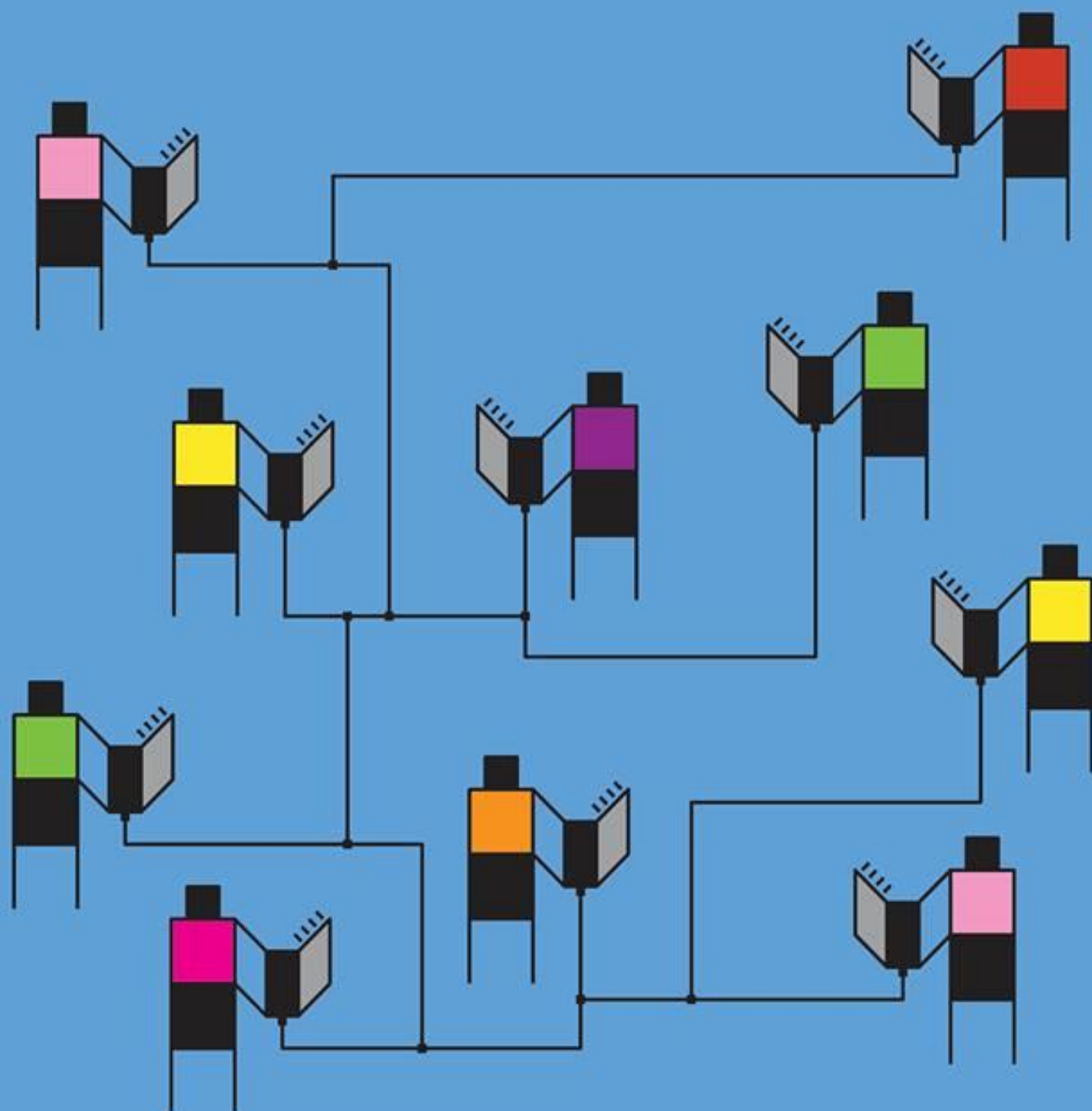
**ADVERTENCIA.** El acceso a los contenidos de esta tesis doctoral y su utilización debe respetar los derechos de la persona autora. Puede ser utilizada para consulta o estudio personal, así como en actividades o materiales de investigación y docencia en los términos establecidos en el art. 32 del Texto Refundido de la Ley de Propiedad Intelectual (RDL 1/1996). Para otros usos se requiere la autorización previa y expresa de la persona autora. En cualquier caso, en la utilización de sus contenidos se deberá indicar de forma clara el nombre y apellidos de la persona autora y el título de la tesis doctoral. No se autoriza su reproducción u otras formas de explotación efectuadas con fines lucrativos ni su comunicación pública desde un sitio ajeno al servicio TDR. Tampoco se autoriza la presentación de su contenido en una ventana o marco ajeno a TDR (framing). Esta reserva de derechos afecta tanto al contenido de la tesis como a sus resúmenes e índices.

**WARNING.** The access to the contents of this doctoral thesis and its use must respect the rights of the author. It can be used for reference or private study, as well as research and learning activities or materials in the terms established by the 32nd article of the Spanish Consolidated Copyright Act (RDL 1/1996). Express and previous authorization of the author is required for any other uses. In any case, when using its content, full name of the author and title of the thesis must be clearly indicated. Reproduction or other forms of for profit use or public communication from outside TDX service is not allowed. Presentation of its content in a window or frame external to TDX (framing) is not authorized either. These rights affect both the content of the thesis and its abstracts and indexes.

# EL CAPITAL SOCIAL COMO FUNDAMENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD DE LOS TELECENTROS DE CATALUÑA

## LA CONSTRUCCIÓN DEL REFERENTE DE "BUENA PRÁCTICA"

Paloma Valdivia Vizarreta | Xavier Úcar Martínez







Departament de Pedagogia Sistemàtica i Social  
Facultat de Ciències de l'Educació  
Doctorat en Educació

## Tesis doctoral

# El capital social como fundamento para la evaluación de la sostenibilidad de los telecentros de Cataluña: La construcción del referente de “Buena práctica”

Autora: Paloma Valdivia Vizarreta

Director: Xavier Úcar Martínez

Bellaterra, 2017



A Marino, Indira, Mavis, Alfredo, Lucha y Miguel



# Agradecimientos

En mi vida tengo acumulados viajes muy largos, y hasta podríamos exagerar diciendo que varias vidas, una detrás de otra, presentar esta investigación es el desembarco a un destino que no conozco y una vida que no me imagino, pero me animé porque me gusta vivir y ponerme retos.

En muchos de mis otros viajes mi mayor virtud fue la intuición, en este, he tenido que desarrollar la rigurosidad científica, y he tratado de que ambas convivan, dejando que el mérito se lo lleven las evidencias contrastables. El trayecto ha sido arriesgado y con baches. Algunos metafóricos, pero otros literales.

Espero que las personas que me han acompañado en el proceso vean reflejado en este trabajo, el mismo entusiasmo y entrega que tuvieron en guiarme, enseñarme y ofrecerme su experiencia.

Sin mis colegas de la Xarxa Punt TIC, y su entregada colaboración esto no se hubiera podido desarrollar. Las dinamizadoras y los dinamizadores han compartido su trabajo, su tiempo y sus redes. Han demostrado junto con Ricard Faura y Esther Subias, su excelencia profesional y su paciencia.

A las personas expertas que han invertido desinteresadamente su tiempo en la validación del contenido y los instrumentos: Pilar Pineda, José Tejada, Pere Marques, Carla Quesada, Ricardo Gómez, Paola Becerra, Francisco Proenza, Miguel Raimilla y a David Lopez.

A todas las personas que hicieron de mi estancia en México, una experiencia increíble. A los Silvaseñor por acompañarme, por quererme, por enseñarme; a Nadia, Con y Magda por sus detalles y atenciones; a la comunidad Nahá, de la Selva Lacandona, por darme una lección de vida.

En este viaje a destino desconocido siempre he estado tranquila, gracias a la experiencia y compromiso de Xavier Úcar, él estuvo siempre, con las preguntas y las respuestas acertadas, con la sonrisa, con los consejos, me supo dar pistas para seguir descubriendo, dar seguridad para seguir avanzando. ¡Gracias por acompañarme hasta el desembarque!

Esta investigación es fruto del esfuerzo compartido, de la confianza, reciprocidad, acompañamiento, cooperación y cariño de todas estas personas ha permitido que arribe. Por ello, gracias a Anna Ciraso, Patricio Lagos, Josep María, Marino Ostini, Maria Angels y Silvia.

Y finalmente, ¡Mi sincero agradecimiento a todos/as ustedes por leerme!





# Índice del contenido

Índice del contenido .....	9
Parte I: Diseño de la investigación .....	17
1. Planteamiento de la investigación .....	17
1.1. Preguntas de investigación .....	17
1.2. Objetivos de la investigación.....	17
1.3. Metodología .....	18
Parte II: Fundamentación teórica.....	21
2. Los telecentros como centros de empoderamiento e innovación social .....	21
2.1. El contexto global de los telecentros .....	21
2.2. Los telecentros, proyectos para el desarrollo socioeducativo .....	24
2.3. Niveles de uso de las TIC de los telecentros .....	24
2.4. Agentes involucrados en el telecentro.....	26
2.5. Áreas prioritarias de interés en los telecentros .....	27
2.6. Servicios que se ofrecen los telecentros .....	27
2.7. Desafíos a los que se enfrentan los telecentros .....	28
2.8. Las redes entre telecentros.....	29
2.9. Red de telecentros de Cataluña “Xarxa Punt TIC- XPT / punttic.cat .....	36
2.9.1. Organización política .....	40
2.9.2. Modelos de evolución de los telecentros en la XPT.....	41
2.9.3. Modelo de financiación.....	41
2.9.4. Colectivos prioritarios y líneas de acción .....	42
2.9.5. Papel del dinamizador/a .....	43
2.9.6. Soporte pedagógico .....	45
2.9.7. Modelo de comunicación.....	46
2.9.8. Soporte técnico y gestión.....	47
3. La sostenibilidad de iniciativas sociales .....	48
3.1. Sostenibilidad y telecentros .....	50
3.2. Dimensiones de la sostenibilidad en los telecentros .....	51

3.2.1.	Sostenibilidad económica .....	52
3.2.2.	Sostenibilidad política y/o legal.....	55
3.2.3.	Sostenibilidad tecnológica.....	57
3.2.4.	Sostenibilidad social/cultural .....	61
3.2.5.	Sostenibilidad organizativa .....	64
3.2.6.	Sostenibilidad pedagógica.....	66
3.3.	Variables para la sostenibilidad de los telecentros.....	71
4.	El capital social desde la perspectiva socioeducativa .....	74
4.1.	Antecedentes para el análisis del capital social .....	74
4.2.	Un bien social o un recurso público .....	76
4.3.	Desarrollo del capital social .....	78
4.4.	Medición del capital social y análisis de instrumentos .....	79
4.5.	El capital social en contextos socioeducativos.....	85
4.5.1.	Agentes que participan .....	87
4.5.2.	Estructura de las redes.....	88
4.5.3.	Dinámica y valores de las redes .....	90
4.5.4.	Sentido de las redes socioeducativas.....	93
4.5.5.	Vínculos entre las redes .....	97
4.5.6.	Logros del capital social.....	100
4.6.	El telecentro como espacio socioeducativo y el capital social.....	102
4.7.	El capital social y la sostenibilidad en los telecentros.....	103
4.8.	Variables del capital social .....	104
Parte III:	Desarrollo del trabajo empírico.....	107
5.	Diseño metodológico .....	109
6.	Selección y descripción de los casos .....	113
6.1.	Elegir los telecentros de la XPT que participan.....	113
6.2.	Describir el perfil de los agentes de cada telecentro.....	114
7.	Creación y validación de los instrumentos.....	118
7.1.	Fase previa para la elaboración de los instrumentos.....	119
7.2.	Fase de elaboración de los instrumentos .....	122
7.3.	Fase de selección y coordinación con las personas expertas .....	129
7.4.	Fase de validación de los instrumentos .....	131
8.	Técnicas de recolección y de análisis de la información .....	132

8.1.	Aplicación del instrumento de medición del CS.....	134
8.2.	Recolección y proceso de la información.....	135
8.3.	Explotación la información.....	138
9.	Resultados del trabajo empírico .....	141
9.1.	Síntesis descriptiva de los cinco telecentros.....	142
9.2.	Acciones de sostenibilidad de los telecentros .....	151
9.2.1.	Coincidencias de variables por número de telecentros.....	152
9.2.2.	Análisis de las variables concurrentes.....	153
9.3.	Análisis del capital social de los telecentros .....	163
9.3.1.	Respecto a la estructura de la red .....	163
9.3.2.	Respecto a la dinámica de la red .....	166
9.3.3.	Respecto al sentido de la red .....	173
9.4.	Relación entre las variables de capital social y la sostenibilidad .....	180
9.4.1.	Intercambio y generación de conocimiento (20cs).....	183
9.4.2.	Relevancia de servicios y recursos (19cs).....	185
9.4.3.	Condiciones de acceso (18cs).....	188
9.4.4.	Razones que lo unen (16cs).....	189
9.4.5.	Cooperación (14cs).....	190
9.4.6.	Confianza (13cs) .....	192
9.4.7.	Liderazgo (12cs).....	195
10.	Propuesta de un modelo de buenas prácticas de sostenibilidad.....	198
11.	Difusión de la Investigación y estancia Pre doctoral.....	204
Parte IV: Conclusiones .....		208
12.	Conclusiones.....	209
12.1.	Sobre los telecentros.....	210
12.2.	Sobre la sostenibilidad .....	211
12.3.	Sobre el capital social .....	213
12.4.	Sobre la influencia del capital social en la sostenibilidad de los telecentros.....	217
13.	Limitaciones de la investigación.....	219
14.	Líneas futuras de investigación .....	220
Bibliografía.....		221

# Índice de tablas

Tabla 1: Servicios que pueden ofrecer los telecentros. Elaboración propia a partir de los autores citados .....	28
Tabla 2: Desafíos de los telecentros comunitarios. Elaboración propia .....	29
Tabla 3: Funciones del dinamizador/a del telecentro. Adaptación a partir del documento descriptivo de la Cualificación Profesional de Dinamización del Espacio TIC (Institut Català de les Qualificacions Professionals, 2011).....	45
Tabla 4: Cobertura de costos en un telecentro. Adaptación a partir de Proyecto Tricalcar (2007) y (Whyte, 1999) .....	53
Tabla 5: Alianzas y formas de colaboración. Unión Europea (2011) .....	55
Tabla 6: Criterios para la sostenibilidad tecnológica. Adaptación a partir de Misund & Høiberg (2003) .....	57
Tabla 7: Atributos del liderazgo social del dinamizador/a desde el telecentro. Adaptación a partir de ARSChile (2006).....	63
Tabla 8: Variables de sostenibilidad del telecentro. Elaboración propia .....	72
Tabla 9 : Análisis de instrumentos de medición del capital social. Basado en el modelo de Padrò & Úcar (2015).....	84
Tabla 10: Redes en los telecentros. Elaboración propia .....	88
Tabla 11 : Redes organizacionales y redes socioeducativas .....	94
Tabla 12: Tipos de vínculos generadores de capital social. Elaboración propia a partir de Woolcock & Narayan (2000), Siles (2003) y (Villaseñor & Úcar, 2011) .....	98
Tabla 13: Tipos de vínculos de los agentes de un telecentro. Elaboración propia.....	99
Tabla 14: Beneficios o activos propios del capital social. Serrano (2002, p. 19).....	101
Tabla 15 : Soporte bibliográfico de las variables de capital social. Elaboración propia .....	105
Tabla 16: Fases para la elaboración de los instrumentos. Elaboración propia .....	119
Tabla 17: Distribución de los tipos de instrumento por agente participante .....	121
Tabla 18: Grupo de escalas para preguntas politómicas.....	124
Tabla 19: Tipos de preguntas del cuestionario .....	124
Tabla 20: Número de ítems de la entrevista semiestructurada .....	125
Tabla 21: Matriz de las variables de capital social en el instrumento IMCASOT. Elaboración propia .....	128
Tabla 22: Lista de cotejo de comunicación con jueces.....	131
Tabla 23: Formato de la matriz de validación de los instrumentos.....	131
Tabla 24: Fases para la elaboración de los instrumentos. Elaboración propia .....	133
Tabla 25: Codificación de la información. Elaboración propia. ....	137
Tabla 26: Registro documental de los cinco Telecentros .....	139
Tabla 27: Registro documental de la Oficina Técnica .....	140
Tabla 28: Técnicas analíticas usadas en esta investigación .....	141
Tabla 29: Años de funcionamiento de los telecentros .....	142
Tabla 30: Número de habitantes en la localidad de los casos. Fuente: Institut d'Estadística de Catalunya (2015) .....	143
Tabla 31: Número de personas atendidas en cada telecentro .....	143
Tabla 32: Tipo de financiación de los cinco telecentros .....	145
Tabla 33: Numero de formadores en cada telecentro.....	146
Tabla 34: Perfil profesional del formador/a asalariado/a .....	146
Tabla 35: Horario semanal de funcionamiento de los telecentros .....	147
Tabla 36: Clasificación de los casos por nivel de telecentro .....	147

Tabla 37: Ubicación de los telecentros .....	148
Tabla 38: Infraestructura tecnológica de los telecentros .....	149
Tabla 39: Tipo de proyectos y servicios de los casos .....	150
Tabla 40: Coincidencias entre telecentros por dimensión .....	153
Tabla 41: Variables sin evidencias en el análisis.....	154
Tabla 42: Perfil de sostenibilidad de los telecentros. Elaboración propia.....	162
Tabla 43: Compendio de los resultados de las variables de CS .....	179
Tabla 44: Tabla de co-ocurrencia de variables de sostenibilidad y capital social .....	181
Tabla 45: Lista de cotejo de variables de sostenibilidad del telecentro .....	202
Tabla 46: Reflexión sobre los vínculos del telecentro.....	214
Tabla 47: Variables de capital social. Elaboración propia .....	217

# Índice de figuras

Figura 1: Metodología general de la investigación.....	19
Figura 2: Estrategias de red y otros pilares del programa de telecentre.org (Mayanja, Acevedo, Caicedo, & Buré, 2009) .....	30
Figura 3: Mapa de la “Xarxa Punt TIC” .....	39
Figura 4: Estrategia del Sistema Público de Innovación catalán, presentado por Sergi Marcén i López en ERRIN, European Regions Research and Innovation Network .....	40
Figura 5: El modelo de corresponsabilidad para la gestión de los Telecentros de Catalunya .....	42
Figura 6: Papel del dinamizador en las redes del telecentro .....	46
Figura 7: Dimensiones de la sostenibilidad. Elaboración propia .....	52
Figura 8: Propuesta de formación permanente del dinamizador/a. Elaboración propia .....	68
Figura 9: Formación del capital social a través del desarrollo de asociaciones. (Kilpatrick, Johns, & Muldord, 2010, p. 116). Traducción propia. ....	78
Figura 10: Contexto del Capital Social en proyectos socioeducativos. Adaptación a partir de Franke (2005, p. 9) .....	86
Figura 11: Nivel de las redes de capital social. Elaboración propia.....	88
Figura 12: Recursos del individuo al integrarse en redes. Adaptación a partir de Kilpatrick, Johns, & Muldord, (2010) .....	94
Figura 13: Proceso del estudio de casos. Adaptación a partir de Yin (2009) .....	110
Figura 14: Justificación metodológica. A partir de la clasificación de Coller (2005) .....	111
Figura 15: Proceso de selección de la muestra. Elaboración propia.....	113
Figura 16: Agentes que componen la realidad de los telecentros elegidos. Elaboración propia .....	115
Figura 17: Distribución de los tipos de instrumento .....	120
Figura 18: Fase de planificación y coordinación. Elaboración propia.....	129
Figura 19: Localización aproximada de los cinco telecentros.....	142
Figura 20: Coincidencias de las variables de sostenibilidad de los telecentros .....	154
Figura 21: Captura de pantalla de explorador de Unidad hermenéutica .....	180
Figura 22: Vinculación de variables .....	182
Figura 23: Compendio de resultados del aporte del capital social a la sostenibilidad de los telecentros de la XPT. Elaboración propia .....	197
Figura 24:Modelo TESPOP: buenas prácticas de sostenibilidad .....	200
Figura 25: Aportes de esta investigación .....	209
Figura 26: Dimensiones del capital social .....	215
Figura 27: Relación entre el tipo de redes y las dimensiones del capital social .....	216

# Introducción

El interés por este tema nace a partir de la necesidad de renovar el proyecto que gestiono desde el 2011 como responsable del Telecentro “Punt TIC de Palau-solità i Plegamans”, que forma parte de la *Xarxa<sup>1</sup> de Telecentros de Catalunya: Punt TIC (XPT)*.

En los últimos años, debido a la crisis económica española, se han cancelado los telecentros de Castilla y León, Castilla la Mancha, Asturias, La Rioja y Alicante<sup>2</sup>. Pese a este panorama, la XPT es considerada mundialmente uno de los mejores ejemplos de buenas prácticas<sup>3</sup>.

El proyecto de Tesis tiene como base el trabajo de investigación realizado para el Master de Investigación en Educación titulado: "Capital social y sostenibilidad: Estudio de caso del Telecentro de Palau-solità i Plegamans". El objetivo principal de aquel proyecto fue analizar el capital social del telecentro para poder desarrollar acciones que favorecieran su sostenibilidad. El cumplimiento de este objetivo general, implicó la consecución de los siguientes objetivos específicos: (1) definir los indicadores de capital social relacionados con las actividades del telecentro, (2) elaborar el perfil del capital social del telecentro y (3) caracterizar las acciones que se están desarrollando para lograr la sostenibilidad del telecentro.

Los resultados de aquella investigación nos han permitido afirmar que el capital social se puede interpretar tanto desde la visión individual como desde la comunitaria. Como afirma Ferragina (2010), el capital social puede ser descrito de una manera dicotómica, puede ser generado colectivamente gracias a la presencia de las comunidades y las redes sociales, al mismo tiempo que por los individuos y los grupos.

La presente investigación busca ampliar el análisis de los telecentros. Para ello, se ha decidido elaborar y validar un instrumento, para poder concluir si las personas pueden aprovechar el capital social, sea para conseguir objetivos particulares y/o grupales.

En síntesis, presentamos una investigación de corte descriptivo e interpretativo que parte de una concepción holística, contextualizada y sistémica del conocimiento en

---

<sup>1</sup> “Xarxa” en castellano significa red.

<sup>2</sup> Noticia extraída de la Red de Telecentros de Catalunya PuntTIC publicada el 5 de marzo 2012 [http://punttic.cat/campanya\\_contra\\_tancament\\_de\\_telecentres](http://punttic.cat/campanya_contra_tancament_de_telecentres) Recuperado 13/11/2016.

<sup>3</sup> Noticia extraída de la Red de Telecentros de Catalunya PuntTIC publicada el 2 de marzo de 2012 [http://punttic.cat/telecentres\\_org\\_i\\_punttic](http://punttic.cat/telecentres_org_i_punttic) Recuperado 13/11/2016.



busca la comprensión y conocimiento de los casos, sin ninguna pretensión universalizadora, ni de transferibilidad.

En el desarrollo empírico de esta investigación se hace una mención a dos puntos importantes en relación a la ética en que nos hemos basado, la primera es que existen apéndices con acceso restringido al público en general, cumpliendo con el código ético que dirige toda esta investigación. En segundo lugar, esta investigación también se ha propuesto utilizar un lenguaje inclusivo, buscando no incidir en la discriminación u omisión de género.

Para ampliar la visión del funcionamiento y finalidad de los telecentros, se realizó una estancia predoctoral de tres meses en la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla. Se detallan las acciones y aprendizajes adquiridos.

Palabras clave: telecentro, capital social, sostenibilidad pedagógica, proyectos socioeducativos, sostenibilidad, confianza, redes, tecnologías para el desarrollo.

# Parte I: Diseño de la investigación

*“El conocimiento no es algo separado  
y que se baste a sí mismo,  
sino que está envuelto en el proceso  
por el cual la vida se sostiene y se desenvuelve”.*  
(John Dewey)

## 1. Planteamiento de la investigación

La Red de Telecentros/Punt TIC de Cataluña, es una red de espacios públicos de acceso gratuito a las TIC y a Internet, que tiene por objetivos principales disminuir la brecha digital y crear espacios de interacción social.

Esta red funciona bajo un modelo de corresponsabilidad: los telecentros se crean a partir del acuerdo entre la Generalitat y las corporaciones locales y/o las asociaciones sin ánimo de lucro.

### 1.1. Preguntas de investigación

En este contexto, planteamos cómo dar respuesta a las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Qué acciones hay que poner en marcha en un telecentro para lograr su sostenibilidad?
- ¿Qué relación existe entre el capital social y la sostenibilidad en los telecentros?

### 1.2. Objetivos de la investigación

La presente investigación se propone:

- Plantear el capital social como fundamento para generar acciones sostenibles en los telecentros de Cataluña.

A día de hoy el capital social se ha medido a través de instrumentos con un enfoque cuantitativo y para medir muestras muy amplias. Como nuestro interés es medir el capital social de un proyecto, se ha creído conveniente elaborar un instrumento para saber cuál es el avance de la red de telecentros, así como qué medidas de éxito merecen conocerse.

El cumplimiento de este objetivo general, implica el desarrollo de los siguientes objetivos específicos de estudio:

- Proponer una batería de indicadores de sostenibilidad de telecentros.
- Diseñar y validar un instrumento para medir el capital social de los telecentros
- Describir y evaluar las acciones que se están desarrollando para lograr la sostenibilidad en los Telecentros de Cataluña.
- Elaborar un modelo de buenas prácticas de sostenibilidad de la Red de Telecentros de Cataluña.

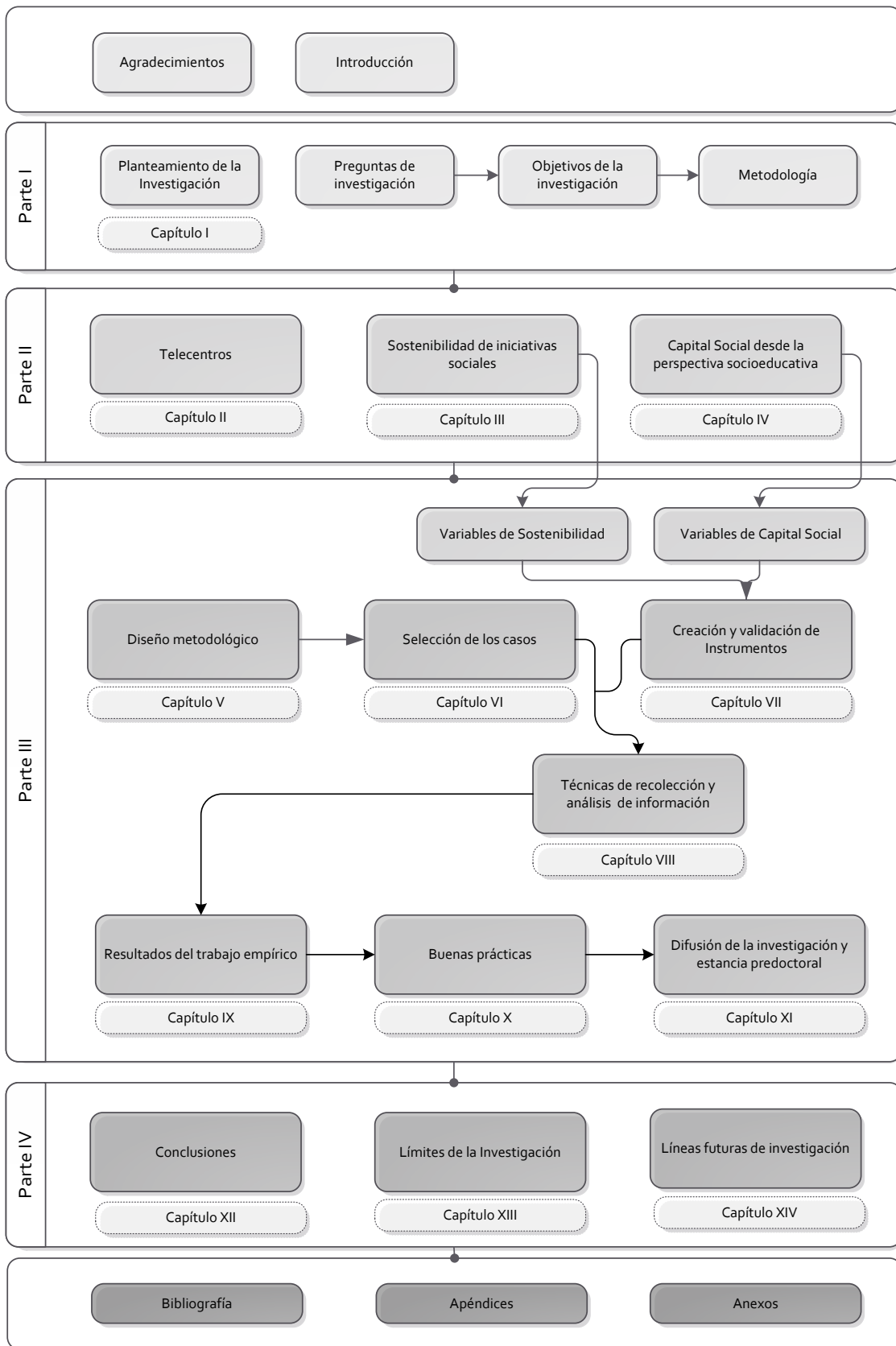
### **1.3. Metodología**

La tesis se ha organizado en cuatro bloques, como se observa en la Figura 1: Metodología general de la investigación Estos son: diseño de la investigación, fundamentación teórica, desarrollo empírico y conclusiones.

En la primera parte se detalla el diseño de la investigación que incluye los objetivos, preguntas y la metodología.

La fundamentación teórica, es la segunda parte y consta de cuatro capítulos. En el primer bloque, capítulo II, se analiza la bibliografía para elaborar un análisis de los telecentros, objetivos, modelos, servicios, necesidades y desafíos; así como las diferentes redes de telecentros, poniendo más énfasis en la red de telecentros catalana.

En el segundo bloque, capítulo III, se describen las definiciones de sostenibilidad. Se detallan las dimensiones de la sostenibilidad de los telecentros, basándonos en diferentes experiencias, desafíos y modelos de sostenibilidad de telecentros en el mundo. Como aporte incluimos la sostenibilidad pedagógica, así como al final de este capítulo, a manera de resumen se presenta las variables de sostenibilidad para las seis dimensiones de sostenibilidad desarrolladas.



**Figura 1: Metodología general de la investigación**

El capítulo IV, que es el último de esta parte teórica, desarrolla un análisis exhaustivo y actual sobre el capital social, desde una perspectiva socioeducativa; para lo cual se analizan sus potencialidades en el ámbito asociativo, se detalla el potencial del capital social, también la formación de redes, los valores y las normas y su aporte dentro de los telecentros. Se presentan los autores en que se basa la investigación sobre creación, desarrollo y medición del capital social.

En el final de este segundo bloque, se detallan las posibilidades que ofrece el capital social a la sostenibilidad de los telecentros, para ello se tienen en cuenta las variables de cada una de las dimensiones de sostenibilidad.

El desarrollo empírico, que es el tercer bloque de esta tesis, consta de siete capítulos. En el capítulo V, se detalla la metodología diseñada para la realización de la investigación. En el capítulo VI se justifica la selección de los casos, los criterios y los procesos seguidos con el ente gestor de esta red; y, por último, la creación y validación del instrumento para medir el capital social.

En el capítulo VII, se explica el proceso de creación del instrumento y la respectiva validación por jueces. Allí mismo se describen el proceso de aplicación del instrumento. En el capítulo VIII, se especifica las técnicas de recolección y análisis de la información.

El capítulo IX, está conformado por los resultados de la información obtenida al aplicar el instrumento y su respectivo análisis. Al final del capítulo, realizamos la interpretación de las evidencias del perfil del capital social de los telecentros y su relación con la sostenibilidad. En capítulo X se presenta un modelo de buenas prácticas de sostenibilidad fundamentado en el capital social.

El cuarto bloque está formado por tres capítulos: los límites, las conclusiones generales del estudio, así como las propuestas y perspectivas de futuro de la investigación. Esta investigación finaliza con el bloque de referencias.

## Parte II: Fundamentación teórica

*“... pues los individuos no actúan independientemente,  
los objetivos no son alcanzados independientemente,  
y los intereses no son completamente egoístas”  
(Coleman, 1990, p. 301)*

### **2. Los telecentros como centros de empoderamiento e innovación social**

Afortunadamente existe un volumen importante de información sobre telecentros, sobre la gama de actividades y servicios que ofrecen y sobre las problemáticas que les afectan. Consideramos que es necesario elaborar las propuestas de sostenibilidad basándonos más en las características actuales de los telecentros que en un telecentro ideal.

Así mismo indicar que la presente revisión bibliográfica propone un estudio de los telecentros desde una perspectiva socioeducativa. Dentro de la pedagogía social, los telecentros, son proyectos de carácter social, en el cual diversos grupos humanos se congregan alrededor del conocimiento, con diversas necesidades, desde reducir la brecha digital hasta transformar su realidad con el uso de la tecnología.

Esta investigación pretende un análisis riguroso de las estructuras sociales que allí se generan, para aprovechar e incrementar su capital social. Todo ello con el fin de cumplir con las razones de ser del telecentro, que van desde proporcionar un acceso equitativo a las TIC, promover el desarrollo comunitario y empoderar a las personas (Gomez, 2011), hasta convertirse en laboratorios de innovación (Liyanage, 2009).

#### **2.1. El contexto global de los telecentros**

Telecentro es una palabra que se utiliza para describir los lugares que ofrecen la conectividad pública con ordenadores e Internet.

Existen en casi todo el mundo. El número estimado, en el 2010 (Rega), era de 300,000 y son quizás la forma más difundida de Tecnologías de la Información y la Comunicación para el Desarrollo (*ICT4D*) (Kuriyan & Toyama, 2007).

*“Dependen de una economía del conocimiento en evolución, un campo tecnológico cambiante, y la disparidad de realidades en todo el mundo”* (Liyanage, 2009, p. 4).

Aunque son múltiples los enfoques que se les da a los telecentros en todo el mundo, consideramos que la propuesta de Mayanja (2006) es precisa y acertada. Él considera que existen dos tipos de telecentros, los que tiene un enfoque empresarial, en donde el telecentro es un negocio, que cobran por los servicios que ofrecen, entre sus factores de éxito está el resultado económico y el otro es, el enfoque comunitario, en donde prevalece la voluntad de dar servicios gratuitos o de bajo coste, está orientado a cubrir las necesidades de la comunidad, podríamos decir que su factores de éxito está relacionado la intervención socioeducativa que realiza en el territorio.

Al **enfoque empresarial** se le conoce como cibercafés (Roman & Colle, 2002), Community Multimedia Centers (Hughes, Eashwar, & Jennings, 2006), y locutorios (Martínez, Peñaranda-Cólera, Vitores, & Iñiguez-Rueda, 2011).

En el **enfoque comunitario**, los telecentros pueden ser llamados telecabañas (Proenza, 2001), infocentros (Stoll, 2005), (ARSchile Ltda., 2006), Community Information Center (CIC), Common/Citizen Service Centre (CSC), Centros Polivalentes de Servicios (CTP) (AHCIET- SEGIB, 2007) School-Based Telecentres (Mayanja M. , 2006), clubes digitales, cabinas públicas, centros de acceso público a Internet (Morales, Sebastián, & García, 2009), Information Kiosks, Telehuts, Rural Knowledge Centers (Liyanage, 2009), Public Internet Access Center (PIAP), Rural Internet Center (Mohd Noor, 2010), etc.

A partir de lo expuesto, y desde nuestra perspectiva socioeducativa para este estudio, nos centraremos en el comunitario.

**Los telecentros** nacen en respuesta al acceso desigual de la tecnología en zonas rurales o remotas (Harris R. , 1999) (Proenza, 2001) (Harris, Kumar, & Balaji, 2003) (Ebam Etta & Parvyn-Wamahiu, 2003) (Abdul Malek, Digital inclusion and the sustainability of multifunctional telecenters in Indonesia and Malaysia, 2012).

Y surgen de la idea de un ordenador compartido por la comunidad, a mediados de 1980 en Escandinavia, en Canadá y los Estados Unidos, pero, todavía, sin Internet. Su propósito inicial fue luchar contra la marginación de la sociedad de la información en lugares rurales y remotos (Roman & Colle, 2002).

A mediados de 1990 una nueva generación de telecentros, llamados “*telecabañas*”, apareció en Hungría (Proenza, 2001), su finalidad era la de lograr el desarrollo económico y social y se hizo más generalizada en los países en desarrollo.

Estos acontecimientos engloban, la que ha sido caracterizada como la primera etapa de los telecentros, (Fillip & Foote, 2007), en dónde la mayoría eran telecentros piloto, que generalmente eran financiados por donantes y estaban dirigidos por organizaciones no gubernamentales y por los organismos de desarrollo, ofrecían pocos servicios y su entorno normativo y regulatorio era cambiante.

En 1997, la Organización de las Naciones Unidas pidió el acceso universal a los servicios de las TIC. A continuación, citamos el punto 6 de la Comisión de Ciencia y Tecnología para el Desarrollo:

*“Invita a los gobiernos, a los sectores público y empresarial, a las instituciones académicas y a las organizaciones no gubernamentales de los países industrializados a que emprendan actividades de cooperación técnica con sus entidades homólogas de países en desarrollo o en transición a fin de facilitar su acceso a las tecnologías de la información y la comunicación, así como de alentar la utilización y el desarrollo de éstas, y garantizar su participación efectiva en la construcción de la infraestructura mundial de la información.”* (Organización de las Naciones Unidas, 1997, p. 9)

En una segunda etapa (Fillip & Foote, 2007), entre los años 2000 y 2010, nacen redes de telecentros, y se crean telecentros a mayor escala, con nuevos modelos, mayor participación del gobierno, la comunidad académica y el sector privado, así como el incremento de los servicios que ofrecen.

Y la etapa actual, La agenda digital para Europa 2020<sup>4</sup>, incluye un programa de nuevas capacidades para Europa, en dónde es prioritaria la alfabetización mediática en el entorno digital. La Generalitat de Cataluña la ha adaptado a su contexto, creando la agenda digital para Cataluña 2020<sup>5</sup>, por ello, ha incluido a los telecentros como piezas importantes para el desarrollo de las redes de innovación de proximidad. Se prevé una comunidad de telecentros completamente desarrollados, con capacidad de creación a gran escala, así como documentación sobre su impacto socio-económico, una perfecta conectividad y soluciones a la demanda de servicios, con un extendido número de colaboraciones y un marco regulador estable.

Los telecentros han ido ampliando su funcionamiento, los modelos de financiación, sus objetivos, los servicios que ofrecen, tratando de adaptarse a la demanda de la

---

<sup>4</sup> Digital Agenda for Europe. Página Web Oficial con URL [<http://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=uriserv:si0016>] Recuperado 31/07/2016.

<sup>5</sup> Agenda digital para Cataluña 2020. Documento digital con URL [[http://www.idigital.cat/documents/10501/405750/Agenda\\_Digital\\_CAT\\_maquetada.pdf](http://www.idigital.cat/documents/10501/405750/Agenda_Digital_CAT_maquetada.pdf)] Recuperado 31/07/2016.



población, a la evolución de las TIC, a los modelos económicos y a la infraestructura, etc. Esto ha llevado a que los modelos de “telecentro” estén en constante evolución.

## 2.2. Los telecentros, proyectos para el desarrollo socioeducativo

Los telecentros no solo representan una gran oportunidad para ampliar el acceso de las TIC a las comunidades rurales de una manera flexible, sino que son lugares de encuentro, de generación de ideas, oportunidades de cambio y en algunos casos en una parte vital e integral de la infraestructura social de la comunidad (Ebam Etta & Parvyn-Wamahiu, 2003).

Como lo indica Madon (2007) las agencias internacionales de desarrollo y los gobiernos de los países consideran cada vez más a los telecentros como elementos importantes de su agenda política.

Dentro del proyecto Tonga<sup>6</sup>, en países como Uganda, Zimbabue, Malí, India y Brasil, se han creado telecentros para contribuir como aulas de informática de las escuelas. En ellas se desarrolla la capacidad de los directores, maestros y estudiantes para gestionar las operaciones del día a día de las escuelas, se les facilita desarrollo de habilidades empresariales.

Fuera de la escuela, los telecentros se focalizan en la introducción de las TIC a las poblaciones marginadas. La educación del telecentro, deberá estimular todas las competencias digitales ciudadanas básicas (EDUTEKA, 2004).

En Perú, la ONG CEDRO, se dedica a combatir la producción, el uso y el abuso de las drogas. En el 2012, creó la Red de Telecentros de la Amazonía<sup>7</sup>. En ella encontró la solución para la dinamización comunitaria y la herramienta formativa para reducir la brecha digital y para promover el desarrollo social y económico en 42 localidades que cambiaron sus cultivos de la planta de la coca por cultivos alternativos.

Los telecentros tienen un enorme potencial para influir en una visión de desarrollo de una comunidad rural, movilizar a **la sociedad civil** y al gobierno de la comunidad hacia la solución de necesidades acuciantes (Mayanja M. , 2006), (Madon, 2007).

## 2.3. Niveles de uso de las TIC de los telecentros

Si bien todas las acciones descritas nos ofrecen una idea de la finalidad de un telecentro, está no es homogénea, ya que existen diversos niveles de crecimiento, contextos y puntos de vista sobre los telecentros.

---

<sup>6</sup> Página oficial del proyecto Tonga con URL:

[http://www.mulonga.net/index.php?option=com\\_content&view=category&layout=blog&id=29&Itemid=133](http://www.mulonga.net/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=29&Itemid=133).

Recuperado el 12/11/2016.

<sup>7</sup> Página oficial de Telecentros de la Amazonía con URL: [<http://telecentrosamazonicos.net/>] Recuperado el 01/03/2017.

Para detallarlos se ha considerado como punto de partida la propuesta, a modo de modelos de telecentro, de Celedón & Razeto (2009).

### Promover el acceso, aprendizaje y uso de las TIC

Este nivel sitúa a los telecentros como lugares de acceso público donde las personas pueden obtener ayuda para acceder a los ordenadores, Internet y otras tecnologías digitales, que permitan al público usuario obtener información, crear, aprender y comunicarse con otros. Por lo general se encuentran en las bibliotecas públicas, centros de educación y organizaciones (Gomez, 2011). Los Telecentros buscan promover la inclusión digital, sirven a una clientela amplia, incluyendo las personas mayores, discapacitados e inmigrantes.

### Contribuir al desarrollo comunitario

El segundo nivel describe los telecentros como un motor territorial, en dónde la población es escuchada, se busca ampliar los servicios, más allá de la alfabetización TIC, buscando convertir al telecentro en punto de encuentro neutral entre la oferta y la demanda de la población. Coordina sus actuaciones con diversas entidades del territorio, siempre buscando el beneficio de la comunidad (Roman & Colle, 2002).

Se va más allá de ofrecer conexión a Internet, se busca la participación de la comunidad para mejorar sus condiciones de vida en las zonas rurales como define la página web “redpuntos”:

*“Los telecentros son puntos de acceso a Internet situados en poblaciones rurales, que garantizan una conexión ADSL o vía satélite gratuita y de calidad. De este modo se pretenden mejorar las condiciones de vida de zonas desfavorecidas y potenciar las iniciativas, que a través de Internet puedan llevar a los habitantes”* Telecentros de España (Redpuntos, 2008).

El telecentro era y sigue siendo un valor agregado a las iniciativas sociales de los gobiernos o de otras entidades, por el acceso gratuito a Internet o de bajo costo a poblaciones de bajos ingresos, tanto en las regiones remotas, como para aquellos con dificultades sociales que les impiden una amplia participación en una sociedad cada vez más digital (Gurstein, 2011).

### Facilitar espacios de innovación y empoderamiento social

Este nivel, que es el desafío más profundo de los telecentros, se basa en la innovación continua y la creatividad, como lo plantea Mark Surban, director

ejecutivo de Mozilla Foundation, en Liyanage (2009). Para Surban los telecentros deben continuar para evolucionar con las culturas, economías y tecnologías que los rodean. Necesitan encontrar formas útiles para integrarse en un mundo conectado por los teléfonos móviles. Los telecentros pueden ser catalizadores dentro de la sociedad del conocimiento (Abdul Malek, Digital inclusion and the sustainability of multifunctional telecenters in Indonesia and Malaysia, 2012).

Los telecentros tienen que inventar nuevos modelos de empresas sociales que equilibren la misión del mercado. Y convertirse, con la ayuda de los usuarios y las usuarias, de las organizaciones no lucrativas, instituciones académicas y otras organizaciones especializadas, en un espacio para la creatividad, que los lleve a evolucionar, mejorar, e inventar nuevos productos (Raimilla, 2012).

#### 2.4. Agentes involucrados en el telecentro

Dependiendo el territorio, varían los agentes que interactúan dentro del entorno de los telecentros, formando diferentes tipos de comunidades y equipos de trabajo. Para mencionar el enfoque más completo, partimos del aporte de Shadrach & Sharma (2011) que indica que el/los agentes vinculados son: personas que ejercen la función de dinamizadoras/facilitadoras, administradoras, desarrolladoras de contenido/software; las empresas de tecnología; los/las donantes; las organizaciones de la sociedad civil; los/las responsables políticos; el gobierno y por encima de todo, la comunidad, a ello incluimos los/las usuarios/as, la familia, las amistades, los vecinos/as, los gestores/as del proyecto, las asociaciones locales, el ayuntamiento, las empresas, los comercios locales, los medios de comunicación, otros telecentros, el gobierno autonómico y el gobierno estatal. El término que utiliza Telecentre Foundation es el de ecosistema de los telecentros<sup>8</sup>.

Cualquiera que sea la comunidad, estas personas involucradas deben interactuar estrechamente para el logro de los objetivos, y su primera meta es motivar la **participación ciudadana** para convertir los telecentros en espacios de generación de conocimiento, que brinden oportunidades de desarrollo social (Rega, 2010). Así como promover **soluciones de accesibilidad y autonomía** a personas con discapacidad.

Para la comunidad, los telecentros, deben saber representar el conocimiento, la experiencia y las prácticas de las TIC de la comunidad y ello se refleja si todos los agentes están involucrados.

---

<sup>8</sup> Página Web de Telecentre Foundation con URL [[http://www.telecentre.org/about\\_us/ecosystem/](http://www.telecentre.org/about_us/ecosystem/)] Recuperado el 12/11/2016.

## 2.5. Áreas prioritarias de interés en los telecentros

Independientemente del nivel de los telecentros, coincidimos con Celedón & Razeto (2009) al mencionar como áreas prioritarias: el apoyo a la microempresa, fomento de la búsqueda de empleo y los niveles de empleabilidad de las personas, el apoyo al proceso educativo formal y no formal, dar soporte a estrategias de prevención y promoción de la salud, así como la promoción de la equidad de géneros.

Estas áreas de interés pueden incrementarse o variar de acuerdo al contexto del telecentro. Y dependerá de la entidad que la gestiona y de la participación de la comunidad. Podrían ser, por ejemplo, pautadas por las políticas del gobierno, por los intereses de los organismos mundiales patrocinadores, por los líderes de la comunidad, etc.

## 2.6. Servicios que se ofrecen los telecentros

Todos **los servicios** que ofrecen los telecentros están sujetos a la disponibilidad técnica, de gestión y sobre todo a las necesidades de la población.

A continuación, presentamos en la Tabla 1, un compendio de servicios que ofrecen los telecentros a partir de Harris (1999), Ebam Etta & Parvyn-Wamahiu (2003), AHCIET- SEGIB (2007), Morales & Sebastian (2009) Peña-Lopez (2009), Rega (2010) y Abdul Malek (2012). Estos se han organizado siguiendo los tipos de servicios que proponen Ebam Etta & Parvyn-Wamahiu (2003) y se ha considerado los diversos contextos de telecentros a nivel mundial y de acuerdo a los niveles de telecentros detallados.

Tipos de servicios que se ofrecen los telecentros	
Tipo	Servicio
Comunicación	Uso de diversa tecnología orientada a la comunicación: teléfono (fijo y móvil), correo electrónico, fax, chat, videoconferencia, fotocopias, impresión, escaneo, proyector, cámara de fotos, cámara de vídeo, etc. Comprar u ordenar bienes y servicios, trámites ciudadanos, etc.
Información	Navegación por Internet, programas de radio, periódicos, tablón de anuncios, boletines de noticias, televisión, soporte y asesoramiento, temas de salud, e-gobierno, agricultura, administración, comercio y trabajo, remesas del extranjero, etc.
Educación	Alfabetización digital, formación en temas relacionados con las TIC, ejercicios de desarrollo personal o de grupo, formación para el empleo, e-Learning, asesoramiento, robótica, programación, etc.
Desarrollo de la comunidad	Apoyo institucional (escuelas, bibliotecas, asociaciones, empresas, universidades, etc.), centro de encuentro,

“coworking”, teletrabajo, actividades de ocio, centro de juegos, ver películas, leer libros digitales, reciclaje de equipos, soporte a la pequeña y mediana empresa, prestación de servicios y equipos, laboratorios de tecnología social, proyectos transversales y de inclusión social.

**Tabla 1: Servicios que pueden ofrecer los telecentros. Elaboración propia a partir de los autores citados**

Como se puede observar en los telecentros se puede ofrecer una amplia gama de servicios y cada uno de ellos se podría justificar por su pertinencia y relevancia dentro de cada comunidad.

## 2.7. Desafíos a los que se enfrentan los telecentros

Sin embargo, los telecentros pueden tener una vida efímera. En la bibliografía revisada, no existe un consenso sobre las dificultades que enfrentan los telecentros, pero sí sobre el factor más claro para clausurarlos, que es la falta de financiación.

Para detallar las dificultades se ha elaborado la Tabla 2 dividida en tres columnas. En la primera se ha utilizado la categorización que presenta Ebam Etta & Parvyn-Wamahu (2003), sobre los cinco campos: coste, contexto, capacidad, contenido y conectividad.

La segunda columna, se incluyó luego de acabar la fundamentación teórica. La revisión del contenido, nos permitió comprender que era posible clasificar estos desafíos también por dimensiones de sostenibilidad.

Para el nombre de la tercera columna, decidido utilizar el término “desafío”<sup>9</sup> en lugar “problema”, “riesgo”, “dificultad” u “oportunidad”, que son términos que encontramos en la bibliografía de Roman & Colle (2002), Jauernig (2003), Kuriyan & Toyama (2007), Best & Kumar (2008) Celedon & Razeto (2009), Liyanage (2009), Bailey (2009), Rega (2010) y Shadrach & Sharma (2011). Finalmente, se organizaron todas las acciones relacionadas a los desafíos.

Desafíos a los que se enfrentan los telecentros		
Categoría		Desafío
Coste	<i>Financiero</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Plan de empresa</li> <li>ii. Presencia y estabilidad de patrocinadores</li> <li>iii. Costo de los equipos, mantenimiento y suministros</li> <li>iv. Costo de los servicios (en el caso de cobrarse)</li> </ul>
Contexto	<i>Político</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>v. Compromiso político</li> <li>vi. Estabilidad en las decisiones políticas</li> <li>vii. Relación positiva con los gobiernos y asociaciones</li> </ul>

<sup>9</sup> El término “desafío” se basa en el aporte de Shadrach & Sharma (Telecentre Sustainability: Misnomers, Challenges, and Opportunities, 2011, p. 4).

viii. Alianzas de prestación de servicios y colaboración

	<i>Social</i>	ix. Conocimiento del contexto social x. Demanda local xi. Inclusión y accesibilidad xii. Capacidad de liderazgo xiii. Vinculación con líderes o instituciones de apoyo xiv. Credibilidad, respeto y compromiso
Capacidad	<i>Organizativa</i>	xv. Gestión eficiente xvi. Calidad y cantidad del personal (asalariado o voluntario) xvii. Acciones publicitarias o de difusión xviii. Ubicación apropiada (céntrica, accesibilidad o segura) xix. Adecuadas instalaciones físicas, de conexión o eléctricas. xx. Horario de atención amplio y/o concertado xxi. Relevancia de servicios y recursos xxii. Red de voluntariado
Conectividad	<i>Tecnológica</i>	xxiii. Calidad de la conexión a Internet xxiv. Coste de las licencias xxv. Mantenimiento oportuno y/o frecuente
Contenido	<i>Pedagógico</i>	xxvi. Nivel educativo de la población (alfabetización) xxvii. Diversidad étnico-lingüística, cultural, etc. xxviii. Capacidad de innovar y desarrollar servicios para satisfacer las necesidades locales. xxix. Métodos participativos xxx. Habilidades técnicas y educativas de los formadores xxxi. Información y contenido formativo en lenguaje propio o familiar xxxii. Confianza y dosificación de la información xxxiii. Crear proyectos con otras agrupaciones y redes locales.

**Tabla 2: Desafíos de los telecentros comunitarios. Elaboración propia**

Los 33 puntos mencionados nos permiten tener una visión global de los diversos problemas, riesgos, dificultades o desafíos por los que atraviesa un telecentro, además de mostrar que no están centrados únicamente en la falta de financiación.

## 2.8. Las redes entre telecentros

Permiten interactuar con otras comunidades en todos los niveles pertinentes y relevantes para ampliar la gama de beneficios potenciales. Además, a través de estas redes se comparte conocimientos técnicos, experiencias y proyectos, aumentando la eficacia y posibilidades de éxito de los miembros que intervienen.

Las redes entre telecentros, benefician no solo a la persona que interviene, si no que ella misma lo extiende a las otras redes en las que interviene.

Se describen cuatro de las muchas redes que existen en el mundo entre telecentros, las tres primeras, forman parte de las redes a las que se encuentra vinculada XPT. En el último punto, se detallan otras redes de contextos muy lejanos pero que comparten con todas las anteriores el enfoque comunitario.

Se inició en noviembre de 2005, en la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información<sup>10</sup>, en Túnez, gracias a los acuerdos entre el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC) de Canadá, Microsoft, la Agencia Suiza para el Desarrollo y la Cooperación (SDC), UNESCO y el Instituto Internacional para la Comunicación y el Desarrollo.

Todos ellos convocaron reuniones, talleres y consultas a las que asistieron más de 700 líderes de telecentros. Inicialmente fue administrado por el Centro de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC) de Canadá, y en la actualidad el programa está gestionado por la Fundación Telecentre.org, una organización independiente sin ánimo de lucro (Gomez, 2011).

Es una red de redes, cuya comunidad engloba más de 200 redes y organizaciones, 80 mil telecentros en 70 países (Anexo 2: Infografía Telecentre Foundation) . A través de la página Web y las comunidades virtuales en inglés, francés, español, árabe y ruso, se puede interactuar e intercambiar ideas, recursos, aprendizaje y buenas prácticas. También se ofrece servicio de asistencia atendido por socios y socias de la comunidad.

La estrategia de la red de telecentros global, como se puede ver en la Ilustración N° 1, se apoya en cinco ejes transversales principales: investigación, Telecentre Academy, desarrollo de capacidades, intercambio de conocimiento, y contenidos y servicios.

Cinco ejes transversales de la red telecentre.org

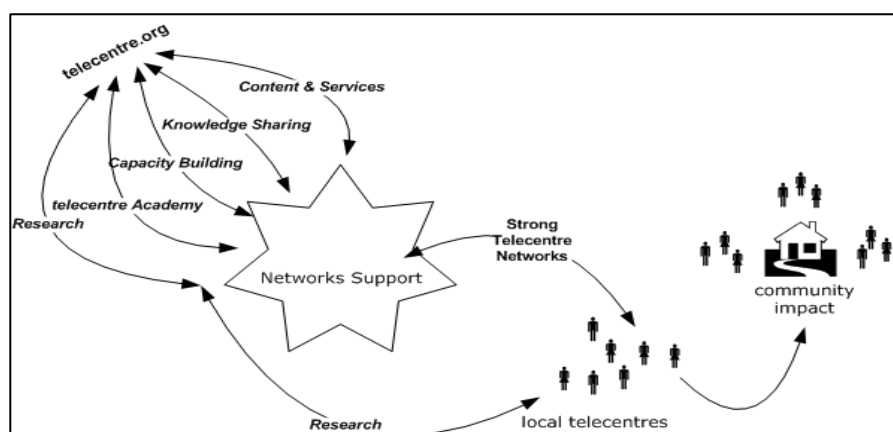


Figura 2: Estrategias de red y otros pilares del programa de telecentre.org (Mayanja, Acevedo, Caicedo, & Buré, 2009)

<sup>10</sup> Página oficial de la Cumbre Mundial sobre la sociedad de la información con URL: [\[http://www.itu.int/wsis/basic/index-es.html\]](http://www.itu.int/wsis/basic/index-es.html) Recuperado el 12/11/2016.

Y su finalidad, mencionada en el portal Web (Gomez, 2011), es asumir como activista, el apoyo a los telecentros comunitarios para empoderar a los pobres y los marginados de todo el mundo. El enfoque fundamental de asociación y colaboración sigue siendo crucial, ya que la Fundación Telecentre.org se esfuerza por construir la comunidad de telecentros más resistentes a nivel mundial (Anexo 3: Dossier Telecentre Foundation).

### Metas

- Servir como apoyo a una comunidad global de redes de telecentros y desarrollar su capacidad para asegurar la escala y el impacto de soluciones efectivas y prácticas.
- Ser un laboratorio de conocimiento de las partes interesadas de telecentros.
- Desarrollar y ofrecer los recursos pertinentes y soluciones para apoyar el crecimiento y la sostenibilidad de los telecentros.
- Crear oportunidades para los telecentros y sus usuarios/as.
- Forjar conexiones y poner de relieve el impacto de los telecentros para crear oportunidades para los individuos y las comunidades.
- Llegar a ser un referente de tecnologías de la información y comunicación de clase mundial para las agencias de desarrollo.

Está también, muy involucrada por la sostenibilidad de los telecentros por ello viene desarrollando el programa TCS (Telecentre Sustainability), con las charlas TIS (Technology Innovation Sustainability)<sup>11</sup> dónde se busca reunir por videoconferencia a los telecentros, redes y organizaciones asociadas a ellos para canalizar las inquietudes y los problemas que afectan a la sostenibilidad a largo plazo, así como aprender sobre modelos e identificar oportunidades de colaboración y participación.

Finalmente es relevante mencionar que Telecentre Foundation, el Gobierno de Cataluña, y el Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), en estrecha colaboración con un selecto grupo de organizaciones y de la academia, creó el proyecto SparkLab que tiene los siguientes objetivos:

- Para crear una red global de centros especializados en la innovación, la inclusión digital y alto impacto socioeconómico en las comunidades;
- Para coordinar una plataforma de cooperación internacional que facilite la participación y la cooperación internacional de las diferentes comunidades, académicas, organizaciones públicas y privadas;
- Para estimular la innovación entre los individuos y las organizaciones comunitarias;
- Desarrollar soluciones TIC de alto valor añadido social y tecnológico para las comunidades, empresas y público y entidades privadas;

---

<sup>11</sup> Página oficial de Telecentre Foundation (TCS) con URL: [ [http://www.telecentre.org/sustainability/.](http://www.telecentre.org/sustainability/) ]  
Recuperado el 12/11/2016.



- Para construir el talento social, los proyectos y los negocios;
- Promover el establecimiento de servicios múltiples en espacios cívicos para el trabajo colaborativo, la discusión, aprendizaje y un mejor uso de las TIC;
- Para avanzar y ampliar los productos y los servicios a nivel regional y global;
- Facilitar el acceso a los intercambios tecnológicos, la cultura y el conocimiento multisectorial a nivel global nacional, regional y nivel;
- Facilitar la experimentación y puesta a prueba de conceptos, aplicaciones, servicios y soluciones TIC a nivel nacional, regional y global;
- Para crear tendencias de las TIC para el desarrollo.

El detalle de este proyecto se puede revisar en el Anexo 1: SparkLab.

**Red europea/** [telecentre-europe.org](http://telecentre-europe.org)

Empieza como una red informal en el Foro Europeo de Líderes de Telecentros (TLF-E) en Riga, Letonia en diciembre de 2008. En la cumbre de Budapest, octubre de 2010, es fundada como asociación internacional sin ánimo de lucro.

Aglutina todo tipo de entidades gestoras de telecentros en Europa y otras partes del mundo. En cifras, los miembros de la Unión Europea de esta red, son unas 60 redes de telecentros locales, regionales y estatales.

### Miembros

Podemos enumerar: 26 estados de la Unión Europea, que están representados por las organizaciones de: Austria, Bélgica, Bulgaria, Croacia, Chipre, República Checa, Dinamarca, Estonia, Finlandia, Francia, Alemania, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Letonia, Lituania, Luxemburgo, Malta, Países Bajos, Polonia, Portugal, Rumania, Eslovaquia, España, Suecia y el Reino Unido.

Otros 7 países europeos están representados por las organizaciones de: Croacia, Bosnia y Herzegovina, Moldavia, Serbia, Rusia, Turquía y Ucrania.

Al menos 20 naciones fuera de Europa están participando a través de las organizaciones en: Uganda, Sudán, Egipto, Fiyi, Chile, Uruguay, EE.UU., Brasil, Canadá, Israel, China, Sri Lanka, India, Tailandia, Filipinas, Kenia, Zambia, Turkmenistán, Bangladesh y Camerún

En el territorio catalán, los miembros de la red europea son Fundación Dédalo, la Fundación Esplai y la red de Telecentros de Cataluña.

### Metas

- Promover el intercambio y el intercambio de recursos, habilidades, competencias y conocimientos entre sus miembros.
- Promover y defender los intereses colectivos de sus miembros a los actores institucionales y privados, y a los responsables políticos.

- Apoyar e informar a sus miembros en todos los asuntos de carácter administrativo, operativo o técnico.
- Responder a las llamadas europeas e internacionales para proyectos en los intereses de sus miembros.
- Organizar eventos internacionales, tales como conferencias, convenciones, seminarios, talleres y simposios relacionados con el alcance y objetivo de la asociación.
- Distribuir los fondos, por ejemplo, mediante la emisión de subvenciones para proyectos o actividades relacionadas con el alcance y objetivo de la asociación.
- Participar en la investigación relacionada con el alcance y objetivo de la asociación.
- Apoyar el desarrollo y la implementación de la sociedad de la información europea, regional o mundial, la tecnología u otras políticas sociales.
- Ayudar a los gobiernos, instituciones y organismos para entender las necesidades de los ciudadanos con respecto a las habilidades y las competencias digitales.
- Mantener reservas para llevar a cabo acciones relacionadas con el alcance y objetivo de la asociación.

[Red estatal/ comunidaddetelecentros.net](http://comunidaddetelecentros.net)

La Asociación Comunidad Redes de Telecentros de España comienza a gestarse en Casar de Cáceres, el 2005, y se funda oficialmente en Madrid el año 2008. Agrupa instituciones, entidades y colectivos de dinamizadores/as de telecentros en España.

### Miembros<sup>12</sup>

Son 12 redes de telecentros autonómicos o regionales de esta red estatal, que figuran en su portal Web: Andalucía, Principado de Asturias, Junta de Castilla y León, Extremadura, Islas Baleares, Cantabria, Xunta de Galicia, Gobierno de Navarra: Ayuntamiento de Tudela, La Rioja, Murcia, País Vasco, Castilla La Mancha, Burgos, Madrid y Cataluña.

- Red Guadalinfo - Consorcio Fernando de los Ríos (Andalucía) - 800 centros - fundado 2003
- Consorcio Asturiano de Servicios tecnológicos (Asturias) – Forman parte 70 consejos de 71 de Asturias - fundado 2007
- Red Telecentros Provincia de Burgos -109 centros – fundado 2004
- Cantabria SI Telecentros – 169 centros – fundado 2007
- Espacios CyL digital (Castilla y León) -9 centros- fundado 2012
- Red Centro de Internet (Castilla-La Mancha)

---

<sup>12</sup> Se mencionan las redes que figuran en la página web de [comunidaddetelecentros.net](http://comunidaddetelecentros.net). Recuperado el día 20/07/2016.

- Red de Centros para la Modernización y la Inclusión Tecnológica (Galicia)- 98 centros
- Red Aulas de Libre Acceso (Murcia)
- Red Semilla - Fuerteventura – 100 centros- fundada 2003
- Fundación Dédalo (Navarra) Fundado 2003
- Fundación Esplai- todo el territorio español- 66 centros - fundado 2001

Sin embargo, existen múltiples iniciativas más en el territorio español, que se desarrollan en forma paralela a esta red.

- Red pública vasca de centros KZgunea / País Vasco -268 centros - fundado 2001 (formó parte de la comunidad)
- Nuevos Centros del Conocimiento / Extremadura
- Red de Telecentros / Cantabria
- Red Codel / Fundación Encuentro. Cerca de una veintena de localidades de Zamora y Salamanca ubicadas en la zona fronteriza con Portugal participan en el proyecto Raya del Duero, puesto en marcha por Iberdrola con la colaboración de la Fundación Encuentro (Cerrado)

### Objetivos

- Fomentar la colaboración y la cooperación entre responsables de las redes de telecentros.
- Proponer y desarrollar actuaciones que mejoren la operatividad de los telecentros y los servicios que prestan a la ciudadanía.
- Profundizar en el análisis de la situación de las redes de telecentros y de las estrategias para su desarrollo.
- Compartir las buenas prácticas que se hayan identificado para fomentar la inclusión, así como la cohesión digital y el equilibrio territorial.
- Promover investigaciones y estudios que permitan mejorar la función de los telecentros en la sociedad.
- Colaborar con las Administraciones Públicas dentro del marco de actuación de la Asociación.
- Y, en general, realizar todas aquellas acciones que contribuyan a aumentar y mejorar las prestaciones de las redes de telecentros y a potenciar su función como promotoras de la Sociedad de la Información.

Como actividad a destacar está la realización del “Primer encuentro de Gestores de Telecentros”, que tuvo lugar el 28 y 29 de junio 2012 en Vitoria- Gasteiz<sup>13</sup> . Para la organización contó con la Red de Telecentros del País Vasco, KZgunea. Entre los

<sup>13</sup> Página oficial del congreso con URL:

[<http://www.inscripcionweb.net/Gesconet/Portal/inicio.asp?ConID=51&NombreC=1er%20Congreso%20Internacional%20de%20Gestores%20de%20Telecentros&Idioma=E&Apartado=BIENVENIDA%3Cb%3E%3C/b%3E&Pagina=PagPers:Bienvenida%3Cb%3E%3C/b%3E>] Recuperado el 12/11/2016.

contenidos del congreso destacó el nuevo perfil competencial del gestor en el proceso de evolución de los centros de acceso a internet, a centros orientados a la innovación social, el emprendimiento y empleo, de sostenibilidad, de herramientas para la transformación del territorio “de la idea al proyecto” y la formación del dinamizador “profesional emergente”.

### Otras redes de telecentros

Existen otras redes de telecentros y proyectos puntuales de interés para esta investigación que no se encuentran dentro de las redes mencionadas:

#### Red de Inclusión Digital<sup>14</sup>

Es un proyecto liderado por la Corporación Discapacidad Colombia y la Empresa Tecnoayudas Ltda.

La empresa Tecnoayudas Ltda. se dedica al diseño y comercialización de productos y servicios tecnológicos para mejorar la calidad de vida de la población con discapacidad y adultos mayores.

Y junto a Corporación Discapacidad Colombia, entidad sin ánimo de lucro, que trabaja en el diseño de estrategias de inclusión, lideran la estrategia “alianza por la inclusión”, dedicada a generar procesos de inclusión social, educativa y laboral con un alto componente de innovación y haciendo uso de las nuevas tecnologías de la comunicación y la información. Uno de sus cuatro campos de acción es el acercamiento de tecnologías adaptadas en telecentros en Colombia.

#### Telecentros África<sup>15</sup>

Creado el 2008, es una iniciativa lanzada por la *Technical Centre for Agricultural and Rural Cooperation* (CTA) y la Fundación *InfoBridge* en apoyo a la prestación del servicio rural de la comunidad en África, incluyendo los telecentros y radios comunitarias. El programa está abierto a todos los actores interesados en la promoción y ejecución de proyectos de ICT4D para el desarrollo de las comunidades rurales especialmente de África del Sur. Se puede profundizar en el Anexo 4:Telecentros: knowledge sharing in rural Africa.

#### Red de Telecentros de Latinoamérica y el Caribe

Se creó en el año 2009, con el propósito de potenciar el trabajo de las redes latinoamericanas, facilitando el intercambio de conocimientos, la comunicación y el

---

<sup>14</sup> Página oficial de la Red Inclusión Digital con URL: [ <http://redinclusiondigital.com/> ] Recuperado el 13/11/2016.

<sup>15</sup> Página oficial de Telecentros África con URL:<http://www.share4dev.info/telecentros/> Recuperado el 23/04/2013. Actualmente ha sido dado de baja. Recuperado 13/11/2016.

trabajo en red. Cuenta con una extensa presencia regional en Latinoamérica: 16 países (menos Cuba, Honduras y Venezuela), más de 18,000 telecentros.

### Red de Telecentros de la Amazonía <sup>16</sup>

Son espacios de capacitación y aprendizaje para fortalecer el desarrollo educativo, social y económico-productivo a través de las Tecnologías de la Información. Se crean dentro del marco del Programa de Desarrollo Alternativo, de la “Asociación CEDRO”, en el 2012, para implementar el programa “Inclusión Digital” en las regiones San Martín, Ucayali y Huánuco, Amazonía peruana, a través de una red de 30 telecentros, que se definen como espacios de capacitación y aprendizaje para fortalecer el desarrollo educativo, social y económico-productivo, a través del uso de nuevas tecnologías de la información.

## **2.9. Red de telecentros de Cataluña “Xarxa Punt TIC- XPT / punttic.cat**

Para profundizar en el conocimiento de esta red, se ha procedido a realizar un análisis documental desde el contenido que ofrece la Oficina Técnica desde su página web, los vídeos de su canal de Youtube, diversos informes de acceso abierto en Internet y una entrevista informal que se realizó el día 01/04/2014 a Ricard Faura<sup>17</sup>, responsable de la XPT, desde el 2006 a la actualidad. Se puede acceder en el Apéndice 1: Acta de reunión.

La evolución historia a través de los XPT en los diferentes departamentos de la Generalitat de Catalunya:

- El Proyecto Òmnia fue creado en 1998 por iniciativa del Comisionado para la Sociedad de la Información (Departamento de Presidencia) y la Dirección General de Servicios Comunitarios y el Instituto Catalán del Voluntariado (Departamento de Bienestar Social)<sup>18</sup>.
- La red de telecentros de teletrabajo que se creó en 2001, en el marco del Programa regional de acciones innovadoras de Cataluña, INNOVC @ T-SI, dentro del Programa de la Comisión Europea de Acciones Innovadoras del FEDER 2000-2006.

---

<sup>16</sup> Página oficial de La Red de Telecentros de la Amazonía con URL: <http://telecentrosamazonicos.net/> Recuperado el 20/08/2016.

<sup>17</sup> Ricard Faura i Homedes es actual jefe del “Servei d’Inclusió i Capacitació Digital” anterior “Cap de Servei de Societat del Coneixement, Departament de la Presidencia” 2006- 2016.

<sup>18</sup> Resolución en «BOE» núm. 232, de 25 de septiembre de 2009, páginas 81046 a 81065 (20 págs.) con URL: [[https://www.boe.es/diario\\_boe/txt.php?id=BOE-A-2009-15237](https://www.boe.es/diario_boe/txt.php?id=BOE-A-2009-15237)] Recuperado el 13/11/2016.

- La Secretaría de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información, del Departamento de Universidades, Investigación y Sociedad de la Información de la Generalitat de Catalunya (nacimiento de la red como tal) (2002-2006).
  - La Red de Telecentros de Cataluña es una iniciativa que nace en 2002 del Pacto Institucional para la promoción y el desarrollo de la sociedad de la información a las administraciones públicas catalanas, aprobado por el Parlamento de Cataluña el 23 de julio de 2001. Uno los aspectos fundamentales del pacto es la creación de una red de puntos públicos de acceso a Internet con el objetivo de minimizar el riesgo de fractura digital y garantizar el equilibrio territorial y la cohesión social en la nueva sociedad del conocimiento.
  - En este contexto surge el proyecto NODAT (Acuerdo de Gobierno del 9 de julio de 2002), impulsado y coordinado por el Departamento de Universidades, Investigación y Sociedad de la Información (DURSI) a través de la Secretaría de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (STSI), con el propósito fundamental de desarrollar la red de puntos de acceso públicos a las nuevas tecnologías y la formación asociada.
  - Convenios subvencionados que tanto en 2005 como en 2006 se establecieron con los Punt TIC de Teletrabajo, que han permitido consolidar esta comunidad, una de las más sólidas de la red. A finales del año 2007, se publicó una convocatoria que también les ha permitido recibir financiación.
  - De manera similar, cabe destacar las inversiones realizadas en 2004 y en el 2005, para renovar el material de los Punt TIC - Òmnia históricos (creados en los años 1998 y 1999). En el año 2007 se ha llevado a cabo la renovación de los puntos restantes, gracias a la entrada de recursos que ha supuesto la firma del Plan Avanza.
  - Una de las acciones más destacadas que se llevaron a cabo en el 2006 y 2007, fue la implantación de los puntos con Software Libre (PL), que ha supuesto la creación, en zonas que aún no contaban con esta infraestructura o insuficientemente dotadas, de 30 nuevos telecentros y la migración integral a software libre de 10 centros preexistentes. Es la Red Piloto de Software Libre, que nació en 2006, impulsada desde la Secretaría de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información.
  
- La Secretaría de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información - Departamento de Gobernación y Administraciones Públicas (2007-2010).

- En el 2008: Por primera vez, los “Punt Òmnia” y los Punt TIC estábamos gestionados por el mismo Dto. de la Generalitat y eso fue el inicio de la disolución de las antiguas comunidades y el comienzo de la "red única" llamada Punt TIC.
  - Ese mismo año se crea la Hoja de ruta del software libre: El estudio elaborado por el CTTI valora la idoneidad de implantar aplicaciones de código abierto en la administración catalana y propone las acciones que deben llevarse a cabo para desarrollar la implementación con éxito.
  - El 2009: A raíz del convenio firmado con la entidad pública empresarial Red.es, se llevará a cabo una inversión importante para mejorar la conectividad y la dotación de las bibliotecas catalanas, y se está estudiando la posibilidad de destinar parte de la dotación económica a la formación TIC de las personas responsables de las bibliotecas y la alfabetización digital de la ciudadanía en las bibliotecas.
- Dirección General de Sociedad de la información del Departamento de Empresa y Empleo (2010 a 2015).

El servicio actualmente depende de: Servicio de Inclusión y Capacitación Digital de la Dirección General de Sociedad Digital del Departamento de Presidencia de la Generalitat de Cataluña (2016).

Actualmente la XPT cuenta con 693 telecentros<sup>19</sup> en toda la comunidad autónoma, en ella se aglutinan las iniciativas, generadas en la última década: el *Projecte ÒMNIA-* (dinamización comunitaria)<sup>20</sup>, la *Xarxa de Telecentre de Teletreball*<sup>21</sup>, las *Antenes* en bibliotecas, Punt Programari Lliure y los nuevos telecentros creados a partir del 2006 que reciben el nombre de *Punt TIC*. La Figura 3 nos muestra la ubicación de estos telecentros dentro del territorio catalán.

La XPT cuenta en el territorio catalán con 124 *Punt Òmnia*, 203 *Punts en bibliotecas*, 32 *Punts Teletreball*, 106 *Punt Programari Lliure* y 227 *Punt TIC Genéric*.

Los telecentros se encuentran en centros cívicos, ayuntamientos, consejos comarcales, bibliotecas públicas, puntos de información juveniles, asociaciones

---

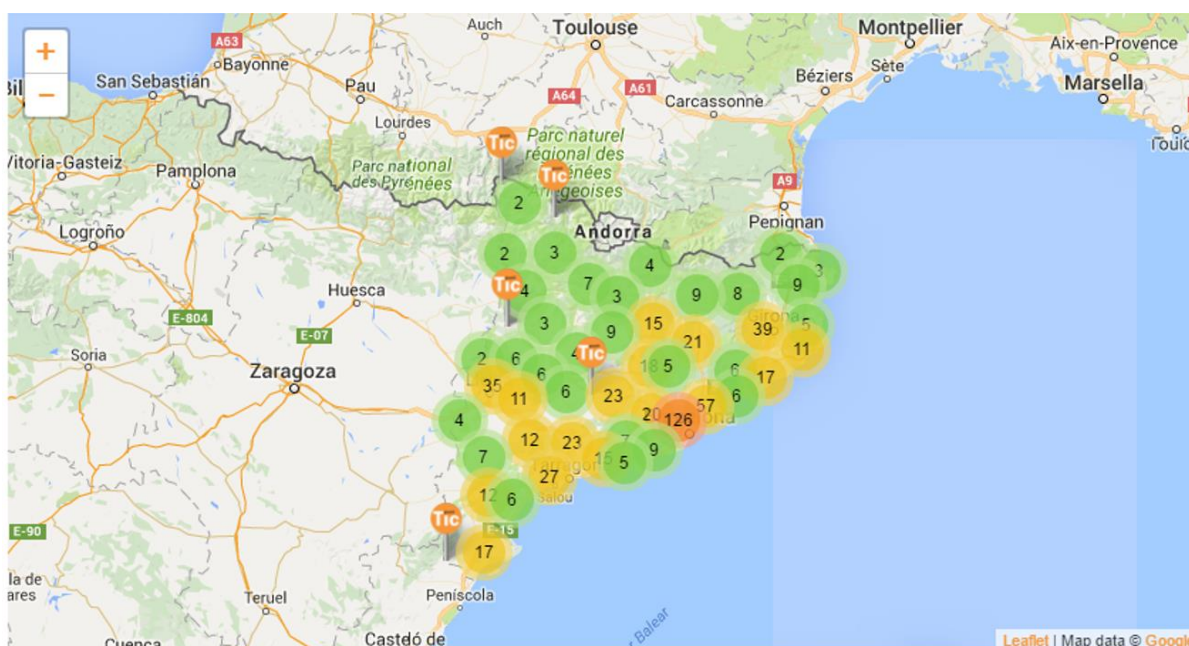
<sup>19</sup> Número de telecentros que Figura en su página Web con URL:

[[http://punttic.gencat.cat/cercador\\_punttic/mapa](http://punttic.gencat.cat/cercador_punttic/mapa)] Recupedado el 04/08/2016

<sup>20</sup> El proyecto *Òmnia* nace 1998 por iniciativa del *Comissionat per a la societat de la Informació* (Departament de Presidència), la *Direcció General de Serveis Comunitaris i l'Institut Català del voluntariat* (departament de Benestar Social). Existe un total de 116, de los cuales 11 se encuentran en centros penitenciarios. El propósito es evitar la fractura digital mediante acciones de formación, inserción social y laboral, y uso comunitario para el acceso a las TIC. Coparticipación del Departamento de Bienestar y Familia.

<sup>21</sup> La *xarxa de Telecentres de Tele-treball*, fue puesta en marcha para intervenir generalmente en zonas rurales, se creó en el 2001 en el marco del programa regional de acciones innovadoras de Cataluña, INNOC@T, dentro del Programa de la Comisión Europea de Acciones Innovadoras FEDER 2000-2006. Existe un total de 30 centros. posibilitan y potencian el teletrabajo, contribuyen a evitar el despoblamiento, modernizando y diversificando la estructura productiva.

vecinales, asociaciones de personas mayores, centros penitenciarios, organismos no gubernamentales y centros de promoción económica.



**Figura 3: Mapa de la “Xarxa Punt TIC”**

Las diversas iniciativas que se han sumado a la XPT, siguen formando parte de los diferentes departamentos del gobierno donde fueron concebidas sin embargo se ha unificado la gestión, comunicación, mantenimiento y formación a cargo de la Oficina Técnica, que trabaja para la consolidación de esta red.

*“Por este sentido invierten en infraestructura tecnológica (renovación de materiales informáticos y auditorías del servicio) como en la creación de los recursos formativos e informativos, tanto para los destinados a los ciudadanos, a los dinamizadores o agentes de la red. Así también hace un esfuerzo constante para incrementar la red de tal manera que se garantice un acceso de proximidad al mayor número de ciudadanos de Cataluña”.*  
(Generalitat de Catalunya, 2015)

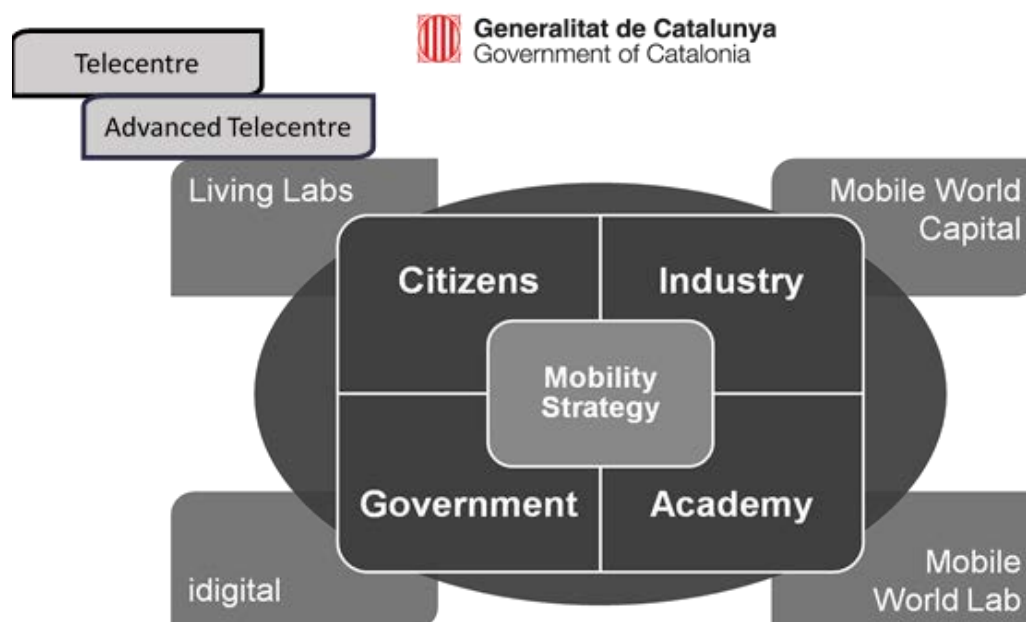
La XPT, no solo se extiende en forma física sino también virtual, bajo el portal <http://punttic.cat/>. Esta herramienta le sirve al gobierno de la Generalitat de Catalunya para implantar y difundir sus políticas en relación a la sociedad del conocimiento en todo territorio, conocer las necesidades de los ciudadanos y poder atenderlas (Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, 2014), y ayudar a que tanto ciudadanos como dinamizadores vean la red como suya y puedan aprovechar las ventajas que tiene el conocer diversas iniciativas y servicios.



### 2.9.1. Organización política

La XPT depende del Organismo de Gobierno “Servicio de Inclusión y Capacitación Digital” de la Dirección General de Sociedad Digital del Departamento de Presidencia de la Generalitat de Catalunya (2016).

La política catalana plantea una estrategia dentro del Sistema Público de Innovación, como se muestra en la Figura 4, que está constituida por el modelo de las cuatro hélices<sup>22</sup>: académica, industrial, gobierno y ciudadanía, para este modelo de innovación, el crecimiento económico es generado por la agrupación y concentración de personas talentosas y productivas, junto con las infraestructuras tecnológicas de la innovación. Los telecentros forman parte de esta comunidad de innovación integrado cuyo fin es que todas las formas de creatividad pueden aumentar.



**Figura 4:** Estrategia del Sistema Público de Innovación catalán, presentado por Sergi Marcén i López en ERRIN, European Regions Research and Innovation Network

Para Ricard Faura, cada telecentro cumple una misión dentro del territorio, por ello existen tres modelos que demuestran cuán imbricado se encuentra el telecentro en su comunidad.

---

<sup>22</sup> El modelo de las cuatro hélices fue propuesto por Ernest J. Wilosn III, decano de la Escuela Annenberg de Comunicación y Periodismo de la Universidad del Sur de California. El documento se llama: How to make a region innovative con URL: <http://blog.bearing-consulting.com/wp-content/uploads/2012/03/sb66-12103-How-to-Make-a-Region-Innovative.pdf> Recuperado 13/11/2016.

### 2.9.2. Modelos de evolución de los telecentros en la XPT<sup>23</sup>

Un telecentro tiene que adaptarse a los cambios sociales, a la inmersión de la tecnología en la vida de las personas, comunidades y gobiernos.

En la Figura 4 también se puede apreciar como encajan los modelos que a continuación se detallan:

#### Referente local de las TIC/ Telecentre

El telecentro es un centro de referencia local en la aplicación y la utilización de las TIC. Ejecuta las políticas TIC de forma coordinada con centros de su territorio. Ofrece servicios de formación y conectividad a la ciudadanía.

#### Motor territorial de las TIC/ Advanced telecentre

El telecentro es un centro de referencia en la aplicación y la utilización de las TIC en su territorio de influencia. El centro actúa dinamizando económicamente el sector TIC porque se convierte en punto de encuentro neutral entre oferta y demanda. Coordina las actuaciones y presta servicios a otros centros y municipios de su territorio de influencia.

#### Laboratorio de innovación social/ Living Lab/Fabricación digital

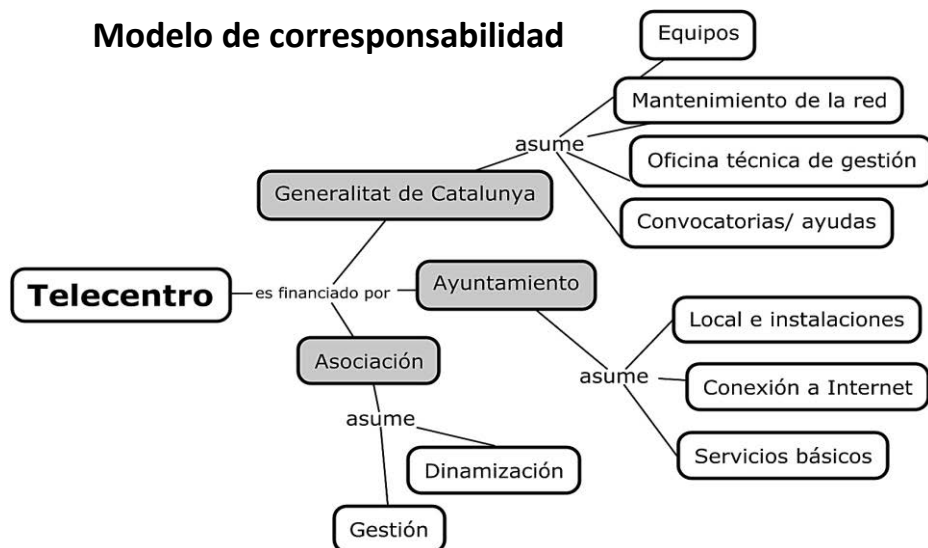
Citilab es el primer laboratorio digital ciudadano de Europa, inspirado en diversos modelos de innovación: Living Labs, metodologías de diseño P2P, construcciónismo, Open Source, entornos 2.0 y del diseño emergente. El objetivo final de Citilab es poner en juego la capacidad innovadora de las personas para que la apropien para mejorar aspectos concretos de su vida cotidiana o para transformar su ciudad, su entorno.

### 2.9.3. Modelo de financiación

Cada una de las iniciativas de la Xarxa Punt TIC se financia a partir de distintos modelos de corresponsabilidad, la Figura 5 muestra un ejemplo de modelo de cómo pueden intervenir el gobierno autonómico (Generalitat de Catalunya), los Ayuntamientos (corporaciones locales) y/o las asociaciones sin ánimo de lucro, aunque en otros modelos también podría tenerse en cuenta la participación de las empresas privadas. Ningún telecentro está financiado al 100% por la Generalitat de Catalunya.

---

<sup>23</sup> Fueron presentados por Sergi Marcén i López en ERRIN, European Regions Research and Innovation Network. 5-6, diciembre de 2011.



**Figura 5: El modelo de corresponsabilidad para la gestión de los Telecentros de Catalunya**

Es una organización compleja, pero se esfuerza por garantizar la proximidad entre dinamizadores/as, a través del desarrollo de nodos especializados, dentro de la red, así como para que los proyectos que generen estén ajustados a la realidad social y territorial de cada telecentro de la red.

#### 2.9.4. Colectivos prioritarios y líneas de acción

La XPT como punto de acceso a las TIC es abierta a todos los colectivos, dinamiza su entorno, por un lado, y por otro, detecta las necesidades sociales y empresariales del territorio, para promover la adquisición del conocimiento y la divulgación de las ventajas del uso de las TIC entre la ciudadanía, administraciones locales y empresas.

Todos los telecentros de la red confluyen en la voluntad de trabajar en torno a dos ejes fundamentales<sup>24</sup>:

- El fomento de las tecnologías en la ciudadanía y en el tejido socioeconómico de Cataluña.
- La mejora de la calidad de vida y la autonomía de los ciudadanos y ciudadanas de Cataluña.

Están dirigidos principalmente a los siguientes colectivos: estudiantes, desempleados, autónomos, emprendedores, inmigrantes, jubilados y mujeres<sup>25</sup>.

<sup>24</sup> Página oficial de descripción de la Red de Telecentros de Cataluña: Xarxa Punt TIC con URL: [http://punttic.cat/xarxa\\_punt\\_tic](http://punttic.cat/xarxa_punt_tic) Recuperado 13/11/2016.

<sup>25</sup> Presentación de Ricard Faura "La formación del dinamizador ante el nuevo reto de los Telecentros" en el 1º Congreso Internacional Gestores/as de Telecentros en de Vitoria – Gasteiz, junio de 2012.

También existen telecentros de la red especializados en personas en prisión, en personas con discapacidad física y psíquica.

Las **líneas de actuación** se orientan hacia cinco áreas: formación y alfabetización digital, software libre, creación de contenidos, lengua y cultura catalana en la sociedad del conocimiento, vertiente económica de las TIC, innovación social, transferencia de conocimiento y comunicación.

### 2.9.5. Papel del dinamizador/a

Las personas dinamizadoras de telecentros en la actualidad cuentan con perfiles profesionales muy variados. Lo que se prioriza son sus conocimientos de informática y las ganas de enseñar.

Ante esta realidad el Instituto Catalán de las Cualificaciones Profesionales, la Dirección General de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información de la *Generalitat de Catalunya* y la *Fundació Esplai*<sup>26</sup> han realizado un documento descriptivo de la Cualificación Profesional de Dinamización del Espacio TIC<sup>27</sup>, que incluye a todos los dinamizadores/as de telecentros. Esta propuesta ha sido presentada en el Instituto Nacional de las Cualificaciones (INCUAL) del Gobierno Español, organismo que decidir reconoce de manera oficial este nuevo perfil profesional<sup>28</sup>. Cuyo principal objetivo es:

*“Dinamizar y gestionar el Espacio TIC, garantizar su funcionamiento y operatividad, atender y asesorar al público usuario y diseñar e impartir acciones formativas precisas, promoviendo el empoderamiento de las TIC y mejorando las habilidades de las personas en su uso”* (Institut Català de les Qualificacions Professionals, 2011, p. 5).

A partir del documento descriptivo sobre la “Cualificación Profesional de Dinamización del Espacio TIC” hemos elaborado la Tabla 3. En ella se describen las funciones de la persona que dinamiza, se han agrupado las competencias que se mencionan en el documento a partir de seis dimensiones. También hemos

---

<sup>26</sup> La Fundación Esplai con URL: <http://www.fundacionesplai.org/> Recuperado 13/11/2016.

<sup>27</sup> Enlace al documento Calificación profesional: Dinamització de l’Espai TIC CODI SC\_1-980\_3 publicada el día 22/12/2011 con URL: [http://punttic.cat/files/CAT\\_DETIC.pdf](http://punttic.cat/files/CAT_DETIC.pdf) Recuperado 13/11/2016.

<sup>28</sup> Nota de prensa de la Oficina Técnica Punt TIC difundiendo la noticia de inclusión de la categoría profesional. Con URL [\[http://punttic.gencat.cat/reconeixement\\_qualificacio\\_professional\\_dinamitzacio\\_espai\\_tic\]](http://punttic.gencat.cat/reconeixement_qualificacio_professional_dinamitzacio_espai_tic). Recuperado 13/11/2016.

Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya (DOGC) l’Ordre ENS/16/2013, de 17 de gener Con URL:[ [http://dogc.gencat.cat/ca/pdogc\\_canals\\_interns/pdogc\\_resultats\\_fitxa/?documentId=627568&language=ca\\_ES&action=fitxa](http://dogc.gencat.cat/ca/pdogc_canals_interns/pdogc_resultats_fitxa/?documentId=627568&language=ca_ES&action=fitxa)]. Recuperado 13/11/2016.

modificado algunas de las acciones generales, teniendo en cuenta, que varían de acuerdo al nivel de telecentro y de su red de apoyo.

<b>Las funciones del dinamizador/a del telecentro</b>		
Dimensiones	Competencias	Acciones
Financiera	Administrar los recursos económicos e infraestructurales.	i. Controlar los recursos económicos y materiales disponibles, e identificar nuevas oportunidades de captación.
Tecnológica	Gestionar y mantener los recursos tecnológicos del telecentro.	ii. Instalar y adaptar la maquinaria, los sistemas operativos, programas y periféricos del telecentro. iii. Configurar la conexión de la red externa (Internet) y la red local (Intranet). iv. Instalar el software adecuado en función de las necesidades de las personas usuarias, así como de los criterios de seguridad establecidos. v. Mantener los equipos en función de las necesidades, obsolescencia o incidencias.
Política	Definir y realizar las políticas y programas de relaciones públicas del Telecentro.	vi. Promover el empoderamiento y el uso positivo de las TIC, en especial la vertiente social y laboral. Promocionar el telecentro como institución y su función social en la comunidad donde está ubicado y los equipos y personas que la forman. vii. Elaborar y publicar materiales de difusión del telecentro y de sus actividades en diversas plataformas y soportes.
Social	Gestionar la comunicación en el telecentro, con y entre las personas usuarias, y el funcionamiento cotidiano del espacio.	viii. Definir y participar en redes de relaciones y de trabajo colaborativo con las entidades, servicios y personas del entorno próximo. ix. Atender presencialmente y/o virtual a las personas usuarias y organizaciones, registrando y gestionando su inscripción. x. Facilitar el acceso a las infraestructuras tecnológicas, las aplicaciones informáticas y la conectividad a Internet. xi. Informar a las personas usuarias y organizaciones sobre los espacios, actividades y recursos disponibles. xii. Promover la participación en las actividades y el trabajo colaborativo entre las personas usuarias.
Organizativa	Llevar a cabo la actividad del telecentro de manera autónoma o en equipo.	xiii. Organizar el acceso a la instalación y la atención a personas usuarias, estableciendo horarios de acuerdo al servicio y actividades programadas. xiv. Organizar y mantener un registro actualizado de datos y perfil de los usuarios/as. xv. Evaluar la actividad del telecentro, realizando las memorias e informes de actividad para los superiores jerárquicos, red y / o financiadores o patrocinadores.
	Gestionar el equipo humano del telecentro.	xvi. Controlar el correcto cumplimiento de las normas de funcionamiento de la instalación. xvii. Captar voluntarios/as, gestionar y motivar su labor dentro del telecentro.

Pedagógica	Formar a las personas usuarias internas y externas del telecentro.	<ul style="list-style-type: none"> <li>xviii. Diseñar periódicamente la actividad del telecentro, el uso de los recursos y el calendario de ejecución.</li> <li>xix. Dinamizar la actividad del telecentro y el uso de los espacios y recursos.</li> <li>xx. Identificar, proponer y aplicar innovaciones o nuevas oportunidades de actividad para el telecentro.</li> <li>xxi. Diseñar las actividades formativas adecuadas para las distintas tipologías de personas usuarias del telecentro.</li> <li>xxii. Preparar los materiales de aprendizaje y el espacio donde se llevará a cabo la actividad.</li> <li>xxiii. Llevar a cabo las actividades formativas con las personas usuarias del telecentro.</li> <li>xxiv. Evaluar los aprendizajes logrados por las personas que han participado en la acción formativa y la actividad realizada.</li> </ul>
------------	--	---

**Tabla 3: Funciones del dinamizador/a del telecentro. Adaptación a partir del documento descriptivo de la Cualificación Profesional de Dinamización del Espacio TIC (Institut Català de les Qualificacions Professionals, 2011)**

De esta forma se intenta unificar las acciones de dinamización en los telecentros. Pero, como se puede observar, son varias las habilidades que debe desarrollar para lograrlas, por ello es importante que la persona que dinamice cuente con una formación inicial y aún más importante una formación regular a lo largo de su labor.

#### 2.9.6. Soporte pedagógico

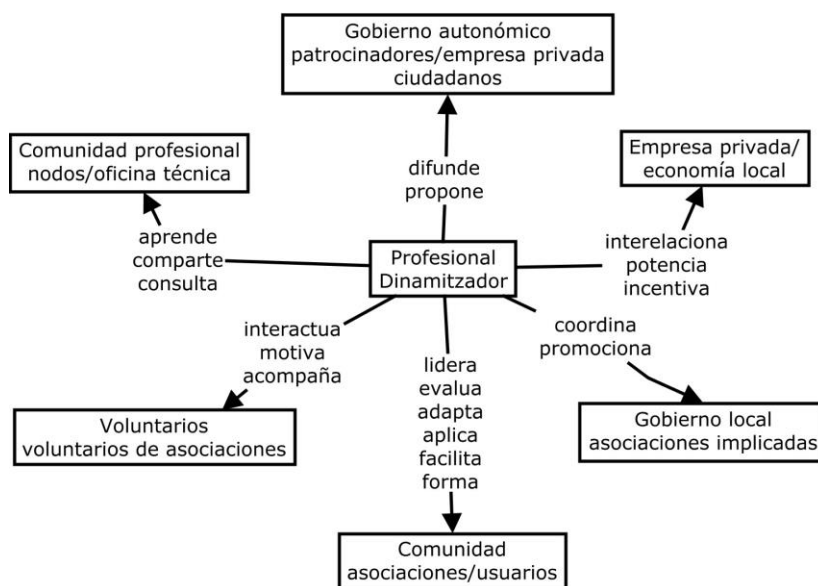
Es una fortaleza importante de la XPT que cuenta con un soporte de formación permanente dirigido al desarrollo de las competencias en sus dinamizadoras y dinamizadores.

Desde la misma plataforma virtual de la XPT con URL [<http://punttic.cat>] se crean y difunden iniciativas propias o externas, de cursos no presenciales, semipresenciales y autónomos, en su mayoría sin costo. Es un soporte permanente adaptado para ofrecer las herramientas necesarias a los nuevos dinamizadores/as, o a aquéllos que desean mejorar sus competencias, o que tienen las necesidades concretas, o para la dinamización de colectivos prioritarios, etc. También existe entre los miembros de la comunidad Ómnia una lista de correo para consultas entre pares.

Una persona que dinamiza del telecentro puede estar inmerso en diversas redes, como la comunidad local de su telecentro, la comunidad profesional formada por los dinamizadores/as de otros telecentros, la red con las instituciones patrocinadoras, la red de voluntarios/as y, por último, la red con las asociaciones locales.

Al estar dentro de estas comunidades, tiene que desarrollar una relación con cada uno de los agentes que intervienen, de forma fluida y estrecha, generando redes de confianza y colaboración. Convirtiéndose de forma natural en un líder, por ejemplo, de la comunidad local donde se encuentra su telecentro de la comunidad.

La persona que dinamiza juega diferentes papeles dentro de estas redes. Se han detallado sus funciones, en la propuesta, Figura 6 a partir de la observación de la página del Punt TIC y luego fue validada en una reunión con Ricard Faura, responsable de la XPT, el 08 de noviembre de 2012.



**Figura 6: Papel del dinamizador en las redes del telecentro**

El dinamizador o la dinamizadora debe lograr desarrollar un telecentro activo, para ello se requiere una combinación de las habilidades técnicas y de gestión, que se ha mencionado en la Tabla 3 y tejer redes cómo se menciona en la Figura 6.

### 2.9.7. Modelo de comunicación

La Oficina Técnica de la XPT cuenta con varios canales de difusión: el semanario de novedades por correo electrónico, disponen de una web, una aplicación de móvil, cuenta de Facebook, Twitter y LinkedIn.

La comunicación e interacción entre todos los telecentros se realiza a partir del portal Web: <http://punttic.cat/>, luego la información de allí se difunde a través de una lista de correos y de la aplicación móvil. El portal que congrega todas las actividades de los telecentros de Cataluña como las iniciativas locales, estatales y mundiales relacionas con las diversas líneas de actuación, convirtiéndolo en la principal fuente de información, recursos, eventos, subvenciones y formación tanto para dinamizadores/as, usuarios/as, empresas, gobiernos, asociaciones del tercer sector, patrocinadores y público en general.

Pero existen otras iniciativas que congregan a la comunidad de XPT:

- **Jornada anual de Internet Social** cuyo objetivo es poner en común sus experiencias y establecer buenas prácticas entre los diferentes agentes implicados.
- **Otras jornadas temáticas** que son el punto de encuentro “presencial” para que los profesionales puedan reunirse y compartir experiencias.
- **Jornada de experiencias municipales.**

### 2.9.8. Soporte técnico y gestión

Antes del 2012 los telecentros de la XPT contaban con ordenadores con sistemas operativos diferentes y con diversos tipos de licencia, aunque primaba el sistema operativo libre; en el 2012 la mayoría de telecentros de la XPT migró el sistema operativo libre Ubuntu.

La forma de las redes entre los ordenadores de cada telecentro también varía, debido a la antigüedad y a las nuevas propuestas de redes para ahorrar costos.

#### Oficina Técnica

Centraliza el servicio de atención a los dinamizadores/as y participantes de la XPT Punt TIC, de canalizar y difundir las iniciativas, dudas e inquietudes. Deriva las incidencias técnicas al Help Desk.

#### Oficina de soporte técnico (Help Desk)

Ante la variedad de problemas que puedan surgir diariamente, la Oficina Técnica cuenta con un servicio externo de mantenimiento y de resolución de incidencias del equipamiento informático (hardware y software), sea vía telefónica, por correo electrónico o de forma presencial, así como las instalaciones TIC en los telecentros de la XPT, el cual integra servicio de atención al usuario, servicio de soporte de campo, servicio de gestión de red y servicio de soporte a la gestión (Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital, 2014).



### 3. La sostenibilidad de iniciativas sociales

*"It becomes clear that by 'sustainable' we cannot mean 'cost free'"*  
Downes (2007, p. 5)

La sostenibilidad, conocida en Latinoamérica como sustentabilidad<sup>29</sup>, se ha convertido en un concepto que goza de amplio apoyo internacional, por instituciones, gobiernos, empresas y la sociedad civil. La adopción casi universal de este término se debe a su flexibilidad (Drexhage & Murphy, 2010), que permite que los diversos interesados adapten el concepto a sus propios fines.

Ante la diversidad de bibliografía sobre el término sostenibilidad, coincidimos con el enfoque de Mokate (2001), que clasifica la sostenibilidad en dos dimensiones:

El **modelo macro** o la estrategia generalizada de consumo, crecimiento y desarrollo de la sociedad o de los grupos dominantes en la sociedad. Y el modelo de análisis **micro**, que se enfoca en un determinado proceso, programa o proyecto.

El modelo macro está orientado al ámbito ecológico/ambiental. Es muy difundido el Informe Brundtland<sup>30</sup> como lo cita Drexhage:

*"...el desarrollo que satisface las necesidades del presente sin comprometer las necesidades de las generaciones futuras para satisfacer sus propias necesidades"* (Drexhage & Murphy, 2010, p. 2).

Las variantes del término sostenibilidad de este modelo pueden ser desarrollo sostenible, sostenibilidad macroeconómica, sostenibilidad técnica y tecnológica y sostenibilidad política, según indica Brown (1998).

Posteriormente surge el modelo micro, como una nueva dimensión de sostenibilidad, que se refiere a la necesidad de contar con el apoyo continuo de determinados actores, cuyo poder, participación y/o aportes resulta indispensable para que una iniciativa o una estrategia puedan mantenerse en el tiempo (Mokate, 2001).

Es en el modelo de análisis micro que la sostenibilidad es aplicable al análisis de las iniciativas en los sectores sociales, siendo considerada como la capacidad de un

---

<sup>29</sup> Para la RAE ambos términos son similares. En otros idiomas es durabilite (Fr), sustainability (En).

<sup>30</sup> El Informe Brundtland es un informe que enfrenta y contrasta la postura de desarrollo económico actual junto con el de sostenibilidad ambiental, realizado por la ex-primer ministro de Noruega Gro Harlem Brundtland, con el propósito de analizar, criticar y replantear las políticas de desarrollo económico globalizador, reconociendo que el actual avance social se está llevando a cabo a un costo medioambiental alto. Con URL: [[https://es.wikipedia.org/wiki/Informe\\_Brundtland](https://es.wikipedia.org/wiki/Informe_Brundtland)]. Recuperado 13/11/2016.

proyecto o intervención para continuar existiendo después de que el organismo de ejecución se ha ido. Y esta condición no siempre está vinculada a la protección del medio ambiente o con la preservación de los recursos naturales.

Dentro de este tipo de sostenibilidad, se han propuesto diversas categorías, como por ejemplo Brown (1998) afirma que la sostenibilidad de los programas sociales se basa en 4 puntos:

- La sostenibilidad del continuo **flujo de beneficios**.
- La sostenibilidad como la **longevidad**/supervivencia.
- La sostenibilidad como la capacidad de satisfacer los **gastos ordinarios**.
- La sostenibilidad institucional y **rendimiento**.

Y para Mokate (2001) del Banco Mundial, son ocho las categorías que se deben tener en cuenta para considerar las iniciativas sociales sostenibles:

- Factores económicos: como el grado de dependencia del éxito del proyecto que depende de determinadas políticas macroeconómicas y la probabilidad de que éstas continúen o mejoren;
- Elementos externos: como el grado en que los logros del proyecto dependen de factores exógenos como los términos de intercambio; los precios de las materias primas cuyo precio es muy volátil; o la situación política de los países vecinos;
- Factores financieros: particularmente la probabilidad de que el proyecto pueda generar ingreso suficiente o recibir asignaciones presupuestarias suficientes en el futuro (considerando el desarrollo más probable de la situación fiscal del país);
- Factores técnicos: contemplando el grado en que los logros del proyecto dependan de las mejoras tecnológicas, uso más eficiente de los recursos, aumentos en los productos o de los flujos de recursos o materias primas o de mejoras en la productividad;
- Factores sociales: la adecuación de la participación comunitaria y los incentivos para los beneficiarios como para garantizar la apropiación del proyecto o programa por parte de la comunidad de usuarios/as o beneficiarios;
- Factores ambientales: el grado en que el proyecto afecte el entorno físico-biológico y/o el abastecimiento de recursos renovables y no renovables;
- Factores institucionales: se procura determinar el grado para que se produzca y/o se mantenga el ambiente institucional necesario para la entrega sostenible de los beneficios del programa o proyecto;
- Gobernabilidad: se procura determinar si hay suficiente apropiación del programa o proyecto por parte del gobierno y los beneficiarios para facilitar la sostenibilidad del mismo y la sensibilidad del proyecto o programa a los cambios políticos probables.

Para Downes (2007) sostenible indica que tiene viabilidad a largo plazo para todos los implicados, que cumple con los objetivos previstos.

Las dos primeras, se plantean diferentes categorías, además de la financiera, se tienen en cuenta lo social, técnico, el rendimiento, la sostenibilidad institucional, etc. para lograr la continuidad de un proyecto.

Estos aportes sobre la sostenibilidad de las intervenciones sociales proporcionan, a esta investigación, puntos a tener en cuenta para que los cambios, infraestructura y servicios que generan se mantengan en el tiempo, especialmente relevantes en proyectos socioeducativos relacionados con las tecnologías de información y comunicación.

### 3.1. Sostenibilidad y telecentros

*“El camino hacia la sostenibilidad pasa por el centro de la aceptación de la comunidad” (Harris R. , 2011, p. 13)*

La sostenibilidad de los telecentros se ha convertido en un tema clave en el debate sobre el uso de las TIC para el desarrollo social y económico de la comunidad (UNESCO, 2013). Los días 13 y 14 de mayo de 2011 se realizaron en Barcelona, España, las primeras Jornadas llamadas “Futuro de los Telecentros”, fueron organizadas por la Red de Telecentros de España, de la que la XPT forma parte y fue la anfitriona de evento. En el resumen (2011) se menciona la sostenibilidad de los telecentros como uno de los puntos importantes que se debatieron y entre las conclusiones se este apartado se indica que es necesario visibilizar la evaluación del impacto de los telecentros, y contar indicadores homogenizados, estos pueden relacionarse con los nuevos indicadores de impacto socioeconómico y de sociedad de información españoles<sup>31</sup>, y con los indicadores de la Agenda Digital Europea.

La evidencia del campo sugiere que el apoyo a telecentros exclusivamente a partir de subvenciones del gobierno no es una buena fórmula para la sostenibilidad (Harris, Kumar, & Balaji, 2003), ni el acceso a la tecnología por sí mismo (Roman & Colle, 2002).

Peiró (2007) se pregunta ¿Cómo justificar la rentabilidad y cómo demostrar su efectividad dentro de la población?

Son varios los investigadores que han lanzado algunas respuestas, por ejemplo para Jauernig (2003) depende del contexto, al actuar de forma integral, para Best & Kumar (2008) la esperanza de vida del telecentro está relacionada con el nivel de

---

<sup>31</sup> Agenda Digital para España. El Observatorio Nacional de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información (ONTSI) realizará el seguimiento periódico de los objetivos clave mediante el sistema de indicadores establecido por la Agenda Digital para Europa, atendiendo a sus posibles revisiones futuras, e incorporando indicadores específicos para los objetivos específicos de España. Con URL [<http://www.agendadigital.gob.es/Seguimiento/Indicadores/Paginas/Indicadores.aspx>]. Recuperado 13/11/2016.

satisfacción, y Liyanage (2009), por último, lo relaciona con la capacidad emprendedora e innovadora de los líderes locales.

En la última década se ha argumentado a partir de diversas clasificaciones, alternativas, pilares, o diversas dimensiones la sostenibilidad de los telecentros. Los primeros autores en mencionarlo son Delgadillo, Gomez, & Stoll (2002), clasificando la sostenibilidad como alternativas: económica, política, social/cultural, y tecnológica. Estos cuatro tipos han sido difundidos por Stoll (2005), Bossio (2007), Phillip & Foote (2007), Celedón & Razeto (2009) y Rega (2010).

Sobre esta base se han realizado variaciones, por ejemplo, Jauering (2003) considera como parte importante de la sostenibilidad, los recursos humanos, Ali & Bailur (May 2007) y Best & Kumar (2008) incluyeron la sostenibilidad ambiental, referida al uso que darán a los equipos tecnológicos, Shadrach & Sharma (2011) añaden la sostenibilidad operacional y Harris (2011) la menciona como sostenibilidad organizacional, ambas orientadas a la gestión del telecentro.

Sin embargo, dentro de este enfoque multidisciplinar (Rega, 2010) se debe considerar que las experiencias de los telecentros comunitarios requieren una constante renovación y búsqueda del sentido en el uso de las herramientas tecnológicas. Por esta razón, quienes participan de estas iniciativas, tanto de nivel de administradores/as, dinamizadores/as y voluntarios/as, requieren una formación permanente, aspecto que resulta complejo por los escasos recursos con los que cuentan los telecentros (Celedón & Razeto, 2009).

Desde nuestro punto de vista y debido a su importancia, por la naturaleza formativa de los telecentros, ésta debería ser una dimensión fundamental, pero no se menciona en la bibliografía relacionada con telecentros. Por ello hemos ampliado el ámbito de la búsqueda bibliográfica. Este tipo de sostenibilidad se toma del artículo “*Sustainable pedagogy: a research narrative about teachers, creative and performativity*” (White, 2008). Aunque dicho artículo enfoca la sostenibilidad pedagógica dentro del contexto de la escuela, consideramos que es extrapolable a la función formativa de los telecentros. En la presente investigación se propone como “sostenibilidad pedagógica”.

### **3.2. Dimensiones de la sostenibilidad en los telecentros**

Para fundamentar la teoría actual sobre la sostenibilidad de los telecentros proponemos seis dimensiones interdependientes, que plasmamos en la Figura 7: la social, la financiera, la política, la organizativa, la tecnológica y, por último, la pedagógica.

Se ha realizado un análisis bibliográfico sobre las diversas clasificaciones de sostenibilidad en los telecentros, que han sido comparadas entre sí y relacionadas con los desafíos de los telecentros detallados anteriormente en la Tabla N° 2. A partir de ello se describirá cada dimensión, así como los factores que la conforman.



**Figura 7: Dimensiones de la sostenibilidad. Elaboración propia**

### **3.2.1. Sostenibilidad económica**

Llamada también sostenibilidad financiera, según Whyte (1999) es la capacidad de contar con recursos económicos para que el telecentro se mantenga operando.

Muchos de los costes iniciales de los telecentros están total o parcialmente sufragados por fondos públicos o por apoyo de organismos internacionales. Estos subsidios hacen que los telecentros puedan empezar, pero no aseguran su sostenibilidad económica en el largo plazo.

Desde el enfoque empresarial, se pone énfasis sobre su cobertura geográfica y los ingresos que pueden generar (Madon, 2007).

Y desde el enfoque comunitario, muchos proyectos se han vuelto totalmente dependientes de la financiación externa para su supervivencia y han ejercido poco esfuerzo para identificar la demanda local de servicios basados en la información (IIITB, 2005).

La experiencia indica que los telecentros financiados con fondos públicos a menudo carecen de un plan de negocios, por el contrario, los del sector privado han logrado mejores resultados financieros (Harris R. , 2011).

Para analizar los puntos a tener en cuenta en el área económica, se ha elaborado la Tabla 4, contando con el aporte de Proyecto Tricalcar (2007) y Whyte (1999). En esta Tabla se muestran los costos regulares de un telecentro, desde los gastos para su

creación (inversión) y los de mantenimiento, así como los costos laborales y los materiales.

<b>Gastos generales en los telecentros</b>		
	<b>Costos de inversión</b>	<b>Costos de mantenimiento</b>
<b>Costos laborales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Consultorías y revisiones</li> <li>· Definición de costos de programación, pruebas e integración</li> <li>· Costos de instalación</li> <li>· Reclutamiento de personal</li> <li>· Capacitación (inducción)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Mano de obra, salarios para empleados/as y seguros</li> <li>· Mantenimiento y soporte de equipos</li> <li>· Seguridad del personal</li> <li>· Capacitación (mantenimiento)</li> </ul>
<b>Costos materiales</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Costos de adquisición y producción (hardware y software)</li> <li>· Equipos técnicos auxiliares (<i>switchs</i>, cables y cableado, <i>router</i>, etc.)</li> <li>· Seguridad y protección de datos</li> <li>· Inventario (sillas, mesas, iluminación, alfombras, cortinas, etc.)</li> <li>· Local (nuevas construcciones, modificaciones, aire acondicionado, instalaciones eléctricas, rejillas de seguridad, alquiler)</li> <li>· Costos legales como el registro del negocio</li> <li>· Licencias: funcionamiento, etc.</li> <li>· Marketing (folletos, afiches, ceremonia de apertura)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· Costos de operación de hardware y sistemas operativos (Acceso a internet, teléfono, etc.)</li> <li>· Valores de rentas o leasing</li> <li>· Depreciación de equipos y hardware</li> <li>· Valores de licencias</li> <li>· Suministros e insumos de oficina (ej: papel, clips, carpetas, cosedoras/ grapadoras)</li> <li>· Costos de operación para mantener la seguridad y protección de datos</li> <li>· Primas de seguros</li> <li>· Costos para pago de energía y para asegurar su suministro</li> <li>· Pagos de préstamos, costos para pagar los gastos de inicio</li> <li>· Costos de publicidad (anuncios)</li> <li>· Impuestos locales</li> <li>· Servicios legales y de contabilidad</li> </ul>

**Tabla 4: Cobertura de costos en un telecentro. Adaptación a partir de Proyecto Tricalcar (2007) y (Whyte, 1999)**

La bibliografía estudiada nos lleva a detallar, los factores internos y externos a tener en cuenta para la sostenibilidad económica de los telecentros.

**Factores internos para el logro de la sostenibilidad económica**

- a. **Un plan de empresa**, es la herramienta básica inicial del telecentro (Harris R. , 2011) considerando los servicios definidos como necesarios por la comunidad:
- Análisis de mercado
  - Análisis financiero: inversión y mantenimiento
  - Dirección y personal
  - Estrategia y ejecución

- b. El **espíritu empresarial** del dinamizador/a (Shadrach & Sharma, 2011) debido a que entre sus funciones está la de administrar los recursos económicos e infraestructurales<sup>32</sup>.
- c. La **remuneración del dinamizador/a** revela la capacidad de compensar e incentivar su trabajo (Celedón & Razeto, 2009). Este factor generalmente es una decisión externa al telecentro, sin embargo, siempre depende de quién lo asuma.

*Factores externos para el logro de la sostenibilidad económica*

- d. Las **fuentes de financiación** hacen referencia a las subvenciones, los convenios, el plan de empresa puede facilitar a anticipar las dimensiones de estos. Una vez que el telecentro empiece con una financiación es necesario ir complementándolo con el patrocinio de otras empresas públicas y privadas (Proenza, 2001).
- e. La creación de **alianzas y formas de colaboración** con las instituciones y negocios puede estabilizar los ingresos (Hughes, Eashwar, & Jennings, 2006) y dar una mayor independencia de la interferencia política y para la toma de decisiones (Proenza, 2001), (Best & Kumar, Sustainability Failures of Rural Telecenters: Challenges from the Sustainable Access in Rural India (SARI) Project, 2008)

Para detallar los dos últimos puntos referidos a las formas de colaboración<sup>33</sup>, se ha elaborado la Tabla 5 a partir del material formativo proporcionado por European VET Solution for e-inclusion Facilitators (Vet 4 e-inclusion) en el curso de sostenibilidad de telecentros, (Unión Europea, 2011):

<b>Alianzas y formas de colaboración</b>	
<b>Donación de productos y servicios</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>i. Donación de productos o precios especiales sobre los mismos, como premios para concursos o iniciativas dentro del telecentro.</li> <li>ii. Servicios en condiciones particulares. Potenciar de esta manera la red de voluntariado.</li> <li>iii. Apoyo a proyectos sociales desde el área logística y/o comercial (red de ventas, comunicación...).</li> <li>iv. Programas en colaboración con los clientes.</li> </ul>
<b>Programas en colaboración con los implicados</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>v. Financiación conjunta de proyectos.</li> <li>vi. Apoyo a través de voluntariado.</li> <li>vii. Acciones de trabajo en equipo apoyando proyectos sociales.</li> <li>viii. Concursos / convocatorias internas de proyectos.</li> </ul>
<b>Programas de patrocinio y financiación de proyectos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ix. Patrocinio y publicidad.</li> <li>x. Financiación de proyectos.</li> <li>xi. Campañas de obtención de fondos.</li> </ul>

<sup>32</sup> Referido al punto 2.9.4. Papel del dinamizador/a.

<sup>33</sup> Las redes de colaboración serán mencionadas dentro de las variables importantes para medir el capital social en el siguiente capítulo, así como la necesidad de expandirlas para lograr la sostenibilidad del telecentro.

<b>Programas corporativos</b>	xii. Promoción del voluntariado en el sector empresarial. xiii. Sensibilización en este ámbito. xiv. Propuestas de formación.
-------------------------------	---

**Tabla 5: Alianzas y formas de colaboración. Unión Europea (2011)**

A ello podemos añadir para el enfoque empresarial, las acciones que se mencionan para captar ingresos, han tenido como referencia a White (1999):

- Las cuotas de afiliación
- Los ingresos obtenidos de actividades básicas:
  - Conectividad (teléfono, fax, Internet, páginas Web)
  - Acceso directo a usuarios y usuarias de ordenador
  - Servicios de Oficina (fotocopias, escaneo, medios audiovisuales)
  - Alquiler de espacios de trabajo
- Los ingresos obtenidos de otras actividades:
  - Servicios a empresas (presupuestos, elaboración de plantillas en programas de oficina, instalación de programas informáticos, gestionar base de datos, impresión, servicios de recepción)
  - Servicios Educativos (educación, cursos de formación a distancia)
  - Servicios comunitarios (salas de reuniones, eventos sociales, videoconferencias, locales información, las remesas de los trabajadores migrantes)
  - Teletrabajo y consultoría
  - Actividades Especiales: telemedicina
  - Ventas (papelería, sellos, refrescos, etc.)

Como se ha comentado al inicio de este punto, el encontrar fuentes de financiación, no lleva a asegurar que cumpla sus objetivos y que siga funcionando. Para Whyte, ya en 1999, la sostenibilidad económica de un telecentro depende no solo de su presupuesto, sino de la captación de usuarios/as, de la política en general y de los entornos tecnológicos en los que opera.

Consideramos que, aunque la financiación es necesaria como punto de partida, además del plan de empresa, la sostenibilidad del telecentro depende de acciones conjuntas orientadas a potenciar las otras dimensiones.

### **3.2.2. Sostenibilidad política y/o legal**

Es lograr que la política incentive, promueva y proteja el acceso público a las TIC como un instrumento para lograr el desarrollo comunitario (Harris R. , 2011), especialmente de aquellos que presentan mayores índices de **pobreza y exclusión social** (Celedón & Razeto, 2009).

También es llamada sostenibilidad política/institucional (Ali & Bailur, May 2007).



### *Factores internos para el logro de la sostenibilidad política/legal*

- a. Un **marco legal** (Delgadillo, Gómez, & Stoll, 2002) (Corporación Makaia, 2010) como por ejemplo los estatutos, las resoluciones de concesión del gobierno, firmas de convenios.
- b. La **promoción de políticas de accesibilidad**, posibilidad de acceso a Internet para todas las personas, independientemente del tipo del hardware, software, infraestructura de red, idioma, cultura, localización geográfica y capacidades de las mismas (Morales, Sebastián, & García, 2009), para ello se debe tener en cuenta las particularidades posibles: discapacidad visual, auditiva, motriz, psíquica, intelectual o sensorial.
- c. El respeto por la **propiedad intelectual** y la referencia de la información, así como difundir campañas de **contenido abierto, software libre**, etc.

### *Factores externos para el logro de la sostenibilidad política/legal*

- d. La **estabilidad política**. Es un riesgo cuando el telecentro depende exclusivamente de un gobierno que tiene una política inestable. En este caso su existencia está subordinada al panorama político, como cambios electorales, procesos de descentralización, corrupción, tensiones internas, excesiva burocracia que puede hacer que los trámites se demoren más de lo presupuestado y las imposiciones políticas no sean aceptadas por la comunidad (Proyecto Tricalcar, 2007).
- e. El **compromiso de los líderes políticos con la financiación** (Roman & Colle, 2002), la existencia del telecentro debe estar engarzada con el proceso de planificación de desarrollo local, para ello es importante influir en los responsables de la toma de decisiones políticas de la comunidad, conseguir que sepan la importancia que tiene el telecentro para la comunidad, para ello el telecentro debe mostrar efectos e impactos de su intervención, así como transparencia en su gestión. Como por ejemplo a través de la presentación de informes, memoria de funcionamiento, proyectos, etc.
- f. Una propuesta clara de la **inclusión digital** por parte del gobierno para lograr la **implantación de las TIC a gran escala**. Los gobiernos y sus agentes deben invertir en la articulación y el desarrollo de la formulación de políticas públicas, para incrementar la inclusión digital y ofrecer una oportunidad para estrechar los vínculos entre las organizaciones de la sociedad civil, la empresa privada y el estado (Delgadillo, Gómez, & Stoll, 2002).
- g. La **profesionalización** de la función del dinamizador/a (Celedón & Razeto, 2009), como se ha detallado en el apartado 2.9.4.

### 3.2.3. Sostenibilidad tecnológica

Se suele confundir la sostenibilidad tecnológica con el concepto de “tecnología sostenible”, como se explica en la guía básica de estrategias de sostenibilidad para redes inalámbricas comunitarias del Proyecto Tricalcar (2007).

Sobre la tecnología sostenible, la Agencia de los Estados Unidos para la Protección Ambiental (EPA) en su apartado destinado a la investigación de la tecnología sostenible<sup>34</sup> indica, que estas consumen menos energía, menos recursos limitados, no agota los recursos naturales, no contaminan directa o indirectamente el medio ambiente y pueden ser reutilizados o reciclados al final de su vida útil.

Hay una superposición significativa con la **tecnología adecuada**, que hace hincapié en la idoneidad de la tecnología con el contexto, en particular teniendo en cuenta las necesidades de los países en desarrollo. Sin embargo, una tecnología sostenible puede tener altos costos o requerimientos de mantenimiento que la hacen inadecuada como modelo de sostenibilidad tecnológica en el telecentro.

Misund & Høiberg (2003) detallaron 10 criterios sobre sostenibilidad tecnológica, consideramos que estos se deberían tener en cuenta antes de comprar equipos informáticos, que se muestran en la Tabla 6:

Criterios para la sostenibilidad tecnológica	
Características	Descripción
A largo plazo	Capaz de sobrevivir en el tiempo.
Demanda	El grado en que se necesita y de salida que produce.
Simplicidad	Es fácil de usar, con todas las funciones claras.
Calidad	Es alimentado con datos de calidad.
Capacidad de respuesta	Satisface las necesidades de los usuarios y las usuarias, así como su participación en el proceso de desarrollo.
Escalable <sup>35</sup>	Es capaz de manejarse y hacer frente a las cargas de trabajo.
Adaptabilidad	Permite una fácil adaptación de las innovaciones y mejoras tecnológicas.
Estabilidad	Es operado por todos los actores clave en el contexto.
Robustez <sup>36</sup>	Es tolerante a fallos sin apagar el sistema.
Accesibilidad	Cumple con estándares de interfaz de acceso público.

**Tabla 6: Criterios para la sostenibilidad tecnológica. Adaptación a partir de Misund & Høiberg (2003)**

Dentro de nuestro contexto, el grupo SeeCS (Sustainability, Education, Ethics in Computing and Services) de la Universitat Politècnica de Catalunya elaboró un informe muy detallado, llamado “Model en TIC i Sostenibilitat per a la UPC”, Lopez et al. (2011), desarrollado en el marco de los objetivos prioritarios de la universidad por realizar proyectos de investigación e innovación de desarrollo sostenible para

<sup>34</sup> La EPA Para avanzar en el conocimiento, el desarrollo y aplicación de tecnologías y métodos de prevención, eliminación y control de riesgos ambientales para la salud humana y la ecología con URL: [<https://espanol.epa.gov/espanol/los-asuntos-de-la-epa>]. Recuperado 13/11/2016.

<sup>35</sup> Misund & Høiberg (2003). Scalability - Escalable (Traducción propia), la RAE no reconoce el término escalabilidad.

<sup>36</sup> Misund & Høiberg (2003). Robustness - Robustez (Traducción propia).

convertirse en un referente tecnológico además de ser ejemplo de buenas prácticas de sostenibilidad tecnológica. Para complementar dicho informe creímos conveniente entrevistarnos con David Lopez<sup>37</sup>, así poder profundizar en las variables y proceso que proponen. Para mayores detalles revisar el Apéndice 4: Acta de reunión.

Su propuesta de modelo tiene por objetivo servir de ayuda a la toma de decisiones y formulación de propuestas políticas TIC a la universidad. Desarrolla siete áreas, en donde detalla las variables a tener en cuenta, al momento de evaluar la sostenibilidad de los equipos informáticos. Dentro de estos siete puntos definen la e-resiliencia, en él se contemplan 10 requerimientos: que satisfagan las necesidades técnicas (robustez, seguridad, escalabilidad, velocidad, redundancia, flexibilidad, calidad), pero además por estar al servicio de las personas, que las personas podamos aprender de ellas y aprender con ellas. Otro requerimiento es su auto organización, entendido como a la autogestión, el autoservicio y la autonomía para usar infraestructura y servicios TIC.

La sostenibilidad tecnológica hace referencia a la selección de una tecnología que se adecúe al entorno y que pueda mantenerse por un período lo más largo de tiempo (Proyecto Tricalcar, 2007), por ello, es importante que quienes toman las decisiones sobre la implementación tecnológica del telecentro tengan en cuenta las recomendaciones de ambas investigaciones, en donde se detallan a nivel técnico, los factores que se deben tener en cuenta al adquirir los equipos informáticos. A continuación, se resumen los puntos más importantes:

- Financieramente accesible: es conveniente buscar tecnologías cuyos costos no sean demasiado altos, pero sin sacrificar la calidad de los servicios proporcionados a través de la red.
- Permanencia o longevidad: en vista de la rapidez con que cambian las tecnologías digitales, los equipos y programas necesitan actualizar constantemente. Por ello, no siempre el menor precio asegura su permanencia o longevidad cuando se va a implementar el telecentro.
- Robusto y escalable: el sistema tiene que controlar correctamente una carga de trabajo cada vez mayor, y también estar preparado para un rápido crecimiento de los contenidos (Misund & Høiberg, 2003).
- Estabilidad y sencillez: el mantenimiento varía en función de los equipos, por lo cual se debe investigar sobre tecnologías que no se vuelvan obsoletas en corto tiempo. Verificar que los equipos utilizados presenten la menor cantidad de incidencias y que sean fáciles de reemplazar o reparar, tener en cuenta también los costos y

---

<sup>37</sup> David Lopez, doctor en Informática. Titular de la UPC. Director de l'Institut de Ciències de l'Educació de la UPC. Premio al mejor trabajo en la JENUI 2016 por el trabajo "El programa UPC-ReuTilitza: reutilización de ordenadores como metodología de aprendizaje-servicio para incorporar sostenibilidad, cooperación y economía circular en estudios TIC".

requerimiento del mantenimiento. Estudiar los servicios y productos de las empresas tecnológica locales.

- Fácil de operar: si su red tiene una tecnología muy compleja quizá será difícil formar a personal local para que la maneje, haciendo necesario recurrir a personal externo o especializado lo cual puede subir los costos de mantenimiento de la red o hacer más difícil la atención de problemas.
- Adaptable: es conveniente que la tecnología utilizada pueda actualizarse y acomodarse a cambios tecnológicos, de manera que la red no se limite al uso de un solo tipo de dispositivos o estándares.

La sostenibilidad tecnológica está entrelazada con la sostenibilidad económica por los gastos que genera el hardware, software, equipo técnico auxiliar, conectividad, seguridad y el mantenimiento del mismo, como se detalló en la Tabla N°4. Generalmente, comprende una gran proporción de los costos de capital y recurrentes, y si la tecnología no se actualiza, es probable (pero no necesariamente) que sea menos fácil de utilizar y por lo tanto menos probable que se utilice (Ali & Bailur, May 2007).

A continuación, se detallan los factores que se deben tener en cuenta siguiendo el patrón de clasificación anterior (internos y externos). En esta ocasión, no es determinante esta clasificación, ya que depende de quién asuma la responsabilidad de los equipos.

#### *Factores internos para el logro de la sostenibilidad tecnológica*

Actualmente, la mayoría de los telecentros de todo el mundo no requieren de las últimas tecnologías para poder operar. Sin embargo, la experiencia nos demuestra que siempre se desea tener los últimos y más modernos dispositivos, y se destina gran parte del presupuesto a ello.

- a. La **tecnología adecuada a las necesidades**. La prioridad es que la tecnología de telecentro sea flexible, para adaptarse a las necesidades del contexto, de los/as usuarios/as. La ciudadanía que utiliza los ordenadores del telecentro necesitan retroalimentación y la sensación de ser escuchados y de participar. En la mayoría de los sistemas se deben fortalecer los mecanismos que permitan a los usuarios y a las usuarias a contribuir al desarrollo (Misund & Høiberg, 2003). La posibilidad de integrar nuevas tecnologías de información y comunicación a los telecentros.
- b. Un **modelo de gestión**, es importante que cuenten con uno para respaldar sus decisiones en la implementación de los equipos, y como cita Ali & Bailur (May 2007, p. 4) a Kiggundu (1989): *“Esta capacidad incluye la simplicidad operativa, flexibilidad, facilidad de mantenimiento, robustez y también la disponibilidad y la capacidad del personal técnico y de gestión”*.

El modelo de gestión de la sostenibilidad tecnológica debe garantizar las condiciones óptimas con costes estructurales viables. Esto incluye los equipos

informáticos, los periféricos y el acceso, así como los protocolos para atender las peticiones e incidencias (Esteves, Pinto, & García, 2007) que surgen dentro del telecentro. Se debe priorizar por costos, eficiencias equipamiento informático, y opciones de diversificación de Servicios. Por ejemplo: una red basada en un servidor robusto y clientes livianos, disponer de ordenadores portátiles que puedan transportarse para ofrecer capacitación itinerante.

- c. Los **protocolos** para atender las peticiones e incidencias. Las personas formadoras del telecentro deben acordar protocolos para atender, solucionar y, si no fuera posible, reportar incidencias. También deben elaborar un listado de normas del buen uso de los dispositivos electrónicos dirigido a las personas que utilizan los ordenadores del telecentro, por ejemplo, sobre el encendido, apagado y reporte de incidencias.
- d. El tipo de **licencia del software**. Ofrecer una mayor posibilidad de adaptabilidad y seguridad, modificar la oferta de software del telecentro abaratando los costos. Para disminuir el impacto del costo de las licencias, la incidencia y ataque de virus informáticos. Se pueden utilizar sistemas operativos orientados específicamente a la educación, identificar aplicaciones especializadas a nivel de educación, de administración.

Los sistemas operativos libres como GNU/Linux (Delgadillo, Gómez, & Stoll, 2002) se encuentran en una mayor variedad de idiomas y lenguas. Posee complementos para permitir la accesibilidad, debe tener en cuenta las particularidades posibles: discapacidad visual, auditiva, motriz, psíquica, intelectual o sensorial. Permiten modificar la oferta de software del telecentro, en función de la demanda, sin un coste económico añadido.

Este factor no siempre depende del propio telecentro, ya que los ordenadores pueden obtenerse a través de donaciones, alianzas con empresas de software, y debido a ello pueden venir con determinadas licencias pagadas.

Si se reciben donaciones, de ordenadores nuevos o reciclados, se debe tener en cuenta que los equipos pueden ser más costosos para reparar o actualizar (Delgadillo, Gómez, & Stoll, 2002), que adquirir equipos nuevos, con garantía y soporte técnico local.

### *Factores externos para el logro de la sostenibilidad tecnológica*

- a. La **conectividad a Internet**. El beneficio de la nueva era de la información y de las redes depende de la conexión a Internet, por ello, es la pieza fundamental del telecentro y lo debe aprovechar. Pero, como dicen Ebam Etta & Parvyn-Wamahi (2003), la conectividad está a menudo más allá del control directo de las personas que se desempeñan como operadores/as de telecentros, administradores/as o ejecutores/as de proyectos. Esta depende de las políticas del gobierno, así en un país puede tener acceso a bajo coste y otro país puede censurar su uso.

- b. **La infraestructura adecuada.** Las TIC no existen en el vacío, tanto los ordenadores, software y otras herramientas TIC necesitan una infraestructura de apoyo. INVENEO (2011)<sup>38</sup>, menciona tener en cuenta desde el edificio, su construcción y seguridad, porque de ello depende también la conectividad. La ubicación de los espacios del telecentro determina, los costos, la dificultad de la instalación, así como la posibilidad de expansión. Sobre el sistema de alimentación de energía, se puede tener en cuenta otros tipos, además de la eléctrica, por ejemplo, se puede utilizar energía solar.

#### 3.2.4. Sostenibilidad social/cultural

A diferencia de la sostenibilidad económica, política y tecnológica, no existe consenso sobre la definición de este tipo de sostenibilidad.

La Corporación Makaia (2010) lo define como la capacidad que tienen quienes lo integran, para relacionarse entre ellos y con el entorno, en pro de lograr objetivos técnicos, financieros, políticos y tecnológicos.

Lo valioso de esta definición es que define a la sostenibilidad social como el eje del cual dependen los otros objetivos del telecentro. De esta manera es la comunidad la que une esfuerzos para el logro de los objetivos del telecentro.

Para nuestra investigación consideramos una visión enfocada desde el telecentro a la comunidad por ello compartimos las siguientes definiciones:

*“Es vista como el apoyo continuo que se deriva del impacto positivo de los telecentros en el desarrollo económico y social de la comunidad local (Rega, 2010, p. 37)”.*

*“La sostenibilidad social y cultural se obtienen a través de la participación de la comunidad y organizaciones de base comunitaria, el compromiso de las ONG locales y otras instituciones; comprensión de las características locales, la cultura y las tradiciones; consideración de las diferencias dentro de las comunidades (género, cultura, edad, etc.), el empoderamiento de los grupos marginados; y la empatía con la población local” (Bossio, 2007, p. 8).*

Desde nuestro punto de vista, un telecentro pasa por tres niveles de apropiación de la comunidad hacia el telecentro:

- El primero es cuando los usuarios y las usuarias consideran que en el telecentro se generan acciones que despiertan su interés y entusiasmo.

---

<sup>38</sup> INVENEO es una ONG que proporciona las herramientas de la tecnología de la computación - sostenible y de alta velocidad - a aquellos que más lo necesitan en el mundo en desarrollo, para transformar vidas a través de una mejor educación, salud, oportunidades económicas, y un alivio más rápido. Con URL [ <http://www.inveneo.org/approach/overview/> ] Recuperada el 12/12/2016.

- El segundo es cuando se ha convertido en un espacio de encuentro, aprendizaje e intercambio (PAIDEIA, 2008). Para convertirlo en un nuevo espacio social<sup>39</sup>, Madon (2007) recomienda partir de las redes sociales existentes.
- El tercer nivel es cuando pasa a ser considerado por la comunidad, a la que sirve, como un bien público (Proyecto Tricalcar, 2007), que busca lograr el empoderamiento de las personas y de la comunidad (Bailey, 2009).

Por ello es importante conocer cómo se forman las redes, qué vínculos se crea entre las personas que asisten al telecentro, las asociaciones y el telecentro, qué acciones fortalecen estas redes. Todo ello está relacionado con el capital social, que se analiza en el capítulo 4.

#### *Factores internos para el logro de la sostenibilidad social/cultural*

- a. La **retroalimentación de la comunidad** en la elaboración, desarrollo y evaluación del proyecto para lograr apropiación y empoderamiento del telecentro por parte de las asociaciones, usuarios/as y colaboradores/as (Harris R. , 2011), (Gurstein, 2011). Ayudará a este proceso desarrollar herramientas para medir la satisfacción de sus usuarios/as.
- b. La gestión del **voluntariado**. En algunos casos, los procesos formativos en el telecentro se acaban junto con la financiación o son limitados los contratos a profesionales, por ello es imprescindible educar el **activismo ciudadano**, gestionar (reclutar, formar, fidelizar y motivar) de forma eficaz al voluntariado, de preferencia de la misma comunidad (Roman & Colle, 2002, p. 7) (Bailey, Issues affecting the social sustainability of telecentres in developing contexts: A field study of sixteen Telecentres In Jamaica, 2009, p. 10) (Gurstein, 2011, p. 2). El dinamizador o la dinamizadora deben tener la capacidad de formar sucesores y alentar la promoción interna de los usuarios y las usuarias expertos/as a voluntarios/as (Peña-López, 2009).

#### *Factores externos para el logro de la sostenibilidad social/cultural*

- c. El **contexto social local**. Entender e identificar a los diferentes grupos sociales, sus valores, necesidades y fortalezas para tenerlos en cuenta en la planificación y funcionamiento de telecentro (Celedón & Razeto, 2009) (Stoll, 2005). Eso incluye la **diversidad étnico-lingüística** (Ebam Etta & Parvyn-Wamahiu, 2003).

---

<sup>39</sup> Madon, conceptualiza el telecentro como espacio social que proporciona una nueva forma de reflexión y aprendizaje sobre procesos importantes relacionados con la sociedad civil y de la sociedad política y la sostenibilidad...Desde este punto de vista, continúa, un telecentro está destinado a ser recurso con información y comunicación ágil para la comunidad. Esta flexibilidad refleja el hecho de que las necesidades y prioridades de los habitantes de información no son estáticos y requieren una continua monitoreo.

- d. El **liderazgo del telecentro** dentro de la comunidad. Existen desde nuestro punto de vista tres niveles de liderazgos, el primero es cuando la persona que dinamiza el telecentro sea líder local, para ello conviene consolidar un “círculo de influencia”<sup>40</sup> dentro del grupo objetivo y mantener el perfil y la visibilidad dentro del entorno (Liyanage, 2009).

A continuación, se proponen, en la Tabla 7, los atributos del **liderazgo social** que debería tener **dinamizador/a**, responsable del telecentro o del equipo del telecentro a partir del aporte de ARSChile, que plantea el liderazgo desde tres enfoques: dirigido a la comunidad, al proyecto y a la generación de redes.

<b>Atributos del liderazgo social del dinamizador/a</b>		
Inserción en la comunidad	Compromiso con el proyecto	Generación y fortalecimiento de redes sociales
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Lugar de procedencia/ Conoce las necesidades, la lengua y la cultura de la comunidad</li> <li>• Experiencia dirigenal<sup>41</sup> en la comunidad</li> <li>• Participar en las actividades del pueblo</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disposición permanente para aprender</li> <li>• Transmisión del sentido de las TIC</li> <li>• Gestiona los cambios</li> <li>• Promueve las normas</li> <li>• Genera nuevos recursos</li> <li>• Actúa para que las cosas ocurran</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer relaciones de proximidad con usuarios y asociaciones</li> <li>• Generar o movilizar redes de la comunidad para potencial del telecentro</li> <li>• Generar relaciones de cooperación con otros telecentros</li> </ul>

**Tabla 7: Atributos del liderazgo social del dinamizador/a desde el telecentro. Adaptación a partir de ARSChile (2006)**

El segundo nivel es que los líderes de la comunidad formen parte telecentro, coincidimos con Colle (2005) al afirmar que la **participación de líderes** locales aumenta la credibilidad y potencial de difusión de las iniciativas de los telecentros. Y el último nivel de liderazgo es que el telecentro sea una entidad líder de la comunidad.

- e. El **compromiso y coordinación** constante de actores clave (Proyecto Tricalcar, 2007) para lograr la **difusión de la labor del telecentro** a los gobiernos locales y autonómicos, a la sociedad civil y al sector privado. Dentro de los gobiernos, los telecentros están directamente relacionados con las áreas dedicadas a servicios sociales, desarrollo, empleo, y juventud. Dentro de la sociedad civil podemos incluir, por ejemplo, las cooperativas, organizaciones no gubernamentales, las entidades religiosas y los medios de comunicación locales, debido a que juegan un papel importante en movilizar el interés de la comunidad (Madon, 2007).

<sup>40</sup> Este término hace referencia al capítulo 11: La ley del círculo íntimo del libro “Las 21 leyes irrefutables del liderazgo” de John C. Maxwell. 2007.

<sup>41</sup> Este término no se encuentra registrado en la RAE [Recuperado 21/05/2016] sin embargo es un término usado en Latinoamérica.



Dentro del sector privado, les puede interesar a la asociación de comercios de la comunidad, los colegios profesionales, las pequeñas empresas, los emprendedores, la cámara de comercio, y por supuesto, a las otras asociaciones.

Esta sostenibilidad, tiene además un importante desafío, que consiste en aprovechar el potencial de los telecentros para vincularlo a los distintos servicios de la comunidad como hospitales, escuelas, cooperativas agrícolas o al gobierno local toda la labor didáctica a través un dominio de la administración de contenidos, su planificación y evaluación (Colle, 2005), y para ello se requiere de la dimensión organizativa y pedagógica.

### 3.2.5. Sostenibilidad organizativa

Para Bossio (2007) es la capacidad de administrar el telecentro y el desarrollo de recursos humanos que permitan su continuidad. También se puede encontrar en la bibliografía con el nombre de *sostenibilidad operacional* (Liyana, 2009) (Harris R., 2011).

Otros autores, la han incluido dentro de la dimensión política o social, por ejemplo, al referirse a recursos humanos (Whyte, 1999), administración, equipo humano del telecentro. Otros no la han mencionado en ninguna dimensión (Delgadillo, Gómez, & Stoll, 2002) (Kumar & Best, 2007).

#### *Factores internos para el logro de la sostenibilidad organizativa*

- a. Una **planificación y coordinación** que permitan determinar reglas de trabajo, establecer una estructura organizativa, habilitar las normas, la regulación y las políticas internas del telecentro (Hughes, Eashwar, & Jennings, 2006).
- b. Los **roles del personal**. Consiste en distribuir las **funciones** (Proenza, 2001), que realizará el personal, como las tareas requeridas, resolver incidencias, desarrollar actividades de gestión y formativas en el telecentro (Proyecto Tricalcar, 2007).

Entre estas tareas deben figurar la **supervisión y contratación**, como que se ocupen de dar cuenta de las reparaciones en caso de roturas, de la contratación y despido del personal, del pago de salarios y de otras cuentas, de la incorporación y supervisión de voluntariado (Proenza, 2001).

- c. La **cantidad y calidad del personal**. Se debe contar con el número necesario de personal, de preferencia contratado. Respecto a la calidad del personal, actualmente, es complicado asegurar que el personal cuente

con el perfil profesional de dinamizador/a de telecentro, debido a que se encuentra en proceso de validación, el/la formador/a debe tener actitudes positivas, habilidades de gestión, técnicas y sociales (Ebam Etta & Parvyn-Wamahiu, 2003).

El personal debe estar identificado con los objetivos del telecentro, adaptarse a las necesidades de sus usuarios/as y proporcionar variedad de formación y apoyo (Bailey, 2009).

- d. Los **procedimientos** por ejemplo para dar de alta, baja a las personas que asisten, difusión de cursos, inscripción, etc. Debe ser de conocimiento de todos los miembros del telecentro, dinamizador/a, voluntarios/as y usuarios. Acordar y desarrollar políticas informativas claras y así como mecanismos disponibles para el manejo de conflictos (Corporación Makaia, 2010). Se recomienda, también, tener en cuenta la reacción a situaciones cambiantes.
- e. La **innovación en los servicios** (Shadrach & Sharma, 2011), por ejemplo, Celedón & Razeto (2009) sugieren servicios por áreas como microempresa, empleo, educación, salud e igualdad de género. Corporación Makaia (2010) hace énfasis en la claridad de los servicios como en los productos.
- f. La adecuación del **horario de funcionamiento** (Morales, Sebastián, & García, 2009). Se valora positivamente a aquellos telecentros con más horas de funcionamiento; que abren la mayor cantidad de días a la semana. Son un indicador relevante en términos de accesibilidad a los servicios (Celedón & Razeto, 2009).
- g. El **marketing /canales de difusión y visibilidad**. Para lograr alcance e impacto (Celedón & Razeto, 2009) deben existir mecanismos de difusión del telecentro. Favorece tener presencia en Internet, por ejemplo, una página Web; desarrollar campañas de concienciación y sensibilización; crear folletos y/o carteles en zonas visible, proporcionar noticias a la radio y a revistas de la comunidad, desarrollar servicios interactivos (Ebam Etta & Parvyn-Wamahiu, 2003). Desde el punto de vista de empresa, Harris (2011), le da el nombre de estrategias de marketing.

#### *Factores externos para el logro de la sostenibilidad organizativa*

- h. Las **instalaciones físicas** en general no se encuentran en espacios construidos originalmente para este uso, sin embargo, es importante tener en cuenta el apartado mencionado en el punto 3.2.3.2. Una vez definido el espacio y sus instalaciones, se debe prestar atención a las necesidades del público, (Ebam Etta & Parvyn-Wamahiu, 2003) como, por ejemplo, la distribución del espacio, la posibilidad de entrar con carritos del bebe o

carritos de la compra, en sillas de ruedas, contar con cabinas o zonas privadas, disponibilidad de aseos, climatización, ventilación, etc.

- i. Una cuidadosa selección de **la ubicación** teniendo en cuenta factores que afectan el uso como la accesibilidad y la seguridad (Ebam Etta & Parvyn-Wamahiu, 2003). Para la ubicación del telecentro debe considerarse un lugar céntrico para la población desea congregarse.

En muchos casos, los telecentros están ubicados dentro bibliotecas, asociaciones, centros cívicos, edificios del gobierno (Shadrach & Sharma, 2011), agencias de correo, aulas universitarias, bibliotecas de parroquias (Proenza, 2001). Para Harris (2011) los lugares que puedan intimidar no funcionan, como por ejemplo las oficinas gubernamentales, lugares poco accesibles, lejanos, difíciles de encontrar, para él una buena ubicación está al lado de un mercado, la calle principal, una planta baja.

Estos dos últimos factores, se han considerado como externos porque en muchos casos dependen las entidades que los gestionan, o de lo que pueda ceder el Ayuntamiento.

### 3.2.6. Sostenibilidad pedagógica

Detrás de muchas de las cuestiones planteadas sobre los temas de sostenibilidad, la bibliografía descrita, menciona el tema de la capacitación de los miembros del telecentro, como uno de los factores más importantes en el éxito o fracaso de un telecentro (Roman & Colle, 2002) (Bossio, 2007), sin embargo, no es considerada dentro de las clasificaciones o puntos a resaltar, referidas a la sostenibilidad de los telecentros.

Las acciones pedagógicas que debe realizar la persona que dinamiza desde el telecentro, como se han detallado en el apartado 2.9.4. en la Tabla 3 (p.45) de esta investigación, la propuesta del *Institut Català de les Qualificacions Professionals* (2011), incluye:

- Diseñar periódicamente la actividad del telecentro, el uso de los recursos y el calendario de ejecución.
- Dinamizar la actividad del telecentro y el uso de los espacios y recursos.
- Identificar, proponer y aplicar innovaciones o nuevas oportunidades de actividad para el telecentro.
- Diseñar las actividades formativas adecuadas para las distintas tipologías de personas usuarias del telecentro.
- Preparar los materiales de aprendizaje y el espacio donde se llevará a cabo la actividad.
- Llevar a cabo las actividades formativas con las personas usuarias del telecentro.

- Evaluar los aprendizajes logrados por las personas que han participado en la acción formativa y la actividad realizada.

Por ello la dimensión de sostenibilidad pedagógica engloba la función formadora del telecentro, de la didáctica, la creatividad para generar y adaptar contenidos y proyectos. Esta dimensión supone, asimismo, que la persona encargada de dinamizar es capaz de elaborar un diagnóstico, contar con un conocimiento social, generar propuestas de innovación, adaptar y graduar los contenidos de acuerdo a las necesidades, colaborar en redes de aprendizaje en diferentes contextos y evaluar sus acciones educativas.

Para que la persona que dinamiza pueda desarrollar estas acciones es conveniente tener en cuenta un contexto formativo desde el inicio de su formación, así como un acompañamiento formativo y de asesoramiento a lo largo de función como dinamizador/a.

La formación inicial del dinamizador/a, no se encuentra unificada; en España esta formación depende de las comunidades autónomas. Por ejemplo, en Cataluña se creó el “*Màster de dinamització de la Societat de la Informació i el Coneixement*”<sup>42</sup> para solucionar la ausencia de estudios universitarios de especialización para dinamizadores/as de telecentros.

Al investigar sobre la formación permanente no se ha encontrado datos relevantes dentro del área de los telecentros. Por ello hemos buscado una definición desde el área formación permanente del profesorado (FPP) no universitario, por considerarlo cercano al contexto de los telecentros:

*“La FPP es un proceso de acompañamiento que se desarrolla a lo largo del ciclo vital del docente, por lo que se necesita de una evolución y una continuidad que tiene lugar cuando se está ejerciendo profesionalmente con el objeto de desarrollar competencias dentro de un marco contextual y que se dirige a dar respuestas a las necesidades y a los problemas que los profesores tienen en sus prácticas, que persigue el desarrollo personal, profesional y social del docente atendiendo a los aprendizajes básicos de conocer, saber hacer, saber ser y saber convivir” (Suau, 2007, pág. 29).*

Ello nos permite enmarcar de forma general la formación del dinamizador, que comprende la formación inicial y posteriormente la permanente.

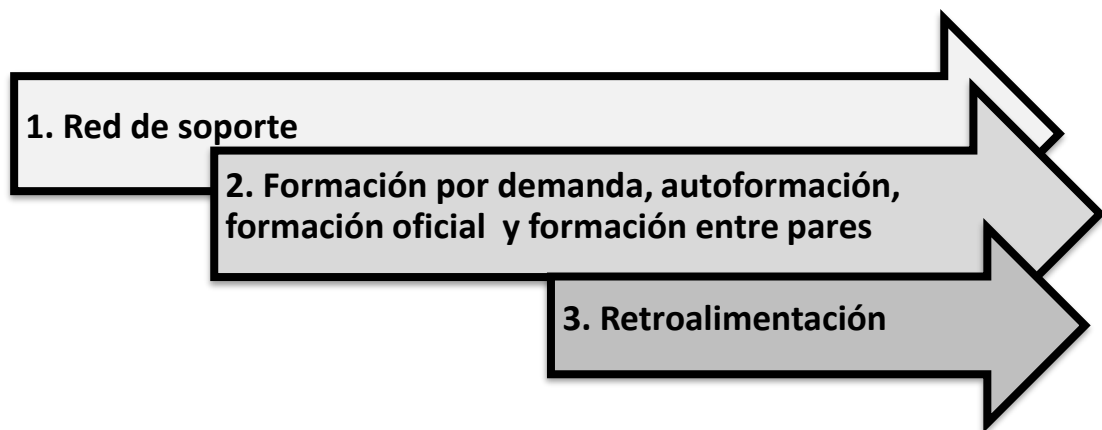
La parte más complicada de la formación permanente es la financiación, por ejemplo, para contratar a los expertos, para organizar eventos formativos,

---

<sup>42</sup> La página oficial del Master con información sobre la organización y el contenido del Master con URL: [ [http://www.gencat.cat/societatdelainformacio/master\\_uoc.htm](http://www.gencat.cat/societatdelainformacio/master_uoc.htm)] Recuperado el 02/04/2013. El enlace ya no se encuentra y el Master ya no se realiza, sin embargo, se puede encontrar información referida a su inauguración desde la WEB de prensa de la Generalitat de Catalunya con URL: [ [http://premsa.gencat.cat/pres\\_fsvp/AppJava/notapremsavw/85865/ca/governacio-crea-master-dinamitzacio-societat-informacio-coneixement.do](http://premsa.gencat.cat/pres_fsvp/AppJava/notapremsavw/85865/ca/governacio-crea-master-dinamitzacio-societat-informacio-coneixement.do)]. Recuperado el 13/11/2016.

para difundir la formación, para movilizar a los dinamizadores/as, etc. Sin embargo, existen varias alternativas que requieren menos inversión económica, por ejemplo, las que ha puesto en práctica la XPT, que consisten en: una red virtual de soporte y seguimiento, el acceso a autoformación, formación presencial o virtual, espacios para compartir entre pares y expertos, así como la retroalimentación desde diversos canales especializados, donde aprende y enseña.

Resumimos lo detallado en la Figura 8 como una alternativa de formación permanente para la persona que dinamizan los telecentros. Este modelo económicamente más accesible tiene tres niveles de acceso a formación:



**Figura 8: Propuesta de formación permanente del dinamizador/a. Elaboración propia**

Como se observa en la anterior Figura, se esquematiza el proceso de acompañamiento que menciona Suau (2007), la red de soporte técnico y educativo, conformado en la XPT por una Oficina Técnica, que ofrece soporte a través de una línea telefónica, un boletín electrónico por correo electrónico o personalmente.

Para lograr la evolución y continuidad en este proceso es imprescindible el segundo nivel. Es la llamada **formación entre pares** que, para ser exitosa, requiere, previamente, sensibilizar y desarrollar habilidades en los miembros sobre cómo trabajar en procesos grupales y organizacionales (Kilpatrick, Johns, & Muldord, 2010).

Una opción pueden ser las plataformas con contenido abierto, que permitan acceder a la persona dinamizadora a formaciones. Como segunda opción dentro de este nivel se encuentra la **formación oficial presencial o virtual** a través de los cursillos, talleres o encuentros que organice la Red de Telecentros a la que pertenece, esto le permitirá aprender de expertos.

*“Se trata de un proceso de negociación colectiva (y de colaboración), meditación y la reflexión sobre la experiencia, que requiere inculcar actitudes positivas hacia el aprendizaje y el desarrollo de capacidades analíticas y cognitivas” (Brown, 1998, p. 63).*

La Oficina Técnica ofrece diversas formaciones virtuales, pero en los últimos cinco años, son la Foundation Telecentres y la Fundación Esplai quienes lideran la oferta formativa dirigida especialmente a dinamizadoras y dinamizadores de Telecentros de habla castellana. En el Anexo 4 se detallan los datos de las formaciones realizadas por estos dos organismos en el año 2014.

La parte virtual es posible gracias a la Web 2.0, que permite esta retroalimentación, desde allí la XPT aporta un incremento acelerado en la variedad de recursos, experiencias y herramientas de libre disponibilidad. Da la opción a los dinamizadores/as de crear y publicar en la Web, tanto materiales propios como de los diversos dinamizadores/as y entidades colaboradoras. Proporciona una fuente de inspiración para el dinamizador y una oportunidad para las personas que utilizan el telecentro. Por ejemplo, contenido de formación abierto en una plataforma Moodle llamada “*Repositori de materials i cursos de Punt TIC*”<sup>43</sup>, una WIKITIC cuyo objetivo es el desarrollo colaborativo de conocimiento y material formativo<sup>44</sup>.

La tercera opción, consiste en desarrollar canales formales e informales de aprendizaje y comunicación. En ellas los profesionales pueden compartir conocimientos e información para desarrollar, articular e innovar su pedagogía (White, 2008).

Pero lograr el desarrollo de estas capacidades y mantener actualizadas las formaciones del dinamizador/a sin un coste económico permanente, no es una acción sostenible a nivel financiero. Por ello consideramos que la solución abarca el desarrollo de los tres niveles.

Este busca desarrollar un **proceso formal de retroalimentación continua** del personal de los telecentros. De esta manera, la demanda de formación general o específica, la posibilidad de adaptarlo al contexto local, la posibilidad de generar sinergias, de difundir experiencias. Crear y fortalecer una red de intercambio de conocimiento entre expertos y pares.

El logro de este modelo de formación recae en un ente gestor, que dinamiza toda la red de telecentros. En el caso de la XPT es la Oficina Técnica.

### *Factores internos para el logro de la sostenibilidad pedagógica*

- a. Las habilidades formativas. El dinamizador o la dinamizadora debe realizar **diagnósticos y evaluaciones** (Celedón & Razeto, 2009) (Bailey, Issues affecting the social sustainability of telecentres in developing contexts: A

---

<sup>43</sup> Repositorio de materiales y cursos de Punt TIC con URL: <http://moodle.punttic.cat/>. Recuperado el 13/11/2016.

<sup>44</sup> Página WikiTIC con URL: [http://wiki.punttic.cat/index.php/P%C3%A0gina\\_principal](http://wiki.punttic.cat/index.php/P%C3%A0gina_principal). Recuperado el 13/11/2016.

field study of sixteen Telecentres In Jamaica, 2009) para que los **contenidos, aplicaciones y servicios conecten con el nivel cultural y educativo** de la comunidad (Ebam Etta & Parvyn-Wamahiu, 2003), (Best & Kumar, Sustainability Failures of Rural Telecenters: Challenges from the Sustainable Access in Rural India (SARI) Project, 2008), de no ser así pueden producir rechazo.

- b. La **Adaptación de la formación** a las necesidades de los diferentes colectivos, así como la adaptación del contenido a las diversas necesidades de los usuarios y las usuarias, dosificar la información que se ofrece dependiendo el colectivo y hacerla accesible. Como afirma Madon (2007) la **relevancia** social del telecentro también está afectada por la manera en que el contenido se presenta a la comunidad, por ello es conveniente plantearse que el material no discrimine el acceso a la formación.

Este contenido, si es virtual, debe ser elaborado en *Conformidad con las Directrices de Accesibilidad para el Contenido Web*<sup>45</sup>, esta organización desarrolla estrategias, directrices y recursos para ayudar a elaborar las páginas Web sin barreras de accesibilidad. Los sitios web deben ser diseñados pensando en la diversidad de las personas y de sus capacidades, por ejemplo, para personas con discapacidad, personas mayores, lenguaje adaptado y lenguas nativas, etc.

- c. El formador que mejor puede cumplir con el perfil requerido, en esta área tan creciente, es aquel que posee un **espacio de autoformación**, de discusión, cuenta con proveedores de información, banco de recursos y apoyo sobre la enseñanza y el proceso socioeducativo. Estas redes para ser sostenibles deben ser vivas y tener la capacidad de atender a las demandas emergentes (Bailey, Issues affecting the social sustainability of telecentres in developing contexts: A field study of sixteen Telecentres In Jamaica, 2009).

### *Factores externos para el logro de la sostenibilidad pedagógica*

- d. El **nivel educativo de la población** parece ser un factor determinante en el uso de los telecentros. Una creencia popular extendida es que los servicios que allí se ofrecen son para la elite o para gente educada. Sin embargo, es necesario conocer el contexto, por ello el nivel general de educación y alfabetización, especialmente **la alfabetización** científica y técnica entre la población (Ebam Etta & Parvyn-Wamahiu, 2003).

---

<sup>45</sup> La accesibilidad Web significa que personas con algún tipo de discapacidad, incluyendo problemas visuales, auditivos, físicos, cognitivos, neurológicos y del habla, van a poder hacer uso de la Web. En concreto, que el diseño Web va a permitir que estas personas puedan percibir, entender, navegar e interactuar con la Web, aportando a su vez contenidos. La accesibilidad Web también beneficia a otras personas, incluyendo personas de edad avanzada que han visto mermadas sus habilidades a consecuencia de la edad. Las directrices se pueden encontrar en la página oficial de "Web Accessibility Initiative" con URL[<https://www.w3.org/WAI/>]. Recuperado el 13/11/2016.

Esto sucede, sobre todo, en comunidades con diferentes lenguas, donde se da prioridad al castellano, inglés o francés sobre las **lenguas nativas**, por lo que es relevante tenerlas en cuenta. (Ebam Etta & Parvyn-Wamahiu, 2003).

- e. Las **redes de colaboración** entre pares, esta variable promueve la colaboración descentralizada, que fomenten la toma de riesgos (White, 2008), donde lo personal y lo social se incluyen. Este factor dentro de la sostenibilidad pedagógica engloba diversos aspectos, como por ejemplo el desarrollo de la creatividad y la expresión para la creación de recursos educativos, además de la posibilidad de incorporar elementos centrales de identidad, valores, creencias y prácticas. Por ello, es importante desarrollar redes de colaboración nacionales e internacionales (Roman & Colle, 2002).

Actualmente existe más iniciativas sostenibles en el campo de los Recursos Educativos Abiertos<sup>46</sup> (REA). Estos incluyen programas (1) educativos abiertos y contenido; (2) herramientas de software abierto (por ejemplo, sistemas de gestión de aprendizaje); (3) El material abierto para la creación de capacidades de e-learning de los formadores; (4) repositorios de objetos de aprendizaje; y (5) cursos educativos libres (Downes, 2007).

- f. El **soporte pedagógico** para todos los miembros de la red. Es una estrategia pedagógica centralizada, llevada a cabo por los responsables de la red, como canal oficial, tiene por objetivo fortalecer las competencias de los formadores, a través de eventos, formaciones presenciales y virtuales, facilitar los Recursos Educativos Abiertos.

Las últimas dos variables requieren de una importante inversión, sin embargo, es necesaria para satisfacer la formación permanente de los formadores, la primera por el canal informal y la segunda por el *“institucional”*.

### 3.3. Variables para la sostenibilidad de los telecentros

Llegados al final del análisis de este capítulo, presentamos las 38 variables a tener en cuenta para lograr que los telecentros sean sostenibles. La Tabla 8: Variables de sostenibilidad del telecentro. Elaboración propia es un resumen de tres columnas, en la primera están las seis dimensiones de sostenibilidad, en las columnas dos y tres se mencionan las variables, diferenciando orientativamente los factores relacionados con la organización propia del telecentro y los factores externos orientados al contexto local, nacional o internacional. Cada uno de estos factores ha sido codificado, para poder identificarlos.

---

<sup>46</sup> REA es la traducción al castellano de OER (Open Educational Resources) término usado desde el 2002.



Las variables de la sostenibilidad de un telecentro				
Dimensiones	Factores Internos		Factores Externos	
Económica	1se 2se 3se	Plan de empresa Espíritu empresarial Remuneración del dinamizador/a	4se 5se	Fuentes de financiación Alianzas y formas de colaboración
Política	6sp 7sp 8sp	Marco legal Políticas de accesibilidad Políticas de contenido abierto y propiedad intelectual	9sp 10sp 11sp 12sp	Estabilidad política Compromiso de los líderes políticos Políticas de inclusión digital (agenda digital) Profesionalización de la función del dinamizador/a
Social	13ss 14ss	Retroalimentación de la comunidad Gestión del voluntariado y activismo ciudadano	15ss 16ss 17ss	Comprensión del contexto social local Liderazgo del telecentro Compromiso y coordinación entre los agentes participantes
Organizativa	18so 19so 20so 21so 22so 23so 24so	Planificación y coordinación Roles del personal, contratación y supervisión Cantidad y calidad del personal Procedimientos Innovación en los servicios Horario de funcionamiento Marketing /canales de difusión y visibilidad	25so 26so	Instalaciones Ubicación
Tecnológica	27st 28st 29st	Tecnología adecuada a las necesidades Modelo de gestión Protocolos para atender las peticiones e incidencias	30st 31st 32st	Licencias del software Infraestructura Conectividad a Internet
Pedagógica	33spe 34spe 35spe	Habilidades formativas. Diagnóstico y evaluación Adaptación y relevancia de formación y contenido Formación permanente de los formadores	36spe 37spe 38spe	Nivel educativo de la población Redes de colaboración (conocimientos y recursos) Soporte pedagógico

**Tabla 8: Variables de sostenibilidad del telecentro. Elaboración propia**

Podemos concluir, que tanto las dimensiones de sostenibilidad, como cada uno de sus factores podrían ser aplicables a otros proyectos socioeducativos, especialmente aquellos relacionados con TIC.

En segundo lugar, que, la apropiación del telecentro, por parte de la comunidad beneficiaria, está presente en todo el capítulo, así como la relación de este con los

agentes políticos, los líderes y las entidades. Para todo ello es necesario que se desarrollen redes de confianza, de colaboración, de apoyo y alianzas.

También se menciona que la persona que dinamice el telecentro sea un líder capaz de ofrecer servicios y formación pertinentes para la comunidad.

Consideramos que una gran parte de las variables que se detallan, están relacionadas con el capital social. Esta investigación pretende describir las acciones que deben tener en cuenta los telecentros para generar y mantener su capital social, este es el motor para garantizar su continuidad. En el apartado 4 se detallará el concepto de capital social, su aporte a los telecentros, la generación de redes de confianza y su aporte en los procesos educativos.

## 4. El capital social desde la perspectiva socioeducativa

*“desde el momento en que unas cuantas personas se unen o asocian para lograr un objetivo común, ya no son hombre o mujeres aislados, sino un poder visible” Requena (2008, 18)*

Los telecentros son espacios de educación no formal basados en desarrollar competencias digitales con y para el desarrollo de la comunidad, aprender es el eje que vertebra el resto de acciones.

La propuesta de Villaseñor & Úcar (2011) estudia el potencial del capital social en las bibliotecas. Detallan varias características de las bibliotecas que son similares al telecentro, como ser espacios abiertos, que ofrece servicios universales, que facilita encuentros sociales, que reúne a personas en torno al conocimiento y a la reflexión. Ambos investigadores afirman que las bibliotecas tienen potencial para generar redes sociales de intercambio de conocimientos y servicios, aumentar la confianza y beneficiar a quienes la conforman. Esta investigación ha sido un buen punto de partida.

Es interés del presente capítulo conocer el capital social y establecer sus bases desde una perspectiva socioeducativa, que nos permitan luego, conocer sus variaciones, las relaciones que allí surgen, la generación de sinergias, sus posibilidades en un contexto educativo, así como las diferentes maneras de medirlo.

### 4.1. Antecedentes para el análisis del capital social

La mayoría de la literatura revisada indica que han pasado casi 100 años desde que Hanifan (1916), discípulo de John Dewey, introdujera por primera vez el término *capital social* sobre las escuelas como centros comunitarios en donde presenta el capital social. Lo utilizó como el cultivo de buena voluntad, los sentimientos de solidaridad, de compañerismo, de simpatía y de las relaciones sociales entre los que conforman forman una unidad social.

Posteriormente, el capital social, se ha focalizado en las naciones (Putman, Leonardi, & Nanetti, 1993), en las culturas o regiones, en las personas (Baker, 2000), en las redes (Woolcock & Narayan, 2000), (Schuller, 2000) y como desarrollo regional (Grootaert & van Bastelaer, 2002).

Se ha convertido en un componente importante para las formulaciones de los organismos multilaterales como el Banco Mundial (Grootaert & van Bastelaer, 2002), PNUD (Klugman, 2010), Banco Interamericano de Desarrollo (2010), Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OECD, Social Capital: The challenge of international measurement, 2002).

También en las políticas de gobierno como el caso de Reino Unido, (OECD, Social Capital: The challenge of international measurement, 2002)<sup>47</sup> y la Office for National Statistics<sup>48</sup>.

En Francia, Nicolás Sarkozy convocó a una comisión de primer orden en el período 2008-2009 integrado por 25 especialistas (principalmente economistas, con cinco premios Nobel, como presidente de la comisión estuvo Joseph Stiglitz, y también Robert Putnam) para asesorar a su gobierno sobre la forma de medir la eficacia de la medición del bienestar y el PIB. El informe<sup>49</sup> recomienda encarecidamente la medición del capital social, la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional- USAID (Brune & Bossert, Building social capital in post-conflict communities: Evidence from Nicaragua, 2009), en Canadá (Franke, 2005), en Australia (Edwards, 2004). Dentro de nuestro contexto, la Fundación BBVA (2007) resalta el papel del capital social en el desarrollo de las ciencias sociales en los últimos tiempos. En Latinoamérica se utiliza incluso como parte del discurso de dirigentes políticos y periodistas al referirse a los problemas y soluciones de la sociedad. Se han realizado investigaciones del aporte del capital social para la lucha contra la pobreza, para el desarrollo rural, etc.

Su potencial se ha explicado desde un concepto central en ciencia política, económica y sociológica” (Requena, 2008) desde la sociología de la educación (Coleman, 1990), las ciencias políticas (Putman, Leonardi, & Nanetti, 1993) y, por último, en la historia económica y social (Fukuyama, 2000).

Para Ferlander & Timms (2007) citando a Coleman (1988) Putnam (2000) y Woolcock (2001), el núcleo del concepto se basa en la disponibilidad de recursos a los que se puede acceder a través de las relaciones sociales. Estas relaciones sociales forman redes con diversas variaciones entre sí, tales como la diferencia entre las relaciones fuertes y débiles (Granovetter, 1985).

El capital social permite acceder a recursos que son necesarios para el desarrollo sostenible de nuestros proyectos:

*“Los estados, las empresas y las comunidades, por sí solas, no poseen los recursos necesarios para promover un desarrollo sostenible y de amplio alcance; se requieren complementariedades y asociaciones entre diferentes sectores y dentro de ellos. En consecuencia, se debe identificar las condiciones en las cuales emergen estas sinergias” (Woolcock & Narayan, 2000, pág. 11).*

---

<sup>47</sup>A este evento fueron invitados todos los países de la OCDE, representantes del Banco Mundial y la UNESCO.

<sup>48</sup> Página oficial de la Oficina Nacional de Estadística de Inglaterra con URL: <http://www.ons.gov.uk/ons/guide-method/user-guidance/social-capital-guide/the-social-capital-project/guide-to-social-capital.html>. Recuperado 13/11/2016.

<sup>49</sup>Página del Informe al gobierno francés: “Rapport de la Commission sur la mesure des performances économiques et du progrès social” con URL: [http://www.insee.fr/fr/publications-et-services/dossiers\_web/stiglitz/doc-commission/RAPPORT\_francais.pdf]. Recuperado el 13/11/2016.

## 4.2. Un bien social o un recurso público

El capital social dentro de las ciencias sociales, como lo afirma Arriagada (2003), se inicia específicamente por la sociología y la antropología, en sus dimensiones de reciprocidad social, solidaridad y mecanismos de control social.

Se refiere a las redes sociales, a que estas pueden proporcionar acceso a recursos y al apoyo social. El estudio del capital social permite comprender las relaciones sociales y cómo su dinámica constituye un medio adicional o recurso para los individuos y las comunidades, así como a la forma en que se puede acceder a estas redes y utilizarlas de forma productiva (Franke, 2005).

Existen dos visiones del capital social, desde el individuo o desde la comunidad, para Bourdieu, (1985) Coleman (1990), Putman, Leonardi, & Nanetti, (1993), Requena (2008), es el recurso de un individuo o una red de individuos, no de una comunidad, para ellos son las personas individualmente las que se apropian del capital social.

Para Villaseñor & Úcar (2011) el capital social tiene un carácter colectivo, no se encuentra en el individuo, ni en el grupo, sino que está implícito en la relación. Esta última propiedad es la que permite que el capital social sea considerado un bien común (OECD, 2001).

La tendencia mundial (Requena, 2008) indica un descenso en el crecimiento de las asociaciones y organizaciones consagradas como la iglesia, partidos políticos o sindicatos, ya que cada vez tienen menos miembros. Por otro lado, hay un **aumento de la participación** en asociaciones educativas, artísticas, culturales, ecologistas y pro-derechos humanos.

Para Saiz & Rangel (2008) las **organizaciones voluntarias** son vistas como instrumentos para la formación de capital social, pues en virtud de **repetidas interacciones**, facilitan las conexiones sociales y la cooperación y engendran la confianza entre sus miembros.

Pertenecer a una asociación articula nuestra sociedad. La sociedad española cuenta con una red sólida de asociaciones, organizaciones que poseen un mecanismo de generación de normas, valores e **identidad social** (Requena, 2008).

**El capital social comunitario**, que detalla Márquez (2009) es un término usado por organismos internacionales, instituciones académicas y gobiernos. Que tiene por objeto analizar las formas de integración comunitaria. Esta integración se logra a través de redes sociales, que logran fortalecer los lazos solidarios, debido a los atributos del capital social: confianza, reciprocidad y **compromiso cívico**, lo cual trae consigo beneficios colectivos.

Similar es la descripción de Putman, Leonardi, & Nanetti (1993). Para ellos las redes densas en una comunidad fomentan las normas de reciprocidad, facilitan la comunicación, fortalecen la confianza, el compromiso, la coordinación, **la negociación** y la pertenencia que da lugar a la cooperación ciudadana para el beneficio mutuo.

Las relaciones basadas en la confianza, generan un **intercambio de favores** entre individuos que forman una misma estructura social:

*“La posibilidad de aparición de esta forma de capital social queda sujeta a diversos factores entre ellos el grado de **confiabilidad** del entorno social, las necesidades actuales de los individuos y el grado de cercanía [closure] de las redes sociales”.* (Coleman, 1990, p. 301)

Son relaciones basadas en las normas de reciprocidad (Bourdieu, 1985), (Woolcock & Narayan, 2000), (Schuller, 2000).

Sin embargo, estas relaciones no deben centrarse solo en el intercambio de los recursos existentes en la comunidad, deben formar redes que se extiendan más allá de la comunidad, así facilitan el acceso a recursos adicionales y se benefician de las oportunidades en el resto del mundo (Kilpatrick, Field, & Falk, 2003).

Dentro de las diferentes comunidades de telecentros, las redes se generan en su mayoría a partir de relaciones de **proximidad y horizontalidad** entre usuarios/as y las asociaciones. Desde el telecentro se potencia la conectividad comunitaria.

Entre lo individual o colectivo del capital social, el telecentro, desde nuestro punto de vista, en un principio se beneficia de las redes que posee cada individuo, pero luego de allí surgen y se fortalecen más relaciones que dan valor al centro y se convierten en una riqueza colectiva. Es beneficioso para el individuo como para el colectivo.

*“El capital social es una acumulación de varios tipos de activos sociales, psicológicos, culturales, cognoscitivos, institucionales, etc., que aumentan la cantidad (o la probabilidad) de un comportamiento cooperativo mutuamente beneficioso para las personas que lo poseen y para la sociedad en general”* (Saz, 2007, p. 48).

Esta relación entre lo comunitario e individual en algunos casos es gratuita, no espera nada a cambio, en otros casos genera un compromiso o se espera reciprocidad. En todo caso el capital social necesita de un grupo cercano o lejano de personas con algún tipo de vínculo.

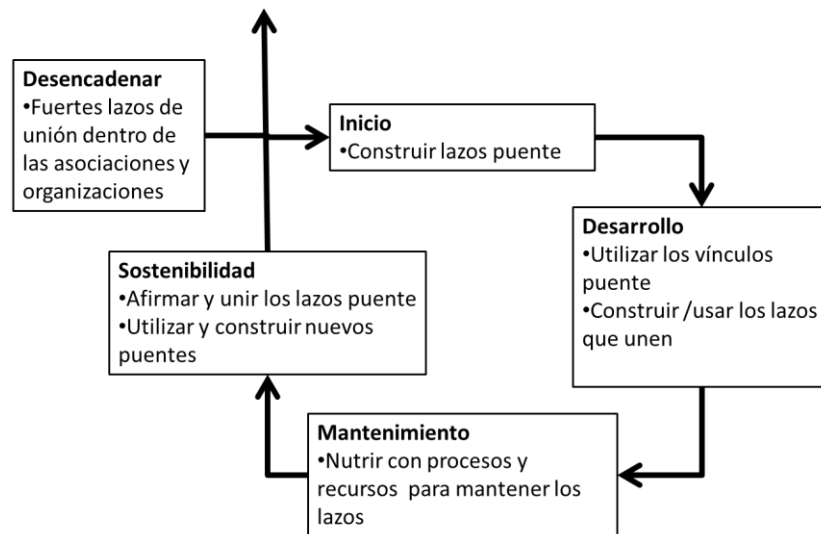
*“De hecho, sólo se puede generar capital social colectivamente gracias a la presencia de las comunidades y las redes sociales, pero los individuos y los grupos pueden usarlo al mismo tiempo. Las personas pueden aprovechar el capital social de sus redes para lograr objetivos particulares y los grupos pueden utilizarlo para cumplir un determinado conjunto de normas o conductas. En este sentido, el capital social se genera en conjunto, pero también puede utilizarse de forma individual, tendiendo un puente”* (Ferragina, 2010, p. 4).

Nos interesa comprender cómo se desarrollan, cómo funcionan estas relaciones sociales y cómo su dinámica constituyen un medio o recurso adicional para los individuos y las comunidades, y la forma en que se pueden acceder a ellos y utilizados de forma productiva.

### 4.3. Desarrollo del capital social

Bourdieu (1985) y Coleman (1990) afirman que una red tiende a reproducir una herencia. Por su parte, Forni, Siles, & Barreiro (2004, p. 6) puntualizan que: “*El capital social se origina en rasgos denominados puntos de coincidencia, que pueden ser adquiridos o heredados*”.

El desarrollo de capital social, como lo explica Kilpatrick, John, & Muldord (2010) en la Figura 9, deriva a partir de un propósito o visión en común, que depende del liderazgo entre las partes involucradas.



**Figura 9: Formación del capital social a través del desarrollo de asociaciones. (Kilpatrick, Johns, & Muldord, 2010, p. 116). Traducción propia.**

Se desencadena de manera informal, por una necesidad u oportunidad y gracias a los lazos de unión, a partir de allí se inicia la construcción de un vínculo o lazo puente, hacia una etapa más formal que es la del desarrollo de los vínculos.

El grupo desarrolla un sentido de propiedad y la vinculación con el propósito que los une, por lo tanto, buscará como asegurar su mantenimiento y a continuación su sostenibilidad.

Se trata no sólo de medir la cantidad del capital social, sino que implica el análisis del proceso de su construcción y su uso (consciente o no).

Después de la cohesión de estas redes, se debe producir el incremento del capital social, entendiéndose mejora de la confianza, la reciprocidad, el cumplimiento de las normas, la mejora en la toma de decisiones, la representatividad, el posicionamiento local. A partir de ello surge la natural necesidad de crecimiento y de esta manera continuar enriqueciendo la propia red comunitaria.

La capacidad de la comunidad para generar su propio desarrollo, no puede quedar centrada en las organizaciones que haya podido generar en su seno y la capacidad de relacionarse entre ellas. Aquí es donde resulta vital el contacto con personas y

agrupaciones de fuera de la comunidad pero que faciliten el acceso a información, recursos y medios ubicados en los centros de toma de decisiones y poder (Lorenzelli, 2003).

Por otra parte, también se deben tener en cuenta, la clasificación de Requena (2008) sobre las redes. Existen las denominadas formales, por ejemplo, los clubes, asociaciones, etc., que se caracterizan por pagar cuotas y buscar objetivos comunes establecidos. Y también existen las redes informales, por ejemplo, el bar del viernes por la tarde, el parque a la salida del colegio, etc., que son un tipo de redes en las que se busca satisfacción.

#### 4.4. Medición del capital social y análisis de instrumentos

Conviene señalar que medir el capital social presenta algunas dificultades debido a varias razones: es un recurso intangible y colectivo con características de bien público, que pueden ser positivas o negativas.

*“El capital social se utiliza para describir los resultados beneficiosos que se pueden derivar de "multiplicar" bienes existentes de la comunidad, tales como la confianza, reciprocidad y cooperación, valores y normas compartidas, proactividad y liderazgo y un fuerte sentido de comunidad que pueden resultar de la interacción y la participación en fuertes redes sociales de una comunidad”* (Simpson, 2005, p. 2). Traducción propia.

Esta versatilidad anima a que existan múltiples investigaciones con diversas propuestas, clasificaciones, enfoques y niveles e instrumentos con los que se ha medido el capital social. Este apartado detalla la bibliografía más relevante en relación con nuestra área de investigación y nuestros objetivos.

El análisis de la literatura académica, se refiere a un enfoque subjetivo y a otro estructural (Kilpatrick, Johns, & Muldord, 2010). El Banco Mundial (Grootaert & van Bastelaer, 2002) analiza estos enfoques y concluye que están relacionados, pero van por diferentes caminos. El enfoque subjetivo o cognitivo en la naturaleza se refiere a los recursos (por ejemplo, información, ideas, apoyo) que los individuos van adquiriendo en virtud de sus relaciones con otras personas (Portes, 1998). El enfoque estructural se refiere al tipo y alcance de la propia participación en varias redes informales y organizaciones civiles formales (Putman, 2000).

Sin embargo, como se ha detallado al inicio del capítulo, el capital social se refiere a las normas y las redes que permiten a las personas actuar de manera colectiva (Woolcock & Narayan, 2000), aprovechando un conjunto de recursos, gracias a las relaciones que crea. Estas redes les permiten compartir sus conocimientos y habilidades, o el capital humano. Es el intercambio de conocimientos y habilidades que pueden fluir por las estructuras, procedimientos y mecanismos que la gente ha desarrollado (Coleman, 1988).

Además de estos tres enfoques el capital social se puede medir a nivel individual y colectivo (Franke, 2005). El capital social comunitario se mide agregando las percepciones de confianza, reciprocidad y participación social de muchos individuos,



mientras que a nivel personal refleja la medida de las percepciones de cada individuo (Reynoso-Vallejo, Miranda, & Staples, 2009).

Los indicadores de capital social difieren geográfica y sectorialmente. La forma más generalizada mediante la que se intenta medir el capital social, es a través de encuestas<sup>50</sup>. Por ello, el reto en su medición es identificar un sistema de indicadores contextualmente relevantes. Ello conlleva al siguiente paso, la formulación de preguntas que se centren en sus dimensiones; es decir, en la participación en la comunidad a través de los grupos organizados (Requena, 2008), en los vínculos que nacen de forma espontánea, etc.

Se ha realizado un análisis detallado de las iniciativas que miden el capital social desde el enfoque de redes. La Tabla 9, detalla trece de estas iniciativas, en cinco columnas los aspectos que se han tenido en cuenta. En la primera se cita al autor responsable del estudio y el año en que se realizó, en la segunda columna se detallan las dimensiones generales que ha utilizado, la tercera columna enumera las estrategias de análisis que ha utilizado, la cuarta columna hace referencia a la muestra y la última muestra los autores en los que se ha basado, hemos puesto especial atención en mencionar aquellos que ya forman parte de esta investigación.

Después del estudio de estas propuestas, cinco de ellas han sido los pilares de los instrumentos que se han elaborado: Grootaert & van Bastelaer (2002), Atria (2003), Edwards (2004), Franke (2005), Mujika, A., Ayerbe, M., Ayerbe, O., Elola, A., & Navarro, I. (2010) y se detallan en el Apéndice 5: Análisis de iniciativas sobre medición del capital social.

---

<sup>50</sup> Se distinguen dos grupos de encuestas: 1) Diseñadas específicamente como herramientas de medida del capital social, como el Cuestionario Integrado para la Medición del Capital Social realizado en el 2002, por el grupo de expertos del Banco Mundial, Christiaan Grootaert; Deepa Narayan; Michael Woolcock; Veronica Nyhan-Jones. 2004. Llamado Measuring social capital: an integrated questionnaire. World Bank working paper no. 18. Washington, DC: World Bank. con URL [<http://documents.worldbank.org/curated/en/515261468740392133/Measuring-social-capital-an-integrated-questionnaire>] ; el Estudio de Referencia al Capital Social Comunitario (The Social Capital Community Benchmark (SCCB)) de la John F. Kennedy School of Government de la Universidad de Harvard, información sobre el mismo en la URL <http://www.ksg.harvard.edu/saguaro/communitysurvey/> y 2) Encuestas generales que incluyen la medición de alguna dimensión del capital social, como la “Encuesta Social de Estados Unidos” (*General Social Survey*), la “Encuesta General de Familias inglesa” (*General Household Survey*), la Encuesta Social Europea (*Social European Survey*). URLs recuperadas el 13/11/2016.

### Análisis de instrumentos de medición del capital social

Autor/año del Instrumento o propuesta	Dimensiones /Factores	Estrategias de Análisis	Muestra	Autor fundamental teórico
Sudarsky, (1999) <b>Barómetro de Capital Social</b> (BARCAS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación Cívica</li> <li>• Confianza Institucional</li> <li>• Solidaridad y Mutualidad</li> <li>• Relaciones Horizontales</li> <li>• Jerarquía o Articulación Vertical</li> <li>• Control Social</li> <li>• Republicanismo Cívico</li> <li>• Participación Política</li> <li>• Información y Transparencia</li> <li>• Medios</li> </ul>	Análisis factorial Análisis multivariados	Nacional (Colombia)	Putman & al. (1993)  Coleman (1988)
Narayan, D., & Cassidy, M. F. (2001) <b>Global Social Capital Survey</b> (GSCS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características Grupales</li> <li>• Normas Generalizadas</li> <li>• Unión</li> <li>• Socialización día a día</li> <li>• Nexos Vecinales</li> <li>• Voluntariado</li> <li>• Confianza</li> </ul>	Análisis factorial Análisis multivariados	Nacional (Uganda y Ghana)	Putnam (1993, 1995) Sudarsky (1999)
Grootaert & van Bastelaer, (2002) <b>Undertanding and Measuring Social Capital</b> Banco Mundial: SOCAT y SOCAP-IQ Annex 1D Organizational profile interview guide	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identidad organizacional</li> <li>• Historia y estructura</li> <li>• Orígenes y evolución</li> <li>• Miembros</li> <li>• Capacidad institucional (liderazgo, participación, cultura de la organización, capacidad de la organización,</li> <li>• Vínculos institucionales</li> </ul>	Análisis cualitativo Entrevistas a líderes, focus group con miembros y no miembros	Institución	Putman (1993) Narayan, D. (1995) Coleman (1988)
Statistics New Zealand (2002) <b>The Measurement of Social Capital in New Zealand</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comportamientos Actitudes y Valores</li> <li>• Grupos Poblacionales Organizaciones</li> </ul>	Análisis estadístico (recopilación de elementos de trece cuestionarios diferentes)	Nacional (Nueva Zelanda)	OECD (2000)
Stone, W., & Hughes, J. (2002) <b>Empirical meaning and measurement validity</b> Australian Institute of Family Studies June.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Características personales</li> <li>• Características familiares</li> <li>• Recursos</li> <li>• Actitudes y valores</li> <li>• Características del área</li> <li>• Vínculos informativos</li> <li>• Relaciones generales</li> </ul>	Regresión logística multinomial Regresión lineal	Una muestra aleatoria nacional encuesta de 1.500 hogares australianos	Coleman (1988) Bourdieu (1993) Woolcock, M. (2000) Putman & al. (1993) Narayan & Cassidy (2001)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relaciones institucionales</li> <li>• Extensión de relaciones</li> <li>• Densidad</li> <li>• Diversidad</li> <li>• Bienestar individual y familiar</li> <li>• Bienestar público</li> <li>• Vida civil vibrante</li> <li>• Vecindad y bienestar</li> <li>• Bienestar político</li> <li>• Bienestar económico</li> </ul>			
Harper, R., & Kelly, M. (2003). <b>Measuring social capital in the United Kingdom</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación social</li> <li>• Participación cívica</li> <li>• Redes sociales y apoyo social</li> <li>• Reciprocidad y confianza</li> <li>• Visión de la zona local</li> </ul>	Análisis estadístico (cuestionario) entrevistas estructuradas con 389 hombres y mujeres con diversas características socio-demográficas de toda Gran Bretaña. Diez entrevistas cognitivas	La oficina Nacional de Estadística del Reino Unido desarrollo Este instrumento para medir los factores del capital social para utilizarse en encuestas locales y nacionales.	Putnam (2000), Blaxter, M. Polonia, F. Curran, M. (2001), Woolcock, M. (2001)
Atria (2003) La dinámica del desarrollo del capital social: factores principales y su relación con movimientos sociales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación en las redes</li> <li>• Reciprocidad</li> <li>• Confianza</li> <li>• Normas sociales</li> <li>• Proactividad</li> </ul>	No menciona	No menciona	Durston, J. (1999), Fukuyama (2001) Sunkel (2001)
Grootaert et al., (2004) <b>Social Capital Integrated Questionnaire (SC-IQ)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Grupos y redes</li> <li>• Confianza y solidaridad</li> <li>• Acción colectiva y cooperación</li> <li>• Información y comunicación</li> <li>• Cohesión social e inclusión</li> <li>• Emprendimiento y acciones políticas</li> </ul>	Análisis multivariable	Comunitario – hogar	Grootaert (2000) Narayan (2001) Puntman & al. (1993) Woolcock (1999)
Edwards (2004) <b>Australian Bureau of Statistics</b>	<p><b>Cualidades de la red</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Normas</li> <li>• La confianza y la confiabilidad</li> <li>• Reciprocidad</li> <li>• Sentido de eficacia</li> <li>• Cooperación</li> </ul> <p><b>Aceptación de la diversidad y la inclusión</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Propósito común</li> <li>• Participación social</li> <li>• Participación cívica</li> <li>• Apoyo comunitario</li> </ul>	Análisis estadístico. Encuesta Social General (GSS) se llevó a cabo con los australianos mayores de 15 años y más	Local y regional	Puntman & al. (1993) Woolcock Colema (1998), OECD (2001) Fukuyama (1999) Trewin (2000)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Amistad</li> </ul> <b>Estructura de la red</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tamaño de la red</li> <li>• Frecuencia /intensidad del contacto</li> <li>• Densidad y franqueza</li> <li>• Transitoriedad y movilidad</li> </ul> <b>Transacciones de red</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fomentar el intercambio</li> <li>• Intercambio de conocimientos, información y presentaciones</li> <li>• Negociación</li> </ul> <b>Aplicación de sanciones</b>			
Zukewich y Norris, (2005) <b>National Experiences and International Harmonization in Social Capital Measurement</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participación social</li> <li>• Redes sociales y de soporte</li> <li>• Confianza y Reciprocidad</li> <li>• Participación Cívica/ciudadana</li> </ul>	Análisis de redes Análisis Estadístico	Nacional (Canadá)	OECD (2002) Edwards (2004)
Franke (2005) <b>Policy Research Initiative/ Canada</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tamaño de la red</li> <li>• Densidad de la red</li> <li>• Diversidad de la red</li> <li>• Frecuencia del contacto</li> <li>• Intensidad del contacto</li> <li>• Proximidad espacial de los miembros de una red</li> <li>• Movilización de redes: Condiciones de acceso a recursos</li> <li>• Movilización de redes: diferencias percibidas y movilización de recursos</li> <li>• Relaciones y condición de integración social</li> <li>• Normas y reglas internas de la red</li> <li>• Disposición de las estructuras e instituciones</li> </ul>	Cualitativo-cuantitativo	Nacional l'élaboration et l'évaluation de projets/programmes du politiques publiques (Canadá)	Woolcock, Michael and Deepa Narayan (2000) Australian Bureau of Statistics Zukewich et Norris (2005).
Trewin (2006) <b>Aspects of Social Capital.</b> Australian Bureau of Statistics	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Redes sociales y Estructuras de Soporte</li> <li>• Participación Social y Comunitaria</li> <li>• Participación Política y Cívica, y Empoderamiento</li> <li>• Confianza entre las Personas y en las Instituciones</li> </ul>	Análisis estadístico (recopilación de elementos de ocho cuestionarios diferentes)	Nacional (Australia)	OECD (2000) <sup>1</sup> Winter (2000) R.W. Edwards (2004)

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tolerancia a la Diversidad</li> <li>• Altruismo, Filantropía y Trabajo Voluntario</li> </ul>			
<p>Mujika, A., Ayerbe, M., Ayerbe, O., Elola, A., &amp; Navarro, I. (2010)</p> <p><b>Manual para la autoevaluación del capital social en las organizaciones</b></p>	<p><b>Socialización</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de información y de comunicación relacionados con la unidad evaluada</li> </ul> <p><b>Legitimidad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Intereses y preocupaciones en el trabajo</li> <li>• Nivel de confianza</li> <li>• Cultura organizativa</li> <li>• Eficacia</li> </ul> <p><b>Participación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cooperación</li> <li>• Participación</li> <li>• Cantidad de relaciones</li> <li>• Calidad de relaciones</li> <li>• Frecuencia de Relaciones personales</li> <li>• Frecuencia de relaciones no personales</li> <li>• Nivel de asociación</li> </ul> <p><b>Valores, actitudes y conductas personales</b></p> <p><b>Reciprocidad</b></p>	<p>Cuestionario integral a través de la aplicación web.</p>	<p>Para organizaciones. Desarrollado por Orkestra-Instituto Vasco de Competitividad Fundación Deusto.</p>	<p>Coleman (1988), Bourdieu (1980), Durston, J. (1999), OECD (2001), Woolcock, M. Y Narayan, D. (2000):</p>

Tabla 9 : Análisis de instrumentos de medición del capital social. Basado en el modelo de Padrò & Úcar (2015)

A partir de Franke (2005) proponemos un modelo de análisis del capital social centrado en la relevancia de las redes sociales como un elemento esencial para el logro de la sostenibilidad de los telecentros. Dicho de otra manera ¿cómo las redes sociales sirven potencialmente como elementos esclarecedores en el logro de la sostenibilidad de los telecentros?

Esto no quiere decir que las redes permitan explicar todo, pero pueden ser un elemento que contribuya a generar otro factor explicativo. Para situar el análisis del capital social dentro de un amplio modelo explicativo, es necesario conocer ¿Cuáles son los factores que lo enmarcan y cuántos de ellos se deben tener en cuenta al analizarlo?

#### 4.5. El capital social en contextos socioeducativos

Debido a que las redes no operan en vacío, para contextualizar el capital social, se ha analizado el aporte de Putman (2000) y Franke (2005).

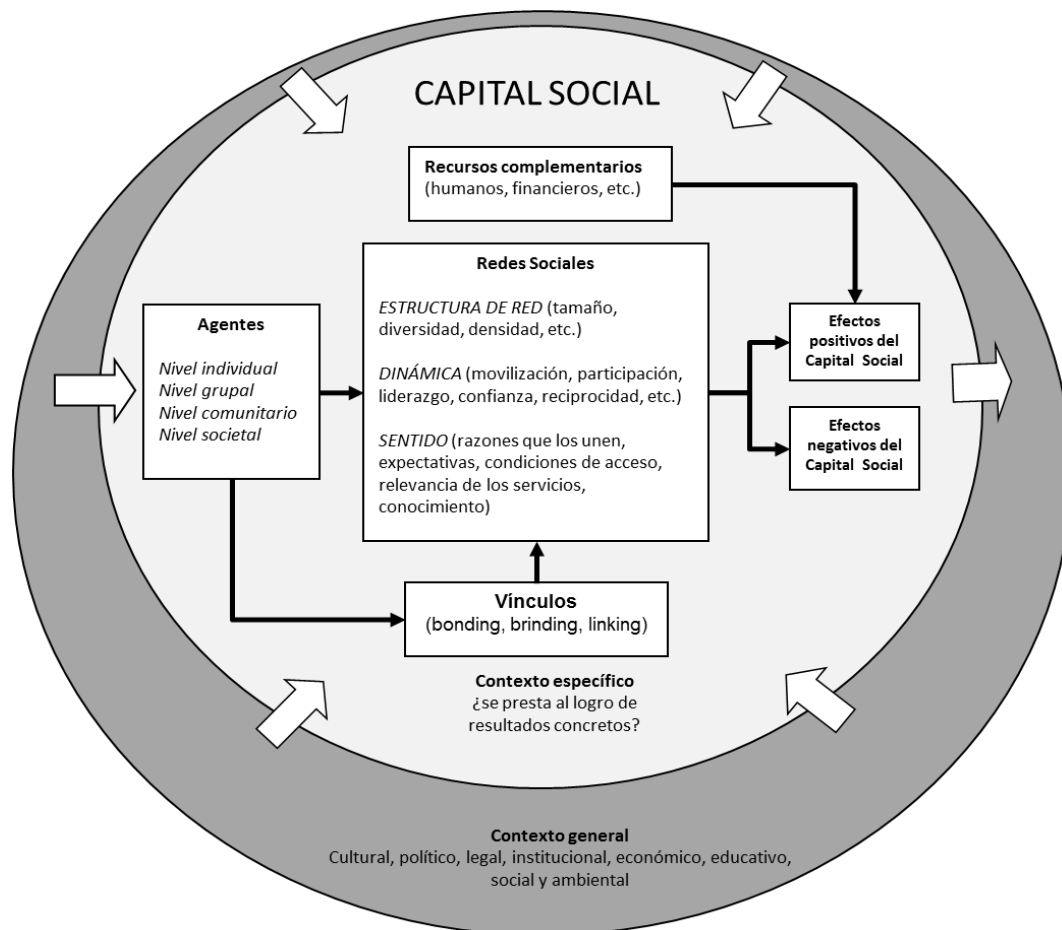
Putman menciona seis factores que pueden transformarse a partir del capital social: la comunidad cívica, la conectividad comunitaria, el asociacionismo, la cooperación, la calidad de vida y el bienestar social. Estos factores a su vez también transforman el capital social dentro del modelo que proponemos a continuación este formaría parte de los resultados

Franke (2005) presenta una propuesta de Fundamento del capital social en las políticas públicas del Canadá dentro de “*Project Social Capital as a Public Policy Tool*” llamado modelo PRI.

Utilizando estas dos aportaciones se propone el “Fundamento del Capital Social en proyectos socioeducativos”, que se puede observar en la Figura 10. En él se distinguen claramente los elementos que participan del proceso de generación del capital social en contextos socioeducativos.

Este modelo muestra el “**contexto**” incluyendo la visión a nivel general, por ejemplo, socio-económico o político, este constituye la estructura del capital social y a nivel específico: el contexto local, por ejemplo, la presencia de determinadas instituciones, determinadas situaciones personales, o acontecimientos inquietantes.

Los “**recursos complementarios**” son elementos externos (por ejemplo, capital humano, capital financiero, las infraestructuras materiales) que influyen sobre las redes. Esto supone que las redes sociales operan como complemento de otros recursos, es decir, estas redes pueden empoderar, para aumentar el valor de los otros recursos, y viceversa. El capital social de los miembros de la comunidad y de la comunidad en su conjunto es la base sobre la que puede tener lugar un proceso de empoderamiento (Gurstein, 2004).



**Figura 10: Contexto del Capital Social en proyectos socioeducativos. Adaptación a partir de Franke (2005, p. 9)**

El primer bloque se refiere a los “**agentes**”, que se detallaran en el punto 4.5.1. Allí se mencionan 4 tipos: el individual, el grupal, el comunitario o el societal<sup>51</sup>.

El siguiente bloque menciona cuatro formas de analizar las “**redes sociales**”. El primero, que se detalla en el punto 4.5.2., describe las redes en función de su estructura (por ejemplo, tamaño, diversidad, densidad), el segundo apartado, punto 4.5.3., por la dinámica y valores de las redes, debido a ellas, la aportación de capital social varía en función de la población específica como personas mayores, jóvenes, pueblos indígenas, mujeres, comunidades rurales, etc. En tercer lugar, apartado 4.5.4., se ha denominado sentido de la red, que detalla las razones educativas que unen a los individuos, por ejemplo, expectativas, acceso a información y generación de conocimiento, etc.

En el cuarto, se detallan los vínculos que pueden existir entre las y los agentes

<sup>51</sup> La palabra “*societal*” Aunque de raíz latina, nos viene del inglés. No se encuentra a la fecha en la RAE, sin embargo, es utilizada en el ámbito de lo social y militar en Latinoamérica sobre todo en Chile. Resumido de la colaboración de Lluís Gonzáles para el boletín “puntoycoma” N°51 de traductores españoles en las instituciones de la Unión Europea. Con URL:

[<http://ec.europa.eu/translation/bulletins/puntoycoma/51/pyc513.htm>]. Recuperado 13/11/2016.

participantes, en el apartado 4.5.5., denominados *bonding*, *bridging* y *linking*.

El telecentro necesita darse a conocer a toda la comunidad, buscar la aportación, de ser posible, de todas las redes que conforman la comunidad, tanto de individuos como de colectivos. De esta manera podrá acoger e involucrar a diversos colectivos de la comunidad, y se podrá acceder por ejemplo a información de la comunidad, los puntos de vista de los líderes, el intercambio de conocimiento, etc. Gracias a estas redes, el telecentro fortalece su capacidad de acción en la comunidad e incrementa el valor de lo que puede ofrecer. Así cómo generar redes sólidas y extensas.

Los **efectos positivos y negativos del capital social**. Los logros permiten conocer los resultados directos e indirectos en la activación de las redes sociales, las formas que puede adoptar y analizar los beneficios o activos existentes. Este apartado se detallará en el punto 4.5.6.

También cabe mencionar los puntos negativos del capital social, calificado como arma de doble filo (Woolcock & Narayan, 2000), debido a que es un recurso poderoso que facilita la cooperación para cual fuere la naturaleza del fin (Putman, Leonardi, & Nanetti, 1993).

El capital social, desde un enfoque negativo, puede alentar a generar a través de las redes la autosuficiencia, el aislamiento, la corrupción, los guetos, los colectivos incívicos, como las bandas, las sectas, las pandillas, los sindicatos del crimen, las mafias, redes opresivas o de estrechamiento que son obstáculos para el desarrollo de la comunidad. Durson (2003) menciona la exclusión, dominación y clientelismo, desde el enfoque sobre la exclusión de la pobreza en Latinoamérica. Edwards (2004) resume los efectos negativos del capital social en exclusión social, intolerancia, ruptura social y corrupción.

#### 4.5.1. Agentes que participan

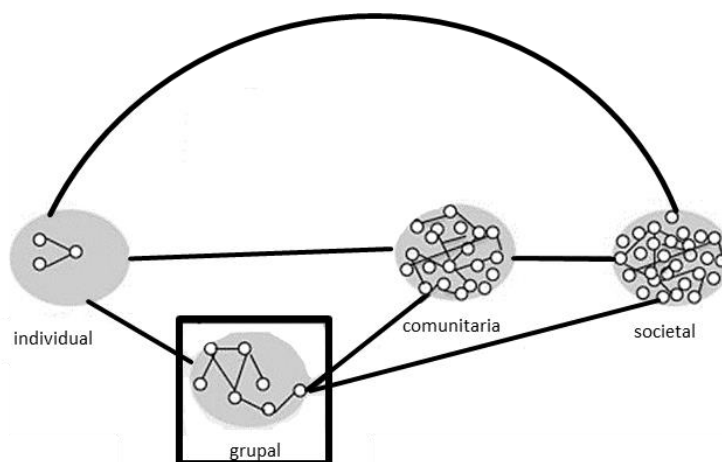
Para la elaboración del bloque “agentes” se ha tenido en cuenta el análisis realizado anteriormente en este estudio, sobre el carácter dicotómico del capital social, tanto individual como comunitario.

Dentro del capital social comunitario se han encontrado clasificaciones, como por ejemplo la que describe Serrano (2002), que divide estas redes en comunitarias y societales, además de las individuales, Durston (2003) las clasifica en individual, grupal, comunitario, puente, escalera y societal, Franke (2005) propone tres dimensiones: redes interpersonales, redes dentro de la organización y redes fuera de la organización.

Estos tres aportes han servido para proponer cuatro niveles del capital social, como se puede ver en la Figura 11: Nivel de las redes . La primera es el capital social individual o capital social interpersonal para Franke (2005), el segundo sería el capital social grupal como menciona Durston (2003) y al que Franke denomina redes dentro de la organización. El tercer nivel sería el capital social comunitario referido a las redes entre las organizaciones locales y cuarto nivel sería las redes entre organizaciones



fuera del entorno local, se ha redes fuera de la organización esta última se denominado capital social societal, utilizando la denominación de Serrano (2002). Ambas, la comunitaria y la societal, dentro de la clasificación de Franke serían redes fuera de la organización.



**Figura 11: Nivel de las redes de capital social. Elaboración propia**

En la Figura 11 se muestran líneas negras representando todos los posibles vínculos entre los cuatro niveles. En el telecentro se pueden integrar los cuatro niveles, pero se ha enmarcado el “nivel grupal” porque consideramos que es el que representa a las redes que se existen mayoritariamente en los telecentros.

Teniendo en cuenta estos niveles se han organizado en la Tabla 10 todos los posibles agentes que forman las redes de un telecentro. Elaborado a partir de los aportes de Serrano (2002) Durston (2003) Franke (2005).

Redes en los telecentros: Agentes y niveles del capital social			
Capital social individual	Capital social grupal	Capital social comunitario	Capital social societal
Redes interpersonales	Redes dentro de la organización	Redes entre organizaciones locales	Redes entre organizaciones fuera del entorno local
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Familia</li> <li>• Amigos</li> <li>• Vecinos</li> <li>• Compañeros de estudios y de trabajos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinamizadores/as</li> <li>• Voluntarios/as</li> <li>• Asociaciones miembro Gestores del proyecto</li> <li>• Usuarios/as</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No usuarios/as</li> <li>• Asociaciones locales Ayuntamiento Empresas, comercios locales</li> <li>• Voluntarios/as de otras asociaciones</li> <li>• Medios de comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Telecentros de la comarca y del mundo</li> <li>• Empresas Asociaciones Gobierno autonómico y estatal</li> <li>• Medios de comunicación</li> </ul>

**Tabla 10: Redes en los telecentros. Elaboración propia**

#### 4.5.2. Estructura de las redes

Son los componentes estructurales del capital social. En una organización social son sencillos de observar y conocer. Dentro de este apartado se han considerado las siguientes variables:

- a. El **tamaño** de las redes, es una variable utilizada por diversos autores (Narayan & Cassidy, 2001) (Grootaert & van Bastelaer, 2002) (Stone & Hughes, 2002), coincidimos con la definición de Franke (2005), para ella el tamaño de las redes consiste en el número de personas con quién mantiene diferentes tipos de relaciones, amigos íntimos y familia, amigos lejanos, conocidos, vecinos, colegas de trabajo. Para Edwards (2004), el tamaño de la red se refiere al número y variedad de conexiones de los individuos o grupos pueden tener.
- b. La **densidad** de una red consiste en el nivel de interconexión entre usuarios (Grootaert & van Bastelaer, 2002) (Franke, 2005). (Lee, Park, & Lee, 2015)
- c. La **diversidad** de una red es una variable que cuenta con diversos enfoques. Esta investigación comparte el aporte de Edwards (2004), para él, la aceptación de la diversidad se refiere a las actitudes y comportamientos que muestran el respeto, comprensión y apreciación de la diversidad en relación con la raza, el género, la edad, el origen étnico, capacidad sexual orientación, físicas o intelectuales o psicológicas, atributos biológicos, estatus socioeconómico, creencias religiosas o espirituales, creencias políticas, y otras diferencias humanas.

Según Trewin (2006) se enfoca desde la tolerancia a la diversidad, Stone & Hughes (2002) incluye la diversidad lingüística, étnica, educativa, de valores. Y Kilpatrick, Johns & Muldord. (2010) lo mencionan como aceptación a la diversidad. Franke (2005) considera que esta variable se mide a partir de la heterogeneidad del estatus socio-económico de la red.

La **inclusión** también puede ser descrita como la expresión más activa a la aceptación de la diversidad. Para Edwards, la inclusión es el reconocimiento y la comprensión de las diferentes necesidades, capacidades y aspiraciones de la gente, y la creación activa de un ambiente de apoyo que permite a las personas cumplir con sus objetivos y progresar. La inclusión también puede ser descrita como un más activo expresión de aceptación de la diversidad.

- d. La **frecuencia del contacto**, hace referencia al número de contactos entre la red de miembros (Narayan & Cassidy, 2001) (Stone & Hughes, 2002) (Franke, 2005) (Zukewich & Norris, 2005) (Trewin, 2006).
- e. La **intensidad** de las relaciones (Grootaert & van Bastelaer, 2002) (Trewin, 2006) (Lee, Park, & Lee, 2015) mejoran las clasifica en relaciones estrechas y naturales en términos de inversión emocional, pueden ser débil o fuerte (Franke, 2005), por ejemplo, no es lo mismo una relación con alguien con quién discutimos asuntos importantes que con una persona que vemos de vez en cuando.

La intensidad de las relaciones genera redes muy implicadas, como una “*colla castellera*”<sup>52</sup> y lo contraria sería por ejemplo las filas en la panadería o en el supermercado. Las redes sociales también pueden ser específicas, centradas en un evento, una necesidad puntual o en un contexto.

Una red que se forma alrededor de un tema o actividad puede o no seguir siendo activa después de que la razón de ser haya concluido.

- f. La **proximidad**, explica Franke (2004) , es cuando la red está formada por miembros que se conocen cara a cara y se ven regularmente. Esta variable se ha tenido en cuenta en nuestra investigación, al tratarse de un proyecto presencial, sin embargo, cada vez existen más intervenciones socioeducativas virtuales, por lo que esta variable podría tener diferentes matices.

#### 4.5.3. Dinámica y valores de las redes

En este punto los autores coinciden con Putman (2000) en que el capital social se encuentra vinculado a las redes, normas y confianza social que facilitan la coordinación y cooperación, punto que se desarrollará en este capítulo. Sin embargo, consideramos que, dentro de la interacción y la participación en redes sociales locales y externas, hay factores, valores y normas, que ayudaran a comprender el capital social.

- a. La **movilidad de la red**, es la pertenencia a redes, la capacidad de movilizar recursos, las fuentes que lo originan, las acciones -individuales o colectivas- que la infraestructura del capital social posibilita, enfatiza Atria (2003).

El Banco Mundial (Grootaert & van Bastelaer, 2002) y Franke, (2005) hacen referencia a la rotación de personas miembros de la red. Otros autores se refieren a la movilidad de las personas cuando se mudan de casa (Trewin, 2006).

- b. **La participación en redes**, es una de las variables más utilizadas por los autores estudiados (Narayan & Cassidy, 2001) (Grootaert, C. & van Bastelaer, T. 2002) (Kilpatrick, Johns, & Muldord, 2010). El capital social depende de la capacidad para formar nuevas asociaciones y redes (Atria, 2003), que permiten, a través de dichas redes, acciones de intercambio y cooperación que involucran bienes no materiales y materiales (Saiz & Rangel, 2008). Las personas se involucran con otras a través de diversas asociaciones, las que son voluntarias y equitativas por ello la **organización comunitaria** es especialmente valiosa para el desarrollo de redes sociales nuevas, establecidas entre individuos que comparten intereses comunes (Reynoso-Vallejo, Miranda, & Staples, 2009).

---

<sup>52</sup> Son agrupaciones de personas que construyen castillos humanos de varios pisos de altura tradicionalmente en Cataluña y también en Chile. Desde el 2010 forma parte del Patrimonio Cultural Inmaterial de la Humanidad.

Zukewich & Norris (2005) da énfasis a la participación social, cívica, política, detalla la participación activa y la pasiva, la participación formal y la informal.

- c. **Convivencia y responsabilidad.** Las normas sociales, que proveen el control social informal que obvia la necesidad de usar acciones legales e institucionales (Atria, 2003).

La coexistencia de muchas reglas antiguas y nuevas contribuye a la desconfianza generalizada. Al mismo tiempo, la credibilidad de los plazos o acuerdos se ve afectado negativamente cuando los beneficiarios en circunstancias similares son tratados de manera diferente (Grootaert & van Bastelaer, 2002).

**Los bienes socioemocionales** (Siles, 2003) son expresiones entre personas que validan, expresan cariño o proveen información que incrementa el auto-reconocimiento y auto-respeto, que pueden sustituir al dinero y a bienes físicos. O como soporte, que puede tomar la forma de recursos materiales, asistencia financiera, prestación de servicios, apoyo emocional o el uso compartido de la información, consejo o experiencia.

La aplicación de las sanciones (Edwards, *Measuring Social Capital An Australian Framework and Indicators*, 2004) es el medio por el cual se hace cumplir un código moral o norma social, ya sea positivamente en la forma de recompensas o negativamente por medio del castigo. Las sanciones pueden también ser formales, tales como sanciones legales o no estructuradas, como el ostracismo.

Díaz & Cívís (2011) lo enfocan desde la **corresponsabilidad**, que se describe como alimentar el sentido o meta común, la responsabilidad compartida, la aceptación de responsabilidades asimétricas, etc.

- d. La **toma de decisiones**. Es la capacidad de una red<sup>53</sup> para generar su propio desarrollo (Lorenzelli, 2003), con decisiones racionales y conscientes de los individuos que la componen (Durston, 2003); es cuando las personas no son completamente egoístas, ni toman sus decisiones racionales con total independencia de los demás (Coleman, 1990). Aquí es donde resulta vital el contacto con personas y agrupaciones de fuera de la red pero que faciliten el acceso a recursos y medios ubicados en los centros de toma de decisiones y poder (Lorenzelli, 2003).

**El poder** (Siles, 2003) se refiere a la habilidad de una persona a influenciar a otras, (Edwards, *Measuring Social Capital An Australian Framework and Indicators*, 2004) al poder entre los individuos, y dentro de o entre grupos y entre individuos y organizaciones. El poder es ejercido a través de potenciales

---

<sup>53</sup> Tanto Lorenzelli como Durston han centrado sus investigaciones en comunidades campesinas, pero para contextualizarlo en esta investigación nos hemos tomado la licencia de remplazarlo por red.

recompensas o potenciales sanciones. Es el impacto sobre el comportamiento en la forma de control social, la influencia de los mentores, etc. (Franke, 2005).

- e. **Solución de problemas**, Como resolución de conflictos (Grootaert & van Bastelaer, 2002) (Putman, Leonardi, & Nanetti, 1993) hace referencia a la presencia o ausencia de soluciones alternativas, sentimientos de dependencia, existencia o inexistencia de soluciones alternativas, la dificultad para pedir ayuda, la evaluación de los límites de la capacidad para ayudar, etc. (Franke, 2005).
- f. **El liderazgo**, es la capacidad de movilizar recursos, ideas e información de instituciones más allá de la comunidad, es una función clave de enlace de capital social. (Grootaert & van Bastelaer, 2002) (Atria, 2003) (Simpson, 2005) (Kilpatrick, Johns, & Muldord, 2010)
- g. **La confianza**, (Granovetter, 1985)(Putman, 2000) (Narayan & Cassidy, 2001) (Grootaert & van Bastelaer, 2002) (Saiz & Rangel, 2008) (Kilpatrick, Johns, & Muldord, 2010) (Mujika, Ayerbe, Ayerbe, Elola, & Navarro, 2010) (Fisher, 2013), implica la voluntad de aceptar riesgos, lo que supone que otras personas responden como se espera o al menos que no intentan causar daño (Atria, 2003). Confianza se refiere a la fiabilidad de una persona o un sistema, la confiabilidad implica honestidad, responsabilidad, trato justo y nivel de competencia (Edwards, Measuring Social Capital An Australian Framework and Indicators, 2004).
- h. **La cooperación** se genera por un sentido compartido de responsabilidad, por los esfuerzos colectivos (Coleman, 1990) (Putman, Leonardi, & Nanetti, 1993) (Grootaert & van Bastelaer, 2002) (Mujika, Ayerbe, Ayerbe, Elola, & Navarro, 2010), por individuos que están dispuestos a hacer algunos sacrificios por el bien colectivo como son los actos de generosidad y solidaridad (Saiz & Rangel, 2008) (Bourdieu, 1985) (Robinson, Schmid, & Siles, 2003) y la acción colectiva (Franke, 2005).

El capital social no implica el intercambio formal e inmediato de un contrato legal sino una combinación de altruismo de corto plazo e interés personal en el largo plazo (Atria, 2003). El individuo provee un servicio a otro o actúa para el beneficio de otros a un costo personal, pero con la expectativa de que este “servicio” le será devuelto en algún momento en el futuro en caso de necesidad.

Si este “servicio” o favor no es devuelto, para Edwards (2004), esta falta de sentido compartido genera desconfianza. Ante ello, las personas tienden a no cooperar porque desde su punto de vista otros no actúan en una de manera similar.

- i. **La reciprocidad** por el grado de interdependencia con que actúan las personas (Coleman, 1990) (Lin, 1999) (Putman, 2000) (Durstun, 2003) (Grootaert & van Bastelaer, 2002) (Zukewich & Norris, 2005) (Kilpatrick, Johns, & Muldord, 2010) (Mujika, Ayerbe, Ayerbe, Elola, & Navarro, 2010),

como el nexo entre las partes que contribuye a expandirlo a través del asociacionismo cívico. Saiz & Rangel (2008), desde este punto de vista los individuos prestan servicios con la expectativa que sea devuelto. En una comunidad donde la reciprocidad es fuerte, las personas se preocupan por los intereses de los demás (Atria, 2003). Trewin (2006) le llama Intercambio de apoyo.

Las redes generan dos tipos de reciprocidad: por un lado, la reciprocidad específica, es decir: yo hago esto por ti, si tú haces esto otro mí (por ejemplo, grupos para el disfrute de sus miembros, como en los clubs de costura, de lectura, en el banco del tiempo).

Por otro lado, la reciprocidad generalizada, es más valiosa todavía, y que significa: yo hago esto por ti, sin esperar nada concreto, aguardando confiado a que algún otro haga algo por mí más adelante; es el caso del voluntariado en casos de desastre y del banco de alimentos.

- j. Otras propuestas a considerar en la dimensión sobre la dinámica y valores de las redes:

**La proactividad** (Atria, 2003) (Díaz & Cívís, 2011) es el sentido de eficacia personal y colectiva. El desarrollo del capital social requiere que las personas sean agentes activos y creadores, no receptores pasivos de servicios o derechos. Para Edward (2004) el sentido de eficacia se refiere a la creencia que un individuo, grupo o comunidad tiene respecto a la capacidad de producir los resultados deseados por sus propias acciones. También se refiere a la autosuficiencia, iniciativa, y el grado de influencia, así como la posibilidad de recurrir a recursos adicionales según sea necesario (Narayan & Cassidy, 2001).

El **arraigo** (Siles, 2003) que desarrollan los individuos al estar vinculados socioemocionalmente con objetos, lugares, compromisos, tradiciones y leyes.

La **simpatía** de una persona o un grupo hacia otras o grupo que puede producir un beneficio potencial, una ventaja y un tratamiento preferencial para otra persona o grupo de personas más allá del esperado en una relación de intercambio (Robinson, Schmid, & Siles, 2003)

La **cohesión social y la efectividad institucional** (Franke, 2005)

La **felicidad y el bienestar** (Haidt, 2006) (Offer, 2006)

#### 4.5.4. Sentido de las redes socioeducativas

Las redes socioeducativas, según Díaz & Cívís (2011), son redes organizacionales con objetivos socioeducativos, para ello han elaborado una revisión bibliográfica con aportes desde el 2003 (Tabla 11).

Redes organizacionales y redes socioeducativas				
Autores	Kilduff y Tsai (2003)	Arganoff (2003)	Milward y Provan (2006)	Díaz, Cívís, Longás y Murat (2010)
Tipologías de redes	Redes Serendipitous	Redes Informacionales	Redes de implementación de servicios	Redes acumulativas
		Redes de Desarrollo	Redes de difusión de información	Redes Distributivas
		Redes de Extensión	Redes de resolución de problemas	Redes de Interconexión
Redes Socioeducativas	Redes dirigidas hacia una meta	Redes de Acción	Redes con capacidad de construir comunidad	Redes de Conocimiento

**Tabla 11 : Redes organizacionales y redes socioeducativas**

Las redes socioeducativas se diferencian de otras redes, porque estas tienen una intención educativa, una meta, como detalla Díaz & Cívís (2011), sean presenciales o virtuales, su razón de ser es el conocimiento. Por ello, consideramos que el capital social, que allí se genera depende no solo del interés de las personas, si no de lo que aportan, en sus interacciones y acciones para el beneficio mutuo.

Para Kilpatrick, Johns, & Muldord (2010), desde su enfoque educativo, cada individuo aporta e influye en las redes con dos tipos de recursos: el conocimiento y la identidad, obsérvese en la Figura 12. Cada persona cuenta con un conocimiento recopilado a lo largo de su experiencia, que incluye la información que tiene del contexto, las habilidades aprendidas y sus propios contactos.



**Figura 12: Recursos del individuo al integrarse en redes. Adaptación a partir de Kilpatrick, Johns, & Muldord, (2010)**

El otro tipo de recurso es su identidad, referida a los rasgos de personalidad que lo caracterizan dentro de la comunidad, como la autoestima, la capacidad de relacionarse, el compromiso, el sentimiento de pertenencia, etc.

El individuo a lo largo de su vida ha invertido tiempo y energía en desarrollar estos recursos, los acumula y luego los utiliza en su interacción. Se integra o crea redes.

Dentro de los telecentros estos recursos individuales fortalecerán las redes que allí interactúan, así como beneficiarán al propio individuo a mantener o incrementar su capital social.

Para Lee, Park, & Lee (2015), miembro de un equipo de un proyecto de desarrollo, el capital social se relaciona positivamente con la efectividad del equipo, el rendimiento y la satisfacción. Desde su enfoque, al mismo tiempo que el capital social del equipo influye en el intercambio de conocimientos contribuye indirectamente en el desempeño del proyecto mejorándolo.

Estas tres aportaciones, evidencian la falta de una dimensión específica. En los instrumentos analizados se han encontrado en diversos apartados, variables que coincidían con el enfoque de las redes socioeducativas, por ello se han agrupado y se presentan a continuación dentro de nuestra fundamentación que hemos llamado “sentido de la red”.

- a. Las **razones que los unen** (Grootaert & van Bastelaer, 2002) (Franke, 2005) o propósito común (Edwards, Measuring Social Capital An Australian Framework and Indicators, 2004) es una intención compartida o motivación, un resultado previsto o deseado, final o en el objetivo para el cual un grupo o comunidad se juntan.

Consideramos añadir también el aporte de Kilpatrick, Johns & Muldord (2010) en este apartado al referirse a “identificación con la comunidad”.

- b. Las **expectativas** pueden referirse a diversos temas de los desarrollados en esta investigación, por ejemplo, puede ser respecto a lo que espera de la red y el apoyo mutuo (Grootaert & van Bastelaer, 2002) o las expectativas de la ayuda de un compañero de trabajo (Trewin, 2006). Para esta investigación nos centraremos en lo que los miembros esperan de la red.
- c. Las **condiciones de acceso**, esta variable determina las oportunidades y limitaciones a acceso a los recursos, al tiempo que reconoce que la estructura en sí misma. El acceso es producto de las interacciones. El acceso a la nueva información y las oportunidades, la experiencia compartida y el desarrollo de ideas (Fisher, 2013).

Para Lin (1999), el acceso y uso de los recursos sociales están determinadas en parte por las posiciones jerárquicas y las posibilidades de las relaciones más débiles. Para Edwards (2004) el acceso adecuado a la información y los



recursos es importante para que las personas sean capaces de participar plenamente en la sociedad.

Estas condiciones según Edwards (2004), hacen también referencia a la existencia o la ausencia de soluciones alternativas, sentimientos de la dependencia, la dificultad para pedir ayuda, la evaluación de los límites de la capacidad para ayudar, etc.

- d. La **relevancia de los servicios y recursos**, para Dennis Trewin (2006) el trabajo de las organizaciones consiste en proporcionar una amplia gama de servicios y oportunidades de participación social. Sin embargo, consideramos vital que estos deben partir de una necesidad, ser de interés, ser de utilidad para la red. La disponibilidad de recursos adecuados puede contribuir a mejorar las oportunidades y a una mayor participación en la sociedad civil de los individuos, los grupos y las comunidades enteras, y pueden contribuir a inclusión social.
- e. El **intercambio y la generación de conocimiento**, son aspectos importantes que aseguran el funcionamiento y equidad en una red socioeducativa. De acuerdo con Grootaert & van Bastelaer (2002) es el número de fuentes de información y con Edwards (2004), esta variable está orientada al intercambio de conocimientos, a la difusión de información, a los procesos de aprendizaje, al intercambio y la creación de conocimientos, habilidades y valores, dentro y entre los grupos.

El tipo de información que puede fluir dentro o entre grupos de estas redes socioeducativas es muy variado, generalmente pueden incluir las noticias y los asuntos de actualidad, el asesoramiento jurídico, información sobre salud, cultural recreativa o política, etc. (Edwards, *Measuring Social Capital An Australian Framework and Indicators*, 2004). Pero, sobre todo, en una red socioeducativa, cobran relevancia la capacidad para hacer circular los aprendizajes, dudas, sugerencias y las creaciones de todos sus miembros.

Cuando se trata de redes de conocimiento, para Fisher (2013), que estudia el papel del capital social para el intercambio de información de los campesinos en el Reino Unido, el nivel de conocimientos de un grupo de personas estaría relacionado con la construcción de capital social, así como el intercambio de conocimientos. El ejemplo de la investigación de Lee, Park, & Lee (2015) detalla lo expuesto: si uno percibe que su compañero/a tiene una experiencia que es beneficioso para su trabajo, uno se va a esforzar para formar lazos más fuertes con su compañero/a con el fin de obtener recursos de contacto más útiles.

Por su parte, Franke (2005) afirma que incluso si la red está construida sobre bases sólidas, nada garantiza que en una situación particular todos los miembros estén en condiciones y dispuestos a compartir o poner en común sus recursos, o para cooperar con crear nuevos recursos que beneficiarán a otros miembros o la comunidad. Hay, por lo tanto, una diferencia entre los recursos que pertenecen a los miembros de una red y que son potencialmente

accesibles, por un lado, y la voluntad o la capacidad de los miembros compartirlas (o para cooperar), por otro lado.

Las personas invierten tiempo y mantienen relaciones para extraer recursos de ellas, tales como el intercambio de conocimientos y el apoyo compartido Zukewich (2005). Hallazgos exploratorios de Fisher (2013) sugieren que la confianza proporciona un catalizador esencial que permite que la información pasiva pueda ser transformada en conocimiento útil.

Consideramos que es la propia red, la que valora la importancia de las aportaciones, como por ejemplo alguien que comparte su historia, sus expectativas, o un chisme. Será la propia red que aplica sus normas y sanciones, si fuera el caso.

#### 4.5.5. Vínculos entre las redes

En los últimos tres apartados se han detallado las variables que conforman el capital social, sin embargo, en una red las relaciones entre las personas que lo conforman no son homogéneas, éstas varían con mucha frecuencia y entre ellas existen diferentes vínculos que los unen. Como por ejemplo presenta Edwards (2004). Él hace referencia a que la estructura y la fuerza de los vínculos entre las personas y grupos de una determinada red está en función de su apertura. Una red muy abierta, se refiere a un conjunto de enlaces en los que algunos miembros están vinculados a muchos otros, esto puede dar lugar a muchos miembros existentes de forma aislada. Una red cerrada generalmente se refiere a un grupo fuertemente unido, en el que cada miembro tiende a conocer los otros.

Siles (2003) y Villaseñor & Úcar (2011) comparten la clasificación de Woolcock & Narayan (2000), sobre los vínculos que se generan entre las personas: *Bonding*, *Brindging* y *Linking*<sup>54</sup>.

Para comprender la evolución de esta clasificación se presenta la Tabla 12:

Tipos de vínculos generadores de capital social		
Woolcock & Narayan (2000) Banco Mundial	Siles (2003) CEPAL – Naciones Unidas	Villaseñor & Úcar (2011) Universitat Autònoma de Barcelona
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Bonding</i> (Lazo): son relaciones socialmente estrechas, generadas a partir de puntos de coincidencia heredados (sexo, edad, nacionalidad) o creados como resultado de compromisos para toda la vida y un contacto personal frecuente, (posiblemente vecinos). Grupos de pertenecía (relación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vínculo: son de relaciones sociales muy estrechas, caracterizadas por sentimientos de cariño, afecto y preocupación (entre miembros de una familia, parejas o usuarios/as).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Bonding</i> “con los míos”: son vínculos intragrupo y son lazos de exclusividad/exclusión. Grupos homogéneos</li> </ul>

<sup>54</sup> *Bonding*, *Brindging* y *Linking* son conceptos utilizados por primera vez por el Banco Mundial y utilizados en esta investigación sin traducción al castellano.

inmigrantes-familia).		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Bridging</i> (puente): son relaciones horizontales o con una distribución simétrica entre sus miembros. Hace referencia a lazos medianamente estrechos y se basa en puntos de coincidencia adquiridos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nexo: son relaciones socio semi-cerradas, generalmente se basa en características comunes de compromisos moderados tales como respeto y confianza (los cuales pueden existir entre colegas de trabajo, miembros de un club, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Bridging</i> “con los otros”: son relaciones que se establecen “puentes” con personas fuera del grupo buscando generar lazos de inclusión.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Linking</i> (eslabón): son relaciones asimétricas, en su mayoría verticales, se da entre grupos diferentes o ubicados en distintos espacios de acción y poder.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Puente: son relaciones entre personas con muy pocas características comunes, limitado contacto personal y con diferencias importantes en cuanto a posesión de recursos (jefe-empleado, político-votante, etc.)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Linking</i>: son relaciones con individuos o grupos con diferentes estatus o poder. Son vínculos para conseguir recursos, ideas e información más allá de la comunidad.</li> </ul>

**Tabla 12: Tipos de vínculos generadores de capital social. Elaboración propia a partir de Woolcock & Narayan (2000), Siles (2003) y (Villaseñor & Úcar, 2011)**

Después de analizarla Tabla 10 (p.88) y la Tabla 12 , consideramos que existe una relación entre las dimensiones de las redes de capital social y los tipos de vínculos que se generan en cada uno de ellos.

Ambas nos permiten comprender las naturalezas de los vínculos, por ejemplo, la relación entre el telecentro y una asociación del pueblo pertenece al capital social comunitario y se debe buscar tener entre ellos un vínculo tipo “*bridging*”, relación horizontal que se basa en características comunes de compromisos moderados tales como respeto y confianza.

La relación entre los voluntarios/as del telecentro está en la dimensión del capital social colectivo y el tipo de vínculo puede ser o “*bonding*” o “*bridging*” según la estreches de la relación que hayan desarrollado.

El Ayuntamiento que financia el telecentro pertenece al capital social comunitario y es un vínculo vertical “*linking*”.

La oficina gestora de la red a la que pertenece el telecentro se encuentra dentro del capital social societal y es un vínculo vertical “*linking*”.

A partir de estas reflexiones se ha elaborado la Tabla 13, como ejemplo, dentro del contexto del telecentro de la XPT, el de Palau-solità i Plegamans. En él se clasifican las relaciones existentes o a las posibles oportunidades de relación que pueden surgir, a partir de los 3 tipos de vínculos.

Propuesta de vínculos de los agentes de un telecentro		
Tipo de vínculo	Relación existente	Oportunidad de relación
Bonding “con los míos”: son vínculos intragrupo y son lazos de exclusividad/exclusión. Grupos homogéneos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Familia</li> <li>• Amistades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vecinos/as</li> </ul>
Bridging “con los otros”: son relaciones que se establecen “puentes” con personas fuera del grupo buscando general lazos de inclusión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dinamizadores/as</li> <li>• Voluntarios/as</li> <li>• Asociaciones miembro Gestores del proyecto</li> <li>• Usuarios/as</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No usuarios/as</li> <li>• Asociaciones locales Ayuntamiento, empresas, comercios locales</li> <li>• Voluntarios/as de otras asociaciones</li> <li>• Medios de comunicación</li> </ul>
Linking: son relaciones con individuos o grupos con diferentes estatus o poder. Son vínculos para conseguir recursos, ideas e información más allá de la comunidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficina gestora o técnica de la Red del Telecentro</li> <li>• Telecentros de la comarca, del estado y del mundo</li> <li>• Gobierno autonómico y estatal</li> <li>• Medios de comunicación</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Empresas</li> <li>• Asociaciones</li> </ul>

**Tabla 13: Tipos de vínculos de los agentes de un telecentro. Elaboración propia**

Estas manifestaciones específicas de capital social pueden ser muy útiles para lograr ciertos resultados, mientras que un valor limitado puede ser incluso contraproducente en la consecución de los demás. Por ejemplo, el capital social “bonding” (lazo) (Putman, 2000) es crucial como punto de partida para los nuevos inmigrantes en el día a día, pero más tarde puede ser menos útil ya que debería ampliar sus redes, el capital social de puente, con grupos e instituciones fuera de la comunidad étnica como primeras acciones de integración.

También es interesante, dentro del contexto de los telecentros, tener en cuenta los alcances del capital social en las formaciones de redes en Internet, debido a que los usuarios y las usuarias cuentan con diversos dispositivos electrónicos e internet como herramientas de comunicación. Que se encuentran integrados en una estructura social, en donde se generan acciones intencionales, dicha interacción puede evaluarse (Lin, Cook, & Burt, 2008). La estructura en sí sirve como una fuente de capital social.

Lin, Cook, & Burt proponen que el acceso y uso de los recursos sociales (recursos incrustados en las redes sociales) están en parte determinados por las posiciones en la estructura jerárquica, que puede conducir a un mayor nivel socioeconómico.

Dentro de este contexto, se destaca la reciprocidad como hábito para el éxito de la sociedad del conocimiento, ya que luego de que las personas obtienen beneficios de la red, debieran dar de nuevo a la red, nuevos conocimientos o aportes.

Identificar estas redes, que sirven como conductos para el flujo de información útil, recursos y medios, facilitará el logro de los objetivos del telecentro.

#### 4.5.6. Logros del capital social

El capital social, ya sea un bien o un recurso, como se ha detallado en el punto 4.2., se genera y se acumula a partir de las relaciones sociales.

Para comprender los beneficios o activos del capital social detallaremos dos planteamientos, el de beneficios para Putman, Leonardi, & Nanetti (1993) y el de activos de Serrano (2002).

Para Putman, Leonardi, & Nanetti (1993) el capital social en una comunidad contribuye a:

- La resolución de **problemas** colectivos entre la comunidad con mayor facilidad. A menudo puede ser mejor si los interesados cooperan, cada uno haciendo su parte.
- La facilidad en **las negociaciones** de todos los días y las transacciones sociales, y con ello, a las comunidades avanzar sin problemas. Cuando las personas desarrollan lazos de confianza recíproca, y están sujetas a las repetidas interacciones con conciudadanos, son menos costosas.
- La mejora del destino de las comunidades, mediante la ampliación de su propia conciencia al disponer de **opiniones o visiones** que están vinculadas. Cuando las personas carecen de conexión con los demás, redes sociales, son incapaces de comprobar la veracidad de sus propios puntos de vista.
- El **posicionamiento**, las posibilidades y el **acceso a recursos** de diversos tipos para quienes participan en las asociaciones.
- El emprendimiento común sobre normas y expectativas compartidas. Es un **elemento de cohesión**, de base **social y cultural**.
- Las **virtudes cívicas** y estimula el interés por los asuntos públicos.

Los beneficios detallados, posteriormente mencionados también por Edwards (2004), sobre el potencial del capital social, ofrecerían oportunidades para superar algunos de los desafíos sociales, políticos y organizativos que se presentan tanto en las asociaciones como en los telecentros.

Serrano (2002) define el capital social como el conjunto de activos que se obtienen por participar en forma espontánea y colaborativa en organizaciones o colectivos. Entre ellos comparten propósitos comunes, se encuentran regulados por normas implícitas o explícitas de cooperación sobre los beneficios, Tabla 14, del capital social.

Beneficios o activos propios del capital social			
Beneficios / activos	individuales	comunitarios	sociales
<b>Bienestar</b>	• Acceso a información útil para encontrar o mejorar la condición laboral.	• Incremento del desarrollo económico-social de la comunidad consecuencia de nuevos	• Se incrementan los intercambios y emprendimientos.
Beneficios económicos y materiales			• Contribuye al desarrollo económico.

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acceso a activos económicos (vivienda, equipamiento, ámbito).</li> <li>• Préstamos informales de dinero o sistemas informales de crédito.</li> <li>• Acceso a iniciativas productivas colectivas (microempresas, cooperativas).</li> <li>• Intercambio de bienes y enseres.</li> </ul>	<p>emprendimientos colectivos.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de proyectos comunitarios.</li> <li>• Mayor sustentabilidad de los proyectos.</li> <li>• La comunidad atrae más recursos económicos y materiales.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuye a la generación de <i>clusters</i> productivos.</li> </ul>
<p><b>Integración social</b></p> <p>Beneficios sociales y culturales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconocimiento y aceptación social.</li> <li>• Desarrollo personal.</li> <li>• Ampliación del mundo de referencia.</li> <li>• Conocimiento e información.</li> <li>• Sentimiento de utilidad y valoración personal.</li> <li>• Adquisición y realización de destrezas y aptitudes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se fortalece la vida social y comunitaria.</li> <li>• Permite acceder a servicios colectivos.</li> <li>• Contribuye a la cohesión grupal.</li> <li>• Fortalece la identidad comunitaria.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora la calidad de los vínculos sociales.</li> <li>• Estimula la creatividad y emprendimientos sociales.</li> <li>• Protege de riesgos de fractura social.</li> <li>• Contribuye a instalar sentimientos de respeto y solidaridad.</li> </ul>
<p><b>Poder e influencia social</b></p> <p>Beneficios políticos y cívicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oportunidades de opinar e influir.</li> <li>• Ejercicio del derecho a petición y reclamo.</li> <li>• Disposición a participar en iniciativas de interés público.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora la capacidad de coordinación de diferentes agentes.</li> <li>• Mejora la capacidad de diálogo, negociación y de generar acuerdos.</li> <li>• Mejora la interacción con el apartado público y con otros agentes.</li> <li>• Potencia la capacidad de propuesta e intervención.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuye al civismo.</li> <li>• Inspira virtudes cívicas.</li> <li>• Fortalece el rol de la ciudadanía activa.</li> <li>• Contribuye a una mejor relación entre ciudadanía y el apartado público.</li> <li>• Fortalece la capacidad de control ciudadano de la acción del Estado.</li> <li>• Facilita la coordinación público-privado.</li> </ul>

**Tabla 14: Beneficios o activos propios del capital social. Serrano (2002, p. 19)**

Serrano ha organizado estos activos en tres tipos: bienestar, integración social y poder e influencia social, y estos, a su vez, desde los puntos de vista individual, comunitario y societal.

Esta clasificación de beneficios del capital social, nos permite comprender su versatilidad (económico, social y político) y su aporte en distintos niveles.

#### 4.6. El telecentro como espacio socioeducativo y el capital social

Los telecentros, como se ha detallado en todo el primer capítulo, son espacios abiertos a la comunidad que tienen por objetivos acercar a las personas al uso de las tecnologías, contribuir a la promoción de la participación y fortalecimiento de la organización comunitaria, hasta convertirse en centros de empoderamiento e innovación pública.

En muchos de ellos, existe una formación dirigida o aprenden entre pares. Son espacios para generar y compartir conocimiento, por ello se ha considerado importante conocer cuáles son las posibilidades del capital social en contextos de educación no formal.

Si bien la mayoría de bibliografía revisada, menciona al educador rural Hanifan, como el primero en mencionar el capital social, lo cierto es que, como lo defiende Farr (2004), el término "capital social" se usó por el líder del movimiento de renovación educativa, John Dewey, del que Hanifan formaba parte. Para Dewey (1915) las actividades intelectuales representan las llaves que abrirán una cantidad de capital social al niño que está más allá del rango posible de su experiencia individual limitada.

*"Tomando la definición de capital social como redes y normas, claramente la educación tiene un papel en la creación de ambos. Las relaciones formadas en la escuela a través de otras formas de educación son importantes para el apoyo social inmediato y para vincular los recursos institucionales. Al mismo tiempo, el proceso educativo forma la ideología, los hábitos, los comportamientos y los modelos de cooperación y conflicto"* (Burnheim, 2004, p. 8) traducción propia.

Bourdieu señala que no sólo el número o la gama de contactos sociales permiten el acceso a otros recursos, sino también la "calidad" de las personas con quienes nos relacionamos (su capital cultural y económico). Por ello consideramos que las instituciones dedicadas a la educación transmiten las reglas y normas implícitas que son asumidas por los miembros de la sociedad en la que se enmarca.

El capital social se ha utilizado como una forma de iluminar la relación entre el nivel micro de la experiencia educativa y el nivel macro de las fuerzas y estructuras sociales.

A nivel macro, respecto a la política educativa, Temple (2001) para la OCDE investigó la relación entre capital humano y social, sobre educación y el capital social. En sus informes se afirma que la educación tiene un valor instrumental, ya que promueven el crecimiento económico, que, al mismo tiempo, es esencial en el desarrollo cultural de un país. Estos estudios, sostienen, que tanto las instituciones como las políticas públicas eficientes favorecen la creación de capital social.

La mayor parte de los gobiernos europeos han adoptado el compromiso de mejorar sus sistemas educacionales y de capacitación, mediante reformas y numerosos programas especiales que van abriendo un espacio que demanda la cooperación de

todos los agentes del desarrollo (organizaciones e instituciones públicas, mercado, organizaciones de la sociedad civil, etc.) para invertir en capital social y democracia.

*“La educación ciudadana como una vía de inversión en capital social, en la medida que ella tiene los siguientes propósitos: estimular el discernimiento de los ciudadanos en las esferas política, económica y social; cultivar competencias cognitivas, procedimentales y asociativas en las personas, para que ellas sean protagonistas en sus relaciones sociales, con el Estado y el Mercado; sumarse a otras actividades y políticas que apunten a fortalecer el capital social”. (Valdivieso, 2003, pág. 22)*

A nivel micro, la educación, el aprendizaje y la formación pueden fomentar hábitos, habilidades y valores propicios para la cooperación social y la participación, está relacionada con la cohesión social. Putnam (2000) encontró que el incremento en los niveles de educación media aumentó los niveles de confianza y no redujo los grados de participación, a pesar de la falta de confianza que se tiene en las instituciones públicas (Mikiewicz, 2011).

Desde el punto de vista de los proyectos socioeducativos, podemos concluir que a nivel micro, las redes educativas generadas, por ejemplo, en los telecentros, se convierten en escenarios propicios para la interacción de los individuos, ayudándole a incrementar su capital social. A nivel macro, los telecentros, como bienes de la comunidad, son también componentes del capital social de la comunidad.

#### **4.7. El capital social y la sostenibilidad en los telecentros**

El Banco Mundial (Woolcock, 2001) puso en evidencia la importancia del tamaño y densidad de las redes sociales y las instituciones y la naturaleza de las relaciones interpersonales y sus interacciones para el logro de la sostenibilidad de las iniciativas de desarrollo. Así Figura en su página Web:

*“El capital social abarca a las instituciones, relaciones y normas que conforman la calidad y la cantidad de las interacciones sociales de una sociedad. Numerosos estudios demuestran que la cohesión social es un factor crítico para que las sociedades prosperen económicamente y para que el desarrollo sea sostenible. El capital social no es sólo la suma de las instituciones que configuran una sociedad, sino que es asimismo el pegamento que las mantiene juntas” (World Bank, 2007) Traducción propia.*

Los telecentros se han convertido en una parte vital e integral de la infraestructura de la comunidad. Y su sostenibilidad depende de **su integración, su aceptación y el entusiasmo** de la comunidad en participar en su gestión (Ebam Etta & Parvyn-Wamahu, 2003).

A partir de lo expuesto podemos afirmar que el capital social es el aliado ideal del telecentro. Sus líderes, responsables y gestores, desde dentro, deben preocuparse



por conocer cómo se generan las interacciones entre las personas participantes, cuál es la influencia que tiene sobre la comunidad y cuán influyentes son las redes que se encuentran vinculadas en él. Estas reflexiones le llevarán a proponer acciones que ayuden a mantener e incrementar este capital social, cuya finalidad sea abarcar y comprometer a toda la comunidad. Aprovechando las oportunidades que ofrece el capital social se incrementarán las posibilidades de cubrir las diferentes dimensiones de la sostenibilidad del telecentro.

*“El fomento sostenible de la comunidad, depende de la comprensión de cómo se crea el capital social, y en tomar conciencia de cómo el capital social puede apoyar iniciativas sostenibles de informática comunitaria en las comunidades rurales. Para ello es necesario una apreciación de cómo el capital social (en términos de confianza, una relación activa, la participación y colaboración) se utiliza para producir cambios reales en la vida social y económica de la comunidad”* (Simpson, 2005, p. 112).

Pero, ¿Cómo se puede conocer el alcance e imbricación del capital social en el telecentro?

#### **4.8. Variables del capital social**

Para responder la pregunta anterior se concluye con la propuesta de variables para medir el capital social, con la intención de elaborar un instrumento que permita conocer el alcance e imbricación del Capital Social en el telecentro

El resultado de este análisis permite resumir en la Tabla 15 los Indicadores de Capital Social (CS) y su soporte científico. Esta Tabla está dividida en cuatro columnas, la primera indica las dimensiones del CS, la segunda y tercera enumeran las 20 variables, y la cuarta detalla las referencias bibliográficas para cada una de ellas.

Las variables que se han elegido están enfocadas en una visión del capital social como redes socioeducativas. Para complementarlo se analizó cada uno de los estudios con sus respectivas variables (Tabla 9) y posteriormente se contextualizó en los Telecentros. Para ello se utilizó la Tabla 2, que resume los desafíos que presentan los telecentros en el mundo.

Toda esta información se encuentra detallada en el Apéndice 5: Análisis de iniciativas sobre medición del capital social, en dónde se especifican las propuestas de medición de capital social de los autores más notables para el logro de los objetivos de esta investigación.

Variables de Capital social. Referencias bibliográficas			
Dimensión	Código	Variables	Referencia bibliográfica
Estructura de la red	1cs	<b>Tamaño de la red</b>	(Narayan & Cassidy, 2001) (Grootaert, C. & van Bastelaer, T. 2002) (Stone & Hughes, 2002)(Franke, 2005) (Edwards, Measuring Social Capital An Australian Framework and Indicators, 2004)
	2cs	<b>Densidad de la red</b>	(Grootaert, C. & van Bastelaer, T. 2002) (Stone & Hughes, 2002) (Franke, 2005) (Lee, Park, & Lee, 2015)
	3cs	<b>Diversidad de la red</b>	(Narayan & Cassidy, 2001) (Grootaert, C. & van Bastelaer, T. 2002) (Stone & Hughes, 2002) (Franke, 2005), (Edwards, Measuring Social Capital An Australian Framework and Indicators, 2004) (Trewin, 2006) (Kilpatrick, Johns, & Muldord, 2010)
	4cs	<b>Frecuencia del contacto</b>	(Narayan & Cassidy, 2001) (Stone & Hughes, 2002) (Franke, 2005) (Zukewich & Norris, 2005) (Trewin, 2006)
	5cs	<b>Intensidad del contacto</b>	(Grootaert, C. & van Bastelaer, T. 2002) (Franke, 2005) (Trewin, 2006) (Lee, Park, & Lee, 2015)
	6cs	<b>Proximidad espacial</b>	(Narayan & Cassidy, 2001) (Grootaert, C. & van Bastelaer, T. 2002) (Franke, 2005)
Dinámica de la red	7cs	<b>Movilización de la red</b>	(Grootaert, C. & van Bastelaer, T. 2002) (Atria, 2003) (Franke, 2005) (Trewin, 2006)
	8cs	<b>Participación</b>	(Narayan & Cassidy, 2001) (Grootaert, C. & van Bastelaer, T. 2002) (Atria, 2003) (Zukewich & Norris, 2005) (Saiz & Rangel, 2008) (Reynoso-Vallejo, Miranda, & Staples, 2009) (Mujika, Ayerbe, Ayerbe, Elola, & Navarro, 2010) (Kilpatrick, Johns, & Muldord, 2010)
	9cs	<b>Convivencia</b>	(Grootaert, C. & van Bastelaer, T. 2002) (Atria, 2003) (Siles, 2003) (Díaz & Civis, 2011)
	10cs	<b>Toma de decisiones</b>	(Coleman, 1990) (Grootaert, C. & van Bastelaer, T. 2002) (Lorenzelli, 2003) (Edwards, Measuring Social Capital An Australian Framework and Indicators, 2004) (Franke, 2005)
	11cs	<b>Solución de problemas</b>	(Grootaert & van Bastelaer, 2002) (Putman, Leonardi, & Nanetti, 1993) (Franke, 2005)
	12cs	<b>Liderazgo</b>	(Grootaert & van Bastelaer, 2002) (Atria, 2003) (Simpson, 2005) (Kilpatrick, Johns, & Muldord, 2010)
	13cs	<b>Confianza</b>	(Granovetter, 1985) (Putman, 2000) (Narayan & Cassidy, 2001) (Grootaert & van Bastelaer, 2002) (Stone & Hughes, 2002)(F (Edwards, Measuring Social Capital An Australian Framework and Indicators, 2004) (Saiz & Rangel, 2008) (Mujika, Ayerbe, Ayerbe, Elola, & Navarro, 2010) (Kilpatrick, Johns, & Muldord, 2010) (Fisher, 2013)
	14cs	<b>Cooperación</b>	(Bourdieu, 1985) (Coleman, 1990) (Putman, Leonardi, & Nanetti, 1993) (Grootaert & van Bastelaer, 2002) (Atria, 2003) (Edwards, Measuring Social Capital An Australian Framework and Indicators, 2004), generosidad y solidaridad (Saiz & Rangel, 2008) (Grootaert, C. & van Bastelaer, T. 2002) (Mujika, Ayerbe, Ayerbe, Elola, & Navarro, 2010)
15cs	<b>Reciprocidad</b>	(Coleman, 1990) (Lin, 1999) (Putman, 2000) (Durstun, 2003)(Grootaert, C. & van Bastelaer, T. 2002) (Zukewich, 2005) (Trewin, 2006) (Saiz & Rangel, 2008) (Mujika, Ayerbe, Ayerbe, Elola, & Navarro, 2010)	
Sentido de la red	16cs	<b>Razones que los unen</b>	(Grootaert, C. & van Bastelaer, T. 2002) (Edwards, Measuring Social Capital An Australian Framework and Indicators, 2004) (Franke, 2005) (Kilpatrick, Johns, & Muldord, 2010)
	17cs	<b>Expectativas</b>	(Grootaert & van Bastelaer, 2002) (Trewin, 2006)
	18cs	<b>Condiciones de acceso</b>	(Lin, 1999) (Edwards, Measuring Social Capital An Australian Framework and Indicators, 2004) (Fisher, 2013)
	19cs	<b>Relevancia de los servicios recursos</b>	(Trewin, 2006)
	20cs	<b>Intercambio y generación de conocimiento</b>	(Grootaert & van Bastelaer, 2002) (Edwards, Measuring Social Capital An Australian Framework and Indicators, 2004) (Zukewich & Norris, 2005) (Fisher, 2013) (Lee, Park, & Lee, 2015)

**Tabla 15 : Soporte bibliográfico de las variables de capital social. Elaboración propia**

Al finalizar esta primera parte es necesario detallar las acciones complementarias realizadas, que se detallan a continuación:

Se solicitó la colaboración a Miguel Raimilla, actual director ejecutivo de Telecentre Foundation, para validar la actualidad y relevancia del contenido del apartado 2.8.1. En el Apéndice 2: Solicitud de validación al Dir. Ejecutivo de Telecentre Foundation se detalla el correo que respondió y el material que adjuntó. El también proporcionó la información de los Anexos 2 y 3.

Se le solicitó a Esther Subías, Directora de la Oficina Técnica de Punt TIC, que revisara el contenido del punto 2.9. referido a la XPT, ella ayudó a complementarlo y validarlo en una entrevista realizada el día 23/08/2016, el archivo de audio se puede encontrar en el Apéndice 3: Validación del contenido de la Oficina técnica- XPT por Esther.

Se elaboró un resumen de esta primera parte, que se difundió a través de la comunicación en el XXVI Seminario Interuniversitario Pedagogía Social llamado “La crisis social y el estado del bienestar: las respuestas de la Pedagogía Social” organizado por la Universidad de Oviedo.

## Parte III: Desarrollo del trabajo empírico

*“...cuanto más metódicamente riguroso me vuelvo en mi búsqueda y en mi docencia, tanto más alegre y esperanzado me siento”.*  
Freire (p.136)<sup>55</sup>

La *Xarxa Punt TIC* (Red de Telecentros de Cataluña), como se menciona en la justificación y se detalla en la fundamentación teórica, es considerada entre los telecentros del mundo como uno de los mejores modelos de buenas prácticas, una de las redes más sostenibles e innovadoras. Por ello, en el apartado teórico se analizaron y describieron los puntos fuertes de la XPT. Entre todos ellos resaltan: los tres niveles de telecentros que coexisten, el soporte pedagógico y el modelo de corresponsabilidad para la financiación.

Nuestra investigación se basa en la particularización de estos telecentros y no se pretende la generalización de los resultados. Es por ello que consideramos el estudio de casos como la metodología más apropiada, ya que permite acotar una perspectiva contextualizada.

Retomando los objetivos para esta segunda parte. El tercer objetivo específico, que se desarrolla en esta segunda parte es: “Describir y evaluar las acciones que se están desarrollando para lograr la sostenibilidad en los Telecentros de Cataluña”. Para alcanzarlo se han elaborado cinco objetivos operativos:

- Diseñar y validar instrumentos de medición del capital social de la *Xarxa de Punt TIC* (XPT).
- Conocer el capital social en los XPT.
- Identificar la relación que existe entre el capital social y las dimensiones de sostenibilidad a partir de las evidencias.
- Describir y evaluar las acciones que se están desarrollando para lograr la sostenibilidad en la XPT.
- Elaborar un modelo de buenas prácticas de sostenibilidad de la Red de Telecentros de Cataluña.

---

<sup>55</sup> Freire, P. (2006). *Pedagogía de la autonomía: saberes necesarios para la práctica educativa*. Siglo XXI.

Lo primero que se detalla en capítulo 5, de esta segunda parte, es el diseño metodológico. En él se exponen los motivos y las decisiones tomadas para conocer la realidad y lograr los objetivos. Se utilizará el estudio de casos múltiples.

En el capítulo 6 se han definido los casos, que, a través de una selección intencionada, en función de nuestros intereses temáticos y conceptuales (Stake, 1995), incluyen a los telecentros más destacados de esta red. Hemos utilizado cuatro criterios de selección validados por las personas responsables de la gestión de la XPT.

En el capítulo 7, se detallan los instrumentos elaborados con el objetivo de determinar el capital social generado en los telecentros seleccionados, así como su validación, aplicación, análisis y explotación de datos. Este proceso se detalla en siete fases.

En la primera fase se vincula la parte de la fundamentación de esta parte empírica. Se decide la información requerida, el rol y la cantidad de personas que participaran.

La siguiente fase detalla el proceso de elaboración de los ítems para los dos instrumentos en función de las variables. En la tercera fase se especifica el proceso seguido para la selección y coordinación con los jueces expertos, que ha contado con el aporte de personas expertas reconocidas tanto en el ámbito metodológico como en el ámbito de los telecentros.

A continuación, la fase cuatro, sistematiza en dos etapas el proceso especifica el proceso de validación. Una vez validados todos los ítems, se han elaborado los cuestionarios para cada uno de los agentes descritos en la muestra. La siguiente fase detalla los protocolos seguidos para la aplicación de estos instrumentos. En la fase seis, se analiza la información obtenida, para ello se han utilizado los programas SPSS v 22 y Atlas.ti v 7.5.7.

En el capítulo 9 llamado “Resultados del trabajo empírico” se describen y evalúan las acciones que se desarrollan en estos telecentros, sus elementos comunes y diferenciales. El análisis de los resultados permite detallar cada uno de los indicadores de capital social y la relación que existe entre este último y las dimensiones que hacen posible la sostenibilidad de los telecentros.

Al final del capítulo 10 se presenta un modelo de buenas prácticas a partir del análisis de los resultados que consiste en elaborar un recopilatorio de acciones o prácticas referenciales e inspiradoras.

Resumiendo, el camino propuesto ofrece un conjunto de planificaciones, protocolos, programas informáticos, instrumentos, conceptos y apoyos didácticos que permiten comprender las decisiones tomadas para cumplir con la rigurosidad metodológica y el logro de los objetivos.

## 5. Diseño metodológico

Se analizaron diversas opciones metodológicas para cumplir con los objetivos descritos en esta parte empírica. Necesitamos medir el capital social que se genera en los telecentros más destacados de esta red (XPT), a través de lo cotidiano, rutinario y regular, para conocer sus particularidades, desde la estructura de sus redes sociales, la acción colectiva, sus procesos de desarrollo, las expectativas comunes, la confianza y reciprocidad entre las personas que los habitan. Todo esto para saber si el capital social que posee es lo que le ha servido de base al telecentro para su sostenibilidad como proyecto socioeducativo.

Nuestro planteamiento metodológico no busca analizar la experiencia singular en sí, no es la finalidad del estudio, sino un medio útil para contribuir a desarrollar un campo de conocimiento profesional; en este caso, en los telecentros como proyectos socioeducativos. Pretende ser un estudio intensivo que, a través del estudio de casos, se aproxime a la realidad de los telecentros más destacados. Para comprender y aplicar rigurosamente este modelo se han tenido en cuenta tres autores especialistas en: Stake (1995), Yin (2009) y Coller (2005).

Este estudio no pretende generalizar, ni homogenizar la organización, función o gestión de los telecentros.

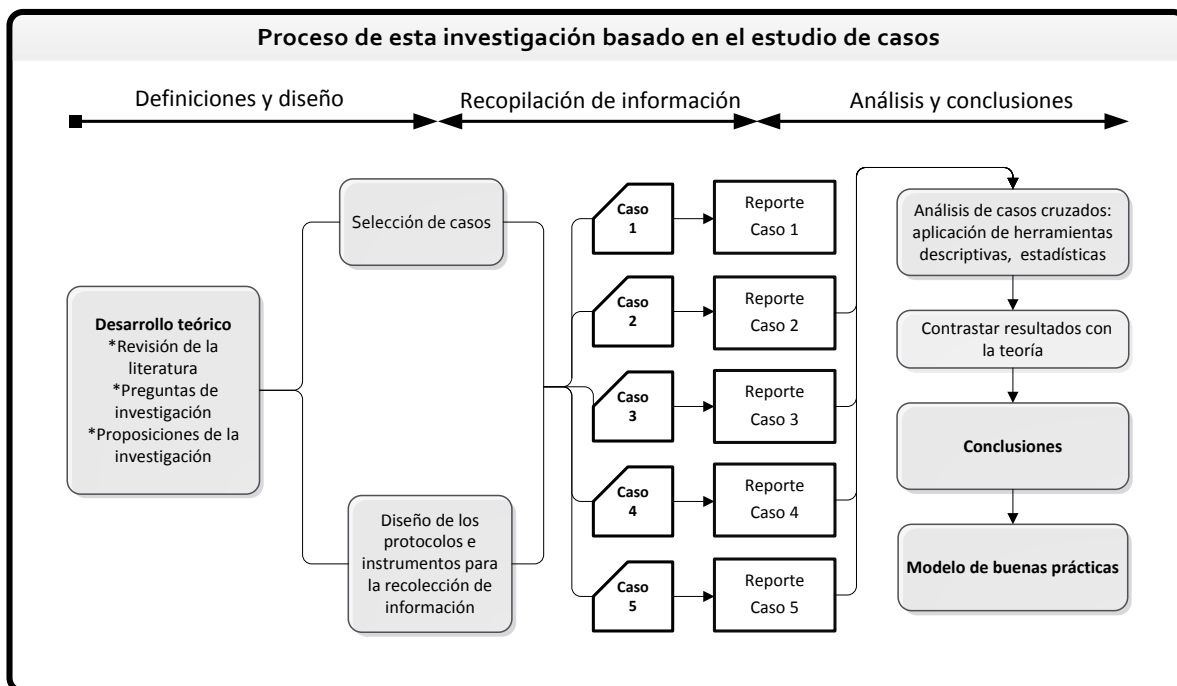
*“La investigación de estudio de caso no es una investigación de muestras. No estudiamos un caso fundamentalmente para comprender otros casos. Nuestra primera obligación es comprender el caso concreto” (Stake, 1995, p. 4)*

También elegimos este método porque la investigación a través del caso nos facilita la **combinación de técnicas y usos de múltiples fuentes de evidencia**, por cuanto su objetivo es el mejor conocimiento de un aspecto sociológicamente relevante de la realidad, que integra la investigación sistemática de individuos, organizaciones y sucesos.

Existe un consenso entre los especialistas en metodología del estudio de casos, al indicar que los aspectos del diseño de la investigación son determinantes en la calidad de la investigación. La Figura 13 detalla las tres partes seguidas para aplicar este modelo.

La primera parte de este proceso, que ya ha sido desarrollada en parte en la Fundamentación teórica, se llama “Definiciones y diseño”, en ella se ha determinado el objeto de estudio, las preguntas de investigación, se decide el tipo de estudio de caso se llevará a cabo.

La segunda parte del proceso se llama “Recopilación de información” en ella se plantean cuales, qué y cómo se recogen las fuentes de evidencia. En este caso se decidió por el cuestionario y la entrevista semiestructurada, además de otras fuentes para el análisis documental como documentos, memorias, proyectos, etc.



**Figura 13: Proceso del estudio de casos. Adaptación a partir de Yin (2009)**

También se detalla el proceso de validación de los instrumentos, así como los protocolos para aplicar los instrumentos. Resaltar que los protocolos para su procesamiento y organización también se han tenido en cuenta, así como los programas informáticos de soporte, pero se detallan por separado. Tanto Yin como Stake hacen referencia a la importancia de organizar los datos de la manera efectiva, porque mejora la fiabilidad del estudio de caso y facilita el trabajo del investigador, ya que permite realizar un seguimiento y organizar las fuentes de datos, así como tener disponibles para los datos en bruto.

La tercera parte llamada “Análisis y conclusiones”, se realiza teniendo en cuenta una parte descriptiva y otra analítica.

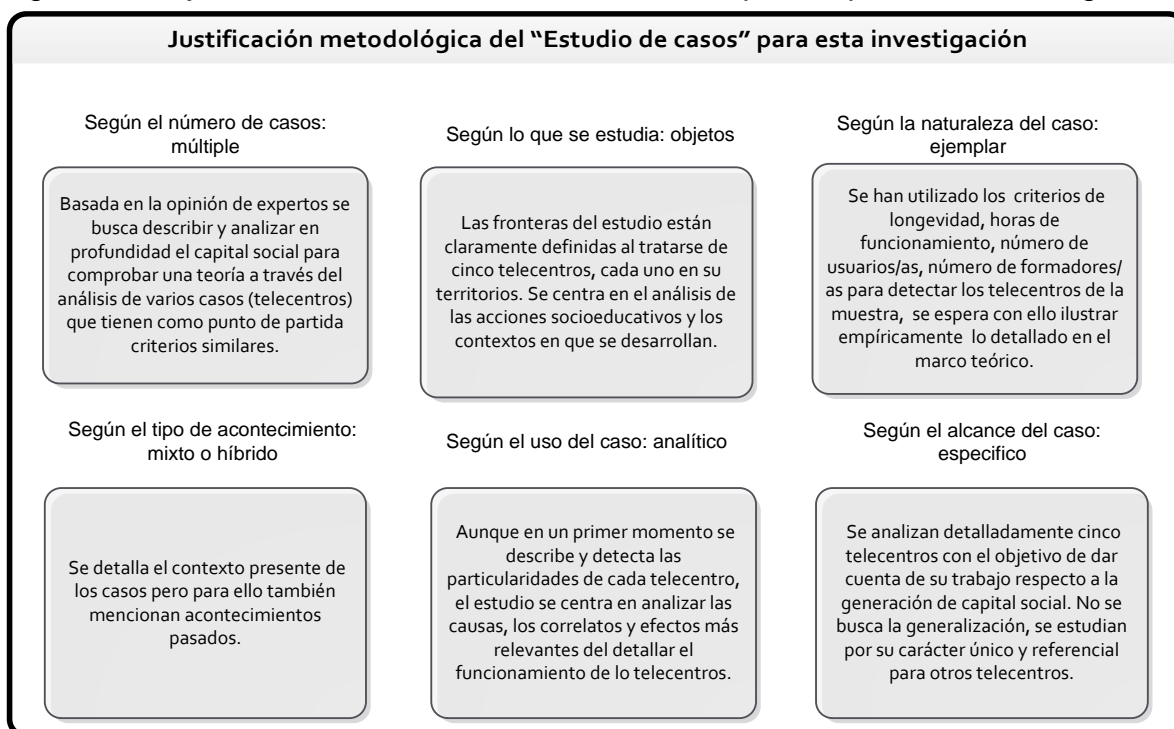
*“Así, esta metodología se muestra especialmente útil, tanto como método de investigación basado en la descripción y análisis de una situación social determinada, como cuando constituye una estrategia didáctica para comprender e interpretar hechos y situaciones sociales que nos ayuden a avanzar en nuestra propia tarea profesional” (Perez, 2000, p. 222).*

A través de un estudio descriptivo, se tendrá una visión y comprensión completa de aquellos telecentros cuyas acciones y desarrollo le ha permitido destacar respecto al resto. Para Yin esta parte corresponde a una investigación descriptiva ilustrativa, ya que la investigación se centra en relatar las características definitorias de lo que se ha explicado, en este caso el perfil del capital social del telecentro.

En segundo lugar, se conjuga esta realidad con la fundamentación teórica respecto al capital social como fundamento para su sostenibilidad. Examinar, categorizar y tabular los tipos de evidencias, entre otras combinaciones, para lograr los objetivos iniciales planteados en el estudio. En cuanto a metodología, se ha desarrollado e incorporado mecanismos que permiten garantizar el cumplimiento de los criterios señalados en el estudio de casos. Entre estos mecanismos destaca el establecimiento de un control de la evidencia recogida, codificación del contenido, tanto en lo que respecta a la sistematización de la recolección, registro y tratamiento de la evidencia. Por último, en las “Conclusiones” se procede a identificar, interpretar y conceptualizar correctamente el fenómeno estudiado, con la finalidad de demostrar la validez de los resultados obtenidos.

A lo largo de esta investigación se ha reforzado la explicación con diversos recursos gráficos como esquemas, diagramas, mapas y tablas para ayudar al lector a situarse o comprender mejor la información. Este proceso pretende seguir uno de los consejos de Yin, que llama “*mapping*<sup>56</sup>”.

La bibliografía revisada sobre el método de estudio de casos propone varias clasificaciones y tipos. El presente estudio se basa en el aporte de Coller. En la Figura 14 se justifica la elección de cada uno de los puntos para esta investigación.



**Figura 14: Justificación metodológica. A partir de la clasificación de Coller (2005)**

<sup>56</sup> Algunos investigadores han traducido este término a “mapeo”, en esta investigación se ha decidido mantener el anglicismo.



El estudio de caso es **colectivo o también llamado múltiple**, porque permite entender la investigación a partir de las similitudes y diferencias entre los casos. Se estudia un número de casos coyunturales para examinar los fenómenos, la población y las condiciones generales de los telecentros.

Desde nuestra perspectiva este caso **estudia objetos**, no procesos; las fronteras entre el fenómeno y los contextos de lo que investigamos se encuentran claramente limitadas y son evidentes.

Es un caso mixto o híbrido. Coincidimos con la definición de Yin, para él, el modelo de estudio de casos se define como una forma de investigación empírica que indaga en fenómenos contemporáneos dentro de su **contexto real**.

Nos acogemos al criterio de la *falsación* (Popper, 1985), por el cual el investigador debe asumir el riesgo de estar en un error demostrable. Lo que supone que debe probar la validez de sus teorías, derivando hipótesis de ellas, de forma que pueda demostrarse si son falsas al contraste con el mundo real.

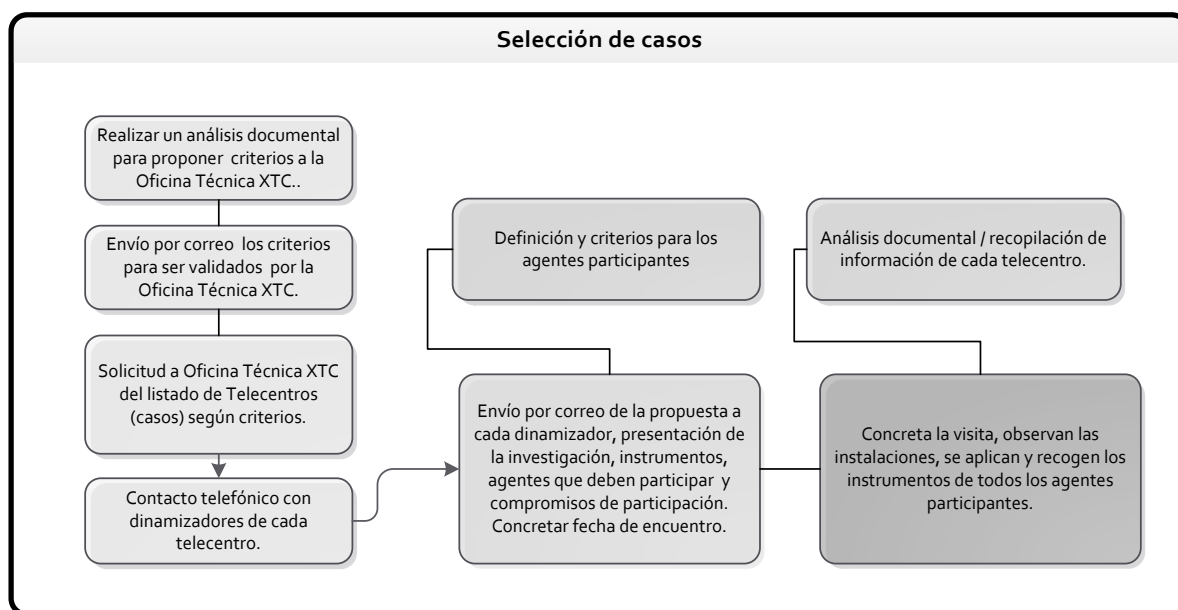
## 6. Selección y descripción de los casos

Los objetivos de este estudio no se centran en la representatividad de elementos de una población, sino de una cuidadosa y controlada elección de casos, que permitirán describir y analizar en profundidad el capital social que se genera en estos telecentros y conocer y difundir su relación con las buenas prácticas de sostenibilidad de cinco telecentros de la XPT, red que ha sido detallada en el apartado 2.9 (p.36).

Por lo explicado, desde el estudio de casos se eligieron los casos a partir de un muestreo “Intencional”, discrecional. Este tipo de muestreo se utiliza en las ciencias sociales para seleccionar una muestra basada en la opinión de los expertos, no se determina por técnicos o estadísticas.

La fundamentación teórica detallada sobre la XPT permitió determinar los criterios. Pues se realizó un exhaustivo análisis documental y se entrevistó al responsable de la XPT.

Los procesos aplicados para la selección de los casos, así como la toma de contacto se detalla en la Figura 15:



**Figura 15: Proceso de selección de la muestra. Elaboración propia**

### 6.1. Elegir los telecentros de la XPT que participan

De acuerdo a las características de estudio se propusieron los criterios que se utilizaron para determinar los casos fueron:

- Longevidad: Referida a los años de funcionamiento del Telecentro. Determinado por la antigüedad del centro. Para ello se revisó la publicación BOE de la concesión de la subvención para la creación de un Telecentro.
- Horas de funcionamiento: Indica el horario de funcionamiento semanal del telecentro. Horas que el centro está abierto al público. La documentación presentada a la oficina técnica el primer año, así como las memorias de funcionamiento de los años siguientes.
- Número de usuarios/as: Cantidad de personas, promedio en los 3 últimos años, que utilizan el telecentro. Esta información se recopila automáticamente a través de la encuesta que se solicita en los ordenadores de los Punt TIC al momento de encenderlos.
- Número de formadores: Cantidad de personas formadoras (voluntarios/as, personas en prácticas o asalariados) de los 3 últimos años.

Estos criterios fueron validados por la experta Esther Subías<sup>57</sup>. Posteriormente se le solicitó que, desde la Oficina técnica, se nos facilite el nombre de 5 telecentros que cumplan estos criterios. Finalmente, ellos enviaron 10 telecentros (Apéndice 6: Solicitud a la Oficina Técnica - XPT para el estudio de los telecentros) por si algunos de los telecentros no estaban dispuestos a participar en la investigación, ya que era época electoral y de un congreso importante de dinamizadores/as.

Posteriormente, se creó una Tabla (Apéndice 7: Ficha de telecentros) en donde se recopiló información detallada para conocer cada uno de los diez telecentros. Esta Tabla permitió conocer la población, web de Contacto, datos de las personas de contacto, datos lugar, etc.

En el primer contacto con los cinco telecentros se les detalló el proyecto. Tres de ellos eran en zonas rurales y dos en el centro de Barcelona capital, sin embargo, uno de los telecentros rurales, desistió de participar, debido a que en esas fechas se realizaban las elecciones municipales y a la dinamizadora le resultaba complicado participar al 100% en nuestra investigación, debido a que también tenía un cargo en el Ayuntamiento. Se contactó con otro telecentro, en este caso del centro de Barcelona para definir las y los agentes participantes.

## **6.2. Describir el perfil de los agentes de cada telecentro**

La metodología del estudio de casos recomienda incluir diversas fuentes de información sobre todo si se trata de un contexto contemporáneo, por ello la presente

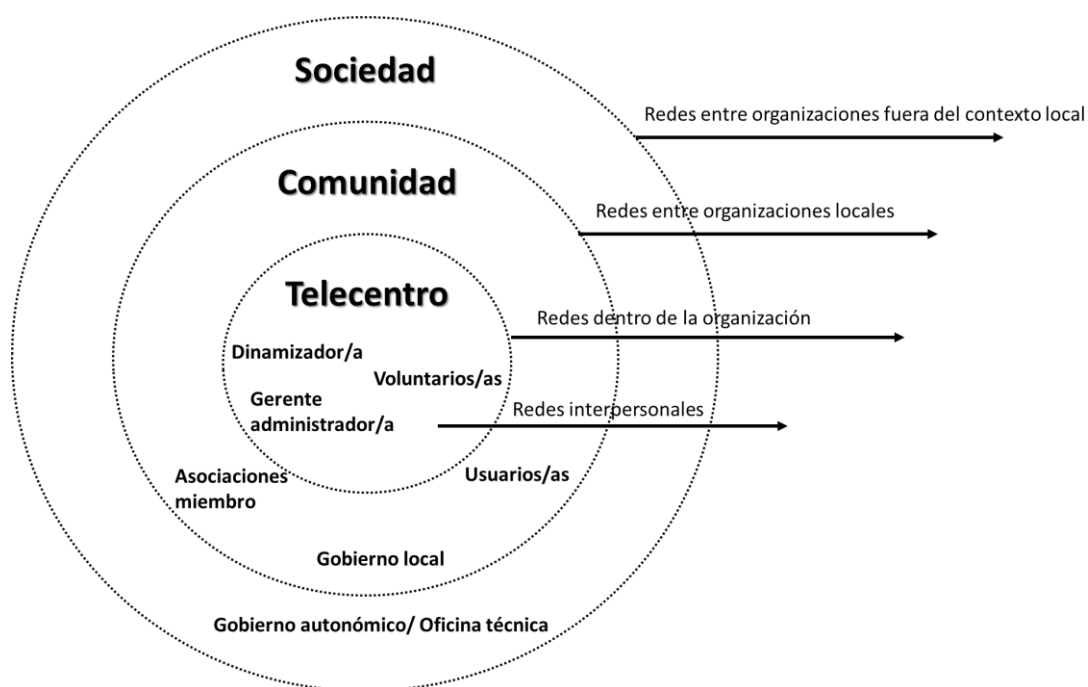
---

<sup>57</sup> Esther Subías, es Directora Oficina Dinamització Punt TIC de XPT, antes Oficina Técnica desde el 2006.

investigación velará por incluir el discurso, incluyendo inquietudes y opiniones de las y los agentes involucrados.

En la fundamentación teórica, referidas a las dimensiones de las redes (Tabla 10), se mencionan todas las personas relacionadas con un telecentro.

Para el desarrollo empírico se han seleccionado a siete agentes involucrados directamente o dentro de la comunidad del telecentro. La Figura 16 muestra los agentes que intervendrán en los casos, se han agrupado de acuerdo a los cuatro tipos de redes que influyen en el desarrollo del telecentro.



**Figura 16: Agentes que componen la realidad de los telecentros elegidos. Elaboración propia**

A continuación, se detalla los criterios y objetivos a conseguir de cada uno de los agentes:

#### **Gobierno autonómico/ Oficina técnica (ente regulador)**

Permite ampliar la visión a escala global y fuera de la comunidad del telecentro, ya que ella se encarga de gestionar y dinamizar todos los telecentros del gobierno

autonómico. Posee información desde la creación del telecentro, sus incidencias, dificultades y crecimiento.

El equipo de la oficina técnica de la XPT está conformado por 5 personas contratadas a jornada completa y 3 colaboradores. La responsable de la oficina técnica es la persona seleccionada para la muestra.

#### **Gobierno Local (funcionario relacionado con el telecentro)**

Facilitará la visión dentro del contexto local del telecentro, el papel que cumple el telecentro dentro de las políticas de su gobierno, así como los proyectos que coordinan.

Las personas elegidas para la muestra deben estar relacionadas con el telecentro, en muchos casos el telecentro depende de las regidurías de servicios sociales, promoción económica, educación etc.

#### **Asociaciones vinculadas al telecentro**

Las asociaciones que participan directamente en el telecentro, forman parte del bloque del contexto local al igual que el Ayuntamiento, pero pueden aportar una visión desde el tejido comunitario. Es relevante lo que pueda comentar sobre las necesidades de la comunidad, la implicación y los servicios del telecentro.

Las personas seleccionadas para la muestra deben pertenecer a la junta de la asociación y ser el nexo o coordinador entre la asociación y el telecentro.

#### **Administrador/a - Responsable (Asociación)**

Muchos telecentros en Cataluña cuentan con una asociación, especialmente los del proyecto Òmnia, biblioteca o el mismo Ayuntamiento que los gestiona. Esta entidad es la responsable de administrar y velar por el buen funcionamiento del telecentro. Proporciona una visión interna y cotidiana del telecentro, las redes que se tejen dentro de la comunidad, así cómo se organiza y gestiona el telecentro.

La persona elegida para la muestra es el responsable del telecentro. En algunos telecentros el dinamizador o la dinamizadora, son las personas responsables.

Cuenta con un punto de vista interno y cotidiano del telecentro, conoce sobre los vínculos, formación experiencia, desarrollo del proceso, organización y gestión.

### **Dinamizador/a y voluntarios/as**

Ambos perfiles cuentan con una visión interna y cotidiana del telecentro, sobre los vínculos y redes que allí nacen y se desarrollan, tienen experiencia en la formación, sobre el desarrollo del proceso de creación y el progreso, sobre la organización y la gestión del telecentro.

Los voluntarios/as para esta muestra pueden ser del propio telecentro o de la asociación vinculada siempre y cuando realice formación en el telecentro. De ser posible se escogerá a los voluntarios/as que estén más tiempo vinculados de forma activa con el telecentro.

### **Usuarios/as del telecentro**

Ellos poseen la visión más imparcial a la vez que interna y cotidiana del telecentro, pueden comentar como primeros protagonistas sobre los servicios que allí se realizan, sobre las formaciones y las necesidades que han surgido y como se han resuelto, así como de las redes dentro de la comunidad y la relación de estas con el telecentro.

Dentro del listado de agentes de esta propuesta se pensó en incluir una entrevista a la población no usuaria que viven alrededor de los telecentros. Consideramos que los habitantes de la comunidad que no están vinculados al telecentro podrían ofrecer una visión externa, importante para conocer los desafíos a los que se enfrenta el telecentro. Se pensó en clasificarlos en dos tipos, las personas no usuarias interesados en participar, pero que, por cuestiones de tiempo, ubicación etc. no pueden asistir, pero lo desean. El otro grupo, está conformado por aquellos que no están interesados en formar parte del telecentro, por desconocimiento, desinterés, etc. Sin embargo, se presentaron tres dificultades para obtener las respuestas: desinterés por participar, las respuestas de los que si desearon comentar fueron todas similares, la falta de tiempo o el desinterés por la tecnología.

## 7. Creación y validación de los instrumentos

Este capítulo detalla las acciones desarrolladas para lograr el segundo objetivo específico: Diseñar y validar un instrumento para medir el capital social de los telecentros.

Tal y cómo se ha sustentado, esta tesis se desarrolla a partir de estrategias metodológicas ligadas a la perspectiva descriptiva. Se indagó sobre cuáles de los instrumentos ayudan a darle soporte a la investigación y asegurar el rigor atendiendo a los valores de aplicabilidad, consistencia y neutralidad.

Plantear un proceso de evaluación desde el estudio de casos, para poder cumplir el objetivo de diseñar y validar una batería de indicadores para 20 variables del capital social, que además requiere abarcar cinco telecentros en diversos contextos, con particularidades y funcionamientos diferentes.

Todo ello implica proponer:

- Que el proceso de evaluación sea suficientemente flexible para adaptarse a la variedad de contextos y funcionamientos.
- Que los instrumentos de evaluación permitan recoger toda la información (discursos y narrativas), respetando las particularidades.
- Que, aunque la lengua sea la misma, queden claro los conceptos, pues son contextos rurales y urbanos.

Como punto de partida, se han establecido cuatro fases para la elaboración y aplicación de los instrumentos. En la Tabla 16, se detallan las acciones de cada fase:

<b>Fases para la elaboración y validación de los instrumentos</b>	
<b>Fase previa: Diseño preliminar de los instrumentos de medición del CS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Revisión de las fuentes documentales sobre instrumentos existentes para la medición del CS.</li><li>• Estudio de los tipos de instrumentos adecuados a los objetivos y contexto de esta investigación.</li><li>• Definición de las técnicas de evaluación a aplicar.</li><li>• Concreción de las personas participantes de acuerdo al rol que desempeñan y los instrumentos en los que es importante registrar su experiencia.</li><li>• Elección del método de contacto con las personas que participan.</li></ul>
<b>Elaboración de los instrumentos de medición del CS</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Transformación o adaptación de las variables de la fundamentación teórica del CS en preguntas.</li><li>• Adaptación del contenido de los instrumentos de medición del CS al contexto de los telecentros.</li><li>• Descripción de los protocolos de aplicación de los instrumentos.</li><li>• Maquetación de los instrumentos.</li></ul>

<b>Selección y coordinación con los expertos</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elección de los expertos.</li> <li>• Primer contacto, decisión de los jueces e inicio de coordinaciones.</li> <li>• Creación de una “Lista de cotejo sobre el proceso de validación de los instrumentos” para registrar y organizar la información que se obtenga al enviar los instrumentos a los jueces, así como el documento para aplicar los instrumentos, así como las incidencias</li> </ul>
<b>Validación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resultados de la validación del cuestionario</li> <li>• Resultados de validación de la entrevista semiestructurada</li> <li>• Validación contextual</li> </ul>

**Tabla 16: Fases para la elaboración de los instrumentos. Elaboración propia**

A continuación, se detalla el proceso de cada una de las fases:

### **7.1. Fase previa para la elaboración de los instrumentos**

Cómo ya se especifica en el título, esta fase se ha completado previamente en el apartado 4.8 llamado “Variables del capital social” (p. 104). En la Tabla 15, de esa misma página, se detalla el referente bibliográfico de cada una de las variables.

Posteriormente se revisaron fuentes documentales sobre instrumentos diseñados para medir el CS, y así conocer ejemplos sobre la estructura, los protocolos, la extensión y la diagramación. De todos los procesos de evaluación analizados, los siguientes son las que más se aproximan al contexto socioeducativo de los telecentros:

El Banco Mundial, “Instruments of the Social Capital Assessment Tool” del Banco del Mundial (Grootaert & van Bastelaer, 2002), el “Cuestionario integrado para la medición del Capital Social (INQUESOC)” (Grootaert, Narayan, Nyhan-Jones, & Woolcock, 2002), también de se ha aprovechado los aportes del informe sobre “El Impacto de los Infocentros en el Fortalecimiento del Capital Social” (ARSchile Ltda., 2006), el informe “Construyendo Capital Social a través de Programas de Desarrollo de Capital Humano en Áreas Rurales de Nicaragua “Una evaluación del Programa de Gerencia y Liderazgo en Waslala y Pantasma” (Brune, 2005) y el “Manual para la autoevaluación del capital social en organizaciones” (Mujika, Ayerbe, Ayerbe, Elola, & Navarro, 2010).

Estas propuestas realizan análisis cualitativos, cuantitativos o una mezcla de ambos. Utilizan diversas técnicas cómo la entrevista, la observación, el cuestionario, etc.

Después de reflexionar sobre los retos a los que se enfrenta nuestra investigación, la información se obtendrá principalmente a partir de un cuestionario que se complementará con una entrevista semiestructurada. Estos instrumentos buscan



conocer las opiniones y percepciones dispersas de cinco telecentros de todo el territorio catalán.

Como se ha previsto una correlación entre ambos instrumentos, a continuación, se detalla la reflexión y parte de la confección conjunta. Para ello nos hemos valido de la propuesta que hace la FAO (1997) y de las reflexiones de Chilisa & Preece (2005), como resultado detallamos la creación de los instrumentos:

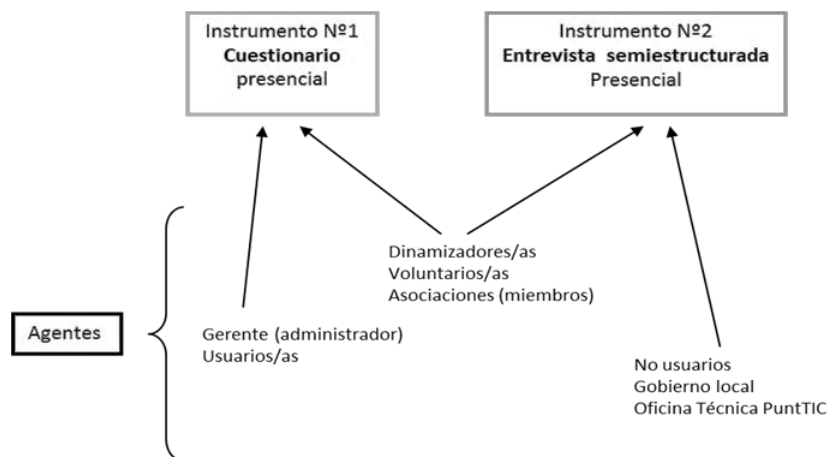
### Decidir la información requerida

En este caso, todas las variables de capital social se encuentran detalladas en la fundamentación teórica de los apartados 4.5.2, 4.5.3 y 4.5.4. y finalmente se resumen en la Tabla 15 (p. 105)

### Concretar número de agentes participantes

En el apartado 6.2. se ha detallado la función que realiza cada uno de agente que están relacionados con los telecentros y la relevancia de su aporte. Consideramos que el instrumento N°1 (el cuestionario) permite recopilar información de un mayor número de personas, sin embargo, para tener una visión más exacta es necesario permitir que determinados agentes puedan expresarse con amplitud. Por ello se ha dispuesto la aplicación de los instrumentos de acuerdo a la Figura 17.

En ella se observan en la parte superior, los dos instrumentos y en la parte central los agentes que participarán.



**Figura 17: Distribución de los tipos de instrumento**

### Instrumento N°1: Cuestionario

Los cuestionarios serán respondidos por cinco agentes: los/las usuarios/as del telecentro, las personas responsables de la formación (dinamizadores/as y voluntarios/as), las asociaciones y el/la gerente, como se puede observar todas las personas están vinculadas directamente al telecentro, pero no todos disponen del

conocimiento necesario para responder a las preguntas, por ello es conveniente distribuir los ítems en función de rol de cada agente. De esta manera el instrumento que se construirá y posteriormente validará tendrá múltiples variaciones (multi-instrumental). Se han elaborado un total de cuatro variaciones del cuestionario.

### Instrumento N°2: Entrevista

Las entrevistas se realizan cara a cara, está dirigida a los no usuarios y las no usuarias, el gobierno local y la Oficina técnica de Telecentros, pero también complementa la información del cuestionario de los formadores (dinamizadores/as, voluntarios/as) y asociaciones vinculadas con los telecentros, a ellos se les aplicará ambos instrumentos. Se han elaborado un total de cuatro variaciones de la entrevista semiestructurada.

En la Tabla 17, se presenta la distribución de los instrumentos respecto al número de informantes que se ha previsto participen.

Agentes	Personas por telecentro	Instrumento N°1	Instrumento N°2	Nº total de personas	Archivos a registrar
Formadores (dinamizador/a y voluntario/a)	2	Cuestionario	Entrevista	10	20
Usuarios/as	6	Cuestionario		30	30
Asociaciones (miembros)	2	Cuestionario	Entrevista	10	10
Gerente (administrador/a)	1	Cuestionario		5	5
Gobierno local(referente)	1		Entrevista	5	5
No usuarios/as	2		Entrevista	10	10
Oficina Técnica Telecentros	1		Entrevista	1 <sup>58</sup>	5
Total de archivos					85

**Tabla 17: Distribución de los tipos de instrumento por agente participante**

- Número de telecentros a analizar: 5
- Número de personas que intervienen: 12 por telecentro. En total 60 personas más 1 de Oficina técnica.
- Número de archivos que se deben registrar: 11 cuestionarios y 6 entrevistas haciendo un total de 17 archivos por telecentro. Eso quiere decir 85 archivos de los cinco telecentros, de ellos, 55 son cuestionarios y 30 entrevistas.

### Definir el método de contactar con los agentes participantes

#### Instrumento N°1: Cuestionario

Todos los encuestados son convocados por el dinamizador del telecentro, pues es ella o él quien los ve con regularidad, conoce sus horarios y se encuentra en su propia población.

Para los usuarios y las usuarias, se fijó un límite de edad de los telecentros de 12 años en adelante.

<sup>58</sup> La persona de la Oficina Gestora de la Red de Telecentros de Cataluña: Xarxa Punt TIC responderá un cuestionario por cada telecentro.

### Instrumento N°2: Entrevista

La persona que dinamiza el telecentro fue la encargada de contactar y coordinar con el “gobierno local” y las “asociaciones” para que la investigadora realice las entrevistas.

La investigadora es la encargada de coordinar con la responsable de la oficina técnica y contactar con los “no usuarios/as” en los alrededores del telecentro.

## **7.2. Fase de elaboración de los instrumentos**

Para el logro de esta fase se describen las cuatro acciones se han desarrollado: decidir el contenido, redactar las preguntas, darle una estructura ordenada y comprobar su longitud.

### Concretar el contenido de las preguntas

En la fundamentación teórica se describe el contenido aproximado para cada una de las variables. Por ello se analizó y comparó instrumentos centrados en la medición del capital social. Es importante recalcar, y así se detalla en la Tabla 9 y en el Apéndice 5: Análisis de iniciativas sobre medición del capital social, que la mayoría son experiencias a gran escala, por ello se tuvo especial interés en buscar iniciativas focalizadas en contextos específicos y que incluyan los diferentes puntos de vista de los agentes involucrados.

Debido a que nuestro interés está vinculado principalmente a medir el capital social de telecentros sostenibles, se realizó un detallado trabajo para identificar y aislar los ítems, con el objetivo de decidir los ítems que aportan al objetivo de la investigación y cuáles se tenían que crear.

Nos gustaría comentar que la mayoría de los ítems para la dimensión estructural del capital social y los ítems de la dimensión dinámica de las redes, tuvieron como referencias principales a Grootaert & van Bastelaer, en el anexo 1D del libro *Understanding and measuring social capital: A multidisciplinary tool for practitioner* (2002) y a Franke en *Measurement of Social Capital, Reference Document for Public Policy Research, Development, and Evaluation* (2005). Los ítems para la dimensión sentido de la red, fueron los que tomaron más tiempo, porque son pocos los instrumentos que desarrollan estas variables.

### Redactar las preguntas

Para ambos instrumentos se hizo un esfuerzo destacado para desarrollar ítems que permitan obtener la información más completa y precisa, así también que facilite, a los informantes, la comprensión de los conceptos y sentido de las preguntas. Por ello se unificaron los conceptos y se creó un glosario de términos para ambos instrumentos y para la comunicación en general con los jueces y la persona que dinamiza el telecentro.

Breve glosario de términos utilizados en todos los documentos

- Formadores= incluye al dinamizador/a y al voluntario/a
- Entidad= incluye asociación y ayuntamiento
- Miembros del telecentro= incluye a formadores, voluntarios/as, gerente, asociación miembro y usuarios/as

Acróminos que figuran en los instrumentos

- D = Dinamizador/a
- V = Voluntario/as
- ASS = Asociación miembro
- G = Gerente
- GL=Gobierno Local
- USU = Usuarios/as
- NUSU= No Usuarios/as
- OT= Oficina Técnica

Instrumento N°1: Cuestionario

El cuestionario cuenta con cinco tipos de ítems: único dicotómico, único politómico, múltiple, mixto y abierto. La Tabla 19 detalla el número y tipo de ítems que se emplean por variable. Debido al contexto de las preguntas y a nuestra intención de conocer la magnitud de opiniones diversas se decidió que las preguntas politómicas no sean homogéneas. En la Tabla 18 se muestran las escalas utilizadas.

<b>Grupo de escalas para preguntas politómicas</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extremadamente importante</li> <li>• Muy importante</li> <li>• Importante</li> <li>• Un poco importante</li> <li>• Nada importante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Extremadamente activos</li> <li>• Muy activos</li> <li>• Activos</li> <li>• Un poco activos</li> <li>• Nada activos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si</li> <li>• Ha ido mejorando</li> <li>• Quedan cosas por mejorar</li> <li>• No</li> <li>• No lo sé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Se ha logrado</li> <li>• Se mantiene</li> <li>• Ha ido mejorando</li> <li>• Quedan cosas por mejorar</li> <li>• Se ha deteriorado</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si, ha aumentado considerablemente</li> <li>• Si, ha aumentado</li> <li>• Si, ha aumentado, pero poco</li> <li>• Se ha mantenido igual</li> <li>• No, ha disminuido</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Más de una vez al día</li> <li>• Cada día</li> <li>• Cada dos días</li> <li>• Una vez por semana</li> <li>• Cada quince días</li> <li>• Una vez al mes</li> <li>• Casi nunca</li> <li>• Nunca</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Casi todos</li> <li>• Muchos</li> <li>• Algunos</li> <li>• Ninguno</li> <li>• No lo sé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todas</li> <li>• Muchas</li> <li>• Algunas</li> <li>• Ninguna</li> <li>• No lo sé</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mis mejores amigos</li> </ul>	

- Unos buenos amigos
- Solo amigos
- No tengo amistades, solo conocidos
- No me relaciono

**Tabla 18: Grupo de escalas para preguntas politómicas**

El resultado final después de la validación de los jueces expertos se puede observar en la Tabla 21. Señalar que en un principio eran 21 los ítems de carácter dicotómico y varió a 12. Los tipos de ítem politómicos pasaron de 14 a 22 después de la validación.

Cuestionario								
Dimensiones	Nº Variable	Variable	Nº de ítems	Tipo de ítem				
				Única Dicotómica	Única politómica	Múltiple	Mixta	abierta
Estructura de la red	1	Tamaño de la red	1		X			
	2	Densidad de la red	2		XX			
	3	Diversidad de la red	2		X		X	
	4	Frecuencia del contacto	2		XX			
	5	Intensidad del contacto	1		X			
	6	Proximidad espacial	1		X			
Dinámica de la red	7	Movilización de la red	1		X			
	8	Participación	3	X	X			X
	9	Convivencia	1		X			
	10	Toma de decisiones	1			X		
	11	Solución de problemas	5	X	XXXX			
	12	Liderazgo	2		XX			
	13	Confianza	4	XX	XX			
	14	Cooperación	3	X	xx			
Sentido de la red	15	Reciprocidad	2	X		X		
	16	Razones que los unen	2	X		X		
	17	Expectativas	3	X	X	X		
	18	Condiciones de acceso	2			XX		
	19	Relevancia de servicios/recursos	3	X			XX	
	20	Generación de conocimiento	3	XXX				
Total de ítems			<b>44</b>	<b>12</b>	<b>22</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>1</b>

**Tabla 19: Tipos de preguntas del cuestionario**

#### Instrumento N°2: Entrevista

La Tabla 20 detalla la distribución de los ítems respecto a las variables y a los agentes que participan.

La primera columna muestra las tres dimensiones, la segunda columna es el número de la variable, la tercera columna menciona las variables y el

correspondiente ítem o ítems de la entrevista que confrontan la respuesta dada en el cuestionario. La columna 4 se divide en cinco, cada una de ellas corresponden al agente al que va dirigida la pregunta.

Hay un total de 18 preguntas, algunas de ellas que se repiten, de esta manera se espera confrontar las respuestas.

Entrevista semiestructurada							
Dimensiones	Nº Variable	Variable	Ítems por agente participante				
			formador	Asociación miembro	No usuarios/as	Gobierno local	Oficina técnica
Estructura de la red	1	Tamaño de la red (1.2, 1.3)			1.2	1.3	
	2	Densidad de la red (2.3)		2.3			
	3	Diversidad de la red (3.3)				3.3	3.3
	4	Frecuencia del contacto (4.3)				4.3	4.3
	5	Intensidad del contacto (5.2, 5.3)		5.2, 5.3		5.2, 5.3	5.2, 5.3
	6	Proximidad espacial					
Dinámica de la red	7	Movilización de la red					
	8	Participación (8.4, 8.5, 8.6)	8.4, 8.5	8.5, 8.6		8.6	8.6
	9	Convivencia					
	10	Toma de decisiones					
	11	Solución de problemas (11.6)		11.6		11.6	11.6
	12	Liderazgo (12.3)				12.3	12.3
	13	Confianza					
	14	Cooperación					
	15	Reciprocidad					
Sentido de la red	16	Razones que los unen (16.3, 16.4)		16.3, 16.4		16.3, 16.4	16.3, 16.4
	17	Expectativas (17.4, 17.5)		17.4, 17.5	17.4	17.4, 17.5	17.4, 17.5
	18	Condiciones de acceso (18.3, 18.4)		18.4	18.3	18.4	
	19	Relevancia de servicios/recursos (19.4, 19.5)	19.5	19.4		19.4, 19.5	19.4, 19.5
	20	Generación de conocimiento (20.4, 20.5)	20.4, 20.5	20.4, 20.5			
21 ítems	Total de preguntas por agente		5	14	3	15	13

**Tabla 20: Número de ítems de la entrevista semiestructurada**

### Formular preguntas en un orden y estructura significativa

A continuación, se describe la creación del cuestionario y la entrevista desde la estructura.

### Instrumento N°1: Cuestionario

Se ha tenido como premisa que tenga una estructura organizada, el espaciado entre las preguntas y el tipo de letra sea legible, sencillo y agradable a la vista, fácil de seguir por los informantes.

Por ello se ha elaborado teniendo en cuenta las siguientes partes:

- Título
- Datos de clasificación
- Breve presentación indicando los objetivos
- Datos de contacto del investigador
- Glosario de los términos utilizados
- Título (dimensiones) y subtítulos (variables) enumerados para dar estructura a los ítems

Y por último, está diseñado de tal manera que facilite o al menos no complique el proceso de vaciado e interpretación.

### Instrumento N°2: Entrevista

Este instrumento se diseñó como complemento del cuestionario, referente a su formato se han dejado espacios entre las preguntas para que se puedan tomar notas que den pie a otras preguntas o a aclaraciones. Se han elaborado dentro de un mismo ítem algunas preguntas complementarias en las que el encuestador pueda apoyarse, para hacerse comprender.

Se diseñó con las siguientes partes para que la investigadora pueda recopilar la información:

- Datos generales
- Subtítulos (variables) enumeradas y los ítems

### Comprobar la longitud del cuestionario y la entrevista

Esta fue la etapa que requirió mayor concentración, organización y trabajo al detalle pues era necesario reflexionar sobre el tiempo y la longitud que requiere responder ambos instrumentos.

Por ello después de organizar las preguntas, fue imprescindible identificar los aspectos más relevantes, las cuestiones centrales y releer el fundamento teórico, para posteriormente efectuar un detenido y concienzudo esfuerzo por

alcanzar los puntos nucleares, y llegar a distinguir lo esencial de lo complementario.

Para ello finalmente completamos un cuadro respondiendo a cuatro preguntas ¿Para qué servirá- respecto al objetivo- en la investigación? ¿Con qué otra pregunta está relacionada? ¿Cómo se empleará la información que se obtenga? ¿Cómo se analizará esta pregunta?

Al finalizar esta etapa, se preparó una plantilla con los dos instrumentos en los que se reúnen todos los ítems para su validación. En toda esta plantilla se ha puesto especial esmero en la organización de la estructura, por ello, se ha codificado (numeración y formatos de letra) para facilitar el trabajo de los jueces sin sacrificar el sentido y rigurosidad del proceso.

#### Instrumento N°1: Cuestionario

Tiene un total de 44 ítems. Este instrumento, como se ha mencionado, luego de su validación, servirá para crear 4 cuestionarios, de acuerdo a las preguntas indicadas para cada agente que participa.

#### Instrumento °2: Entrevista

Son 21 preguntas que comprenden la matriz, de la cual se elaboran seis entrevistas adaptadas a cada agente.

Para mostrar de forma más operativa las variables se elaboró la Tabla 21, consta de tres grandes partes, la primera está compuesta por tres columnas de la izquierda en ella figuran las variables organizadas de acuerdo a las tres dimensiones del capital social al que pertenecen: estructura de la red, dinámica de la red y sentido de la red, también figuran las dimensiones, los números de cada variable y su denominación.

La segunda parte de esta Tabla, son las filas superiores. En la fila A indica el tipo de instrumento al que pertenece cada variable. La fila B corresponde al tipo de red sobre la que se desea investigar y la fila C detalla los agentes que proporcionaran la información para esta investigación. La tercera parte son los ítems se han enumerado a partir de su variable. Los ítems en cursiva y subrayados corresponden a las entrevistas. Los otros corresponden al cuestionario. Se puede observar el documento final de esta etapa en el Apéndice 8: Dossier de presentación de los instrumentos a los jueces.



Matriz de ítems por instrumento agente y variable											
Variables		A	Cuestionario y entrevista				Cuestionario		Entrevista		
		B	Red interpersonal		Red dentro de la organización			Red fuera de la organización			
		C	Dinamizador/a	Voluntario/a	Asociación miembro	Usuarios/as	Gerente	Gobierno local	No usuarios/as	Oficina Técnica	
Estructura de la red	1	Tamaño de la red	1.1.	1.1.	1.1.,	1.1.	1.1,	<u>1.3.</u>	<u>1.2.</u>		
	2	Densidad de la red	2.1, 2.2	2.1, 2.2	2.1., <u>2.3.</u>	2.1, 2.2	2.1, 2.2				
	3	Diversidad de la red	3.1, 3.2	3.1, 3.2	3.1		3.1, 3.2	<u>3.3.</u>		<u>3.3.</u>	
	4	Frecuencia del contacto	4.1	4.1	4.1, 4.2	4.1, 4.2	4.1	<u>4.3.</u>		<u>4.3.</u>	
	5	Intensidad del contacto	5.1	5.1	5.1, <u>5.2.</u> <u>5.3.</u> <u>5.5.</u> <u>5.6.</u>	5.1	5.1	<u>5.2.</u> <u>5.3.</u>		<u>5.2.</u> <u>5.3.</u>	
	6	Proximidad espacial	6.1	6.1	6.1	6.1	6.1				
Dinámica de la red	7	Movilización de la red	7.1	7.1	7.1	7.1	7.1				
	8	Participación	8.1, 8.2, 8.3, <u>8.4.</u>	8.1, 8.2, 8.3, <u>8.4.</u>	8.1, 8.2, 8.3, <u>8.5.</u> <u>8.6.</u>	8.1, 8.2, 8.3	8.1, 8.2, 8.3	<u>8.6.</u>		<u>8.6.</u>	
	9	Convivencia	9.1	9.1	9.1	9.1	9.1				
	10	Toma de decisiones	10.1	10.1	10.1	10.1	10.1				
	11	Solución de problemas	11.1, 11.2, 11.3, 11.4, 11.5.	11.1, 11.2, 11.3, 11.4, 11.5.	11.1, 11.2, 11.3, 11.4, 11.5., <u>11.6.</u>	11.1, 11.2, 11.3, 11.4, 11.5.	11.1, 11.2, 11.3, 11.4, 11.5.	<u>11.6.</u>		<u>11.6.</u>	
	12	Liderazgo	12.1,12.2	12.1,12.2	12.1,12.2	12.1,12.2	12.1,12.2	<u>12.3.</u>		<u>12.3.</u>	
	13	Confianza	13.1, 13.2, 13.3, 13.4	13.1, 13.2, 13.3, 13.4	13.1, 13.2, 13.3, 13.4	13.1, 13.2, 13.3, 13.4					
14	Cooperación	14.3	14.3	14.1, 14.2, 14.3	14.1, 14.2, 14.3	14.3					
15	Reciprocidad	15.1, 15.2	15.1, 15.2	15.1, 15.2	15.1, 15.2	15.1, 15.2					
Sentido de la red	16	Razones que los unen	16.1, 16.2	16.1, 16.2	16.1, 16.2, <u>16.3.</u> <u>16.4.</u>	16.1, 16.2	16.1, 16.2	<u>16.3.</u> <u>16.4.</u>		<u>16.3.</u> <u>16.4.</u>	
	17	Expectativas	17.1, 17.2, 17.3.	17.1, 17.2, 17.3	17.1, 17.2, 17.3, <u>17.4.</u> <u>17.5.</u>	17.1, 17.2	17.1, 17.3	<u>17.4.</u> <u>17.5.</u>	<u>17.4.</u>	<u>17.4.</u> <u>17.5.</u>	
	18	Condiciones de acceso	18.1, 18.2	18.1, 18.2	18.1, 18.2	18.1, 18.2	18.1, 18.2	<u>18.4.</u>	<u>18.3.</u>	<u>18.4.</u>	
	19	Relevancia de servicios / recursos	19.1, 19.3, <u>19.4.</u> <u>19.5.</u>	19.1, 19.3, <u>19.4.</u> <u>19.5.</u>	19.1, 19.2, <u>19.4.</u>	19.1, 19.2	19.1, 19.2	<u>19.4.</u> <u>19.5.</u>		<u>19.4.</u> <u>19.5.</u>	
	20	Intercambio y generación de conocimiento	20.1, 20.2, 20.3, <u>20.4.</u> <u>20.5.</u>	20.1, 20.2, 20.3, <u>20.4.</u> <u>20.5.</u>	20.1, 20.2, 20.3, <u>20.4.</u> <u>20.5.</u>	20.1, 20.2, 20.3	20.1, 20.2, 20.3				

**Tabla 21: Matriz de las variables de capital social en el instrumento IMCASOT. Elaboración propia**

Leyenda de la Tabla 21: Los ítems en “*cursiva y subrayados*” corresponden a la entrevista, el resto son parte del cuestionario.

Finalmente se preparó la plantilla que cumplimentarán las personas expertas en el proceso de validación (Apéndice 9: Dossier explicativo del proceso).

### 7.3. Fase de selección y coordinación con las personas expertas

Se utiliza la validación cualitativa a través de la técnica de jueces: se contó con la colaboración de seis especialistas, 2 juezas y 4 jueces, de ellos, tres son expertos en metodología y los otros tres son personas expertas en el área de la investigación. En este apartado se detalla cómo se desarrolló.

Esta fase se ha ejecutado en tres momentos: la elección de las personas expertas, la coordinación y el envío de documentos como se muestra en la Figura 18.

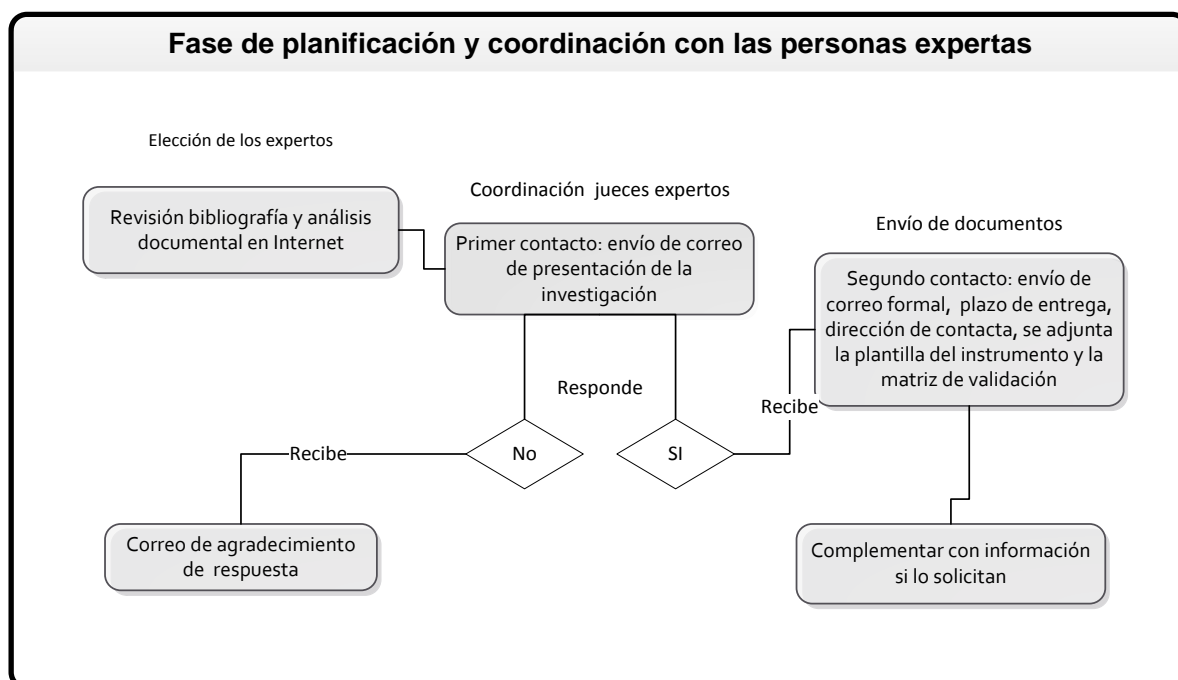


Figura 18: Fase de planificación y coordinación. Elaboración propia

#### Elegir a las personas expertas

La primera acción fue detectar a aquellas personas investigadoras que se incluyen en el apartado de bibliografía de esta investigación, por su experiencia en el tema, en varios casos, trabajos de actualidad, luego se incluyeron otras autoridades en el campo de la metodología de acuerdo a nuestro enfoque de investigación. Acto seguido se elaboró un listado final de 10 jueces, lo siguiente fue comprobar su perfil actual a través de un análisis documental en Internet, buscando sus páginas corporativas y últimas publicaciones.

El resultado de esta etapa se especifica en el Apéndice 10: Listado de personas para validación de los instrumentos. Dentro de este apéndice se encuentra indicado el nombre de los 6 jueces que aceptaron participar y de qué manera entregaron su

validación. De los otros 4 posibles jueces, uno colaboró de manera distinta a la validación y a los otros tres jueces no se les llegó a solicitar.

### Coordinar y enviar documentos a las personas expertas

Se contactó con los expertos a través del correo electrónico en tres oportunidades, primero para realizar una presentación de la investigación y un resumen de lo que se solicita. En este punto aceptaron participar 7 jueces, como se indicó en el apartado anterior, uno de los jueces prefirió hacer aportaciones sobre un tema de la investigación. Con este juez, en particular, se enviaron cuatro correos más.

Una vez recibidas sus respuestas de los jueces, se les envió un segundo correo, este correo era formal, explicando los procesos que se deberían realizar, junto con dos documentos adjuntos y las fechas de retorno de la parrilla de validación. Los documentos que se enviaron constan en los apéndices 8 y 9, se detalla su contenido a continuación.

En el Apéndice 8: Dossier de presentación de los instrumentos a los jueces, presenta un resumen de investigación, un glosario de términos y los acrónimos que se utilizan en ambos archivos, la metodología que se ha empleado, también se incluye la Figura 17: Distribución de los tipos de instrumento y la Tabla 17, para facilitar la comprensión de que agentes se les aplicará cada uno de los instrumentos, y finalmente todos los ítems de la misma forma en que lo verían los informantes, este archivo se envió (formato .pdf). El segundo documento, es el Apéndice 9: Dossier explicativo del proceso, en él se explican los criterios con los que se deben evaluar los ítems, así como la matriz de validación, este documento se envió con un programa especializado en procesar textos (formato .doc).

La Tabla 22 recopila a través de una lista de cotejo la comunicación realizada entre las personas expertas y la investigadora.

Lista de cotejo: comunicación con jueces						
Acciones	Juezas y jueces					
	1	2	3	4	5	6
Datos de contactos	*	*	*	*	*	*
Envío de correo de presentación	*	*	*	*	*	*
Respuesta de aceptación	*	*	*	*	*	*
Envío de correo formal. En él se adjuntan los siguientes documentos: <ul style="list-style-type: none"> <li>Documento 1: Resumen de la investigación</li> <li>Documento 2: Guía de como cumplimentar la parrilla de validación</li> </ul>	*	*	*	*	*	*
Solicitaron información adicional	N	N	N	N	S	N
Se proporcionó la información solicitada por el juez					S	

Recepción final de los instrumentos validados	*	*	*	*	*	*
---	---	---	---	---	---	---

**Tabla 22: Lista de cotejo de comunicación con jueces**

Para conocer el contenido del correo informal y el formal se puede acceder al Apéndice 11: Ejemplo de correos enviados solicitando participación en la validación.

#### 7.4. Fase de validación de los instrumentos

Una vez se concluyó con la fase de elaboración de los instrumentos, de acuerdo a los planteamientos teóricos y los objetivos generales de la investigación, se inició el proceso de validación de ambos instrumentos, descritos hasta este momento, reunidos en uno solo: el **Instrumento de Medición del Capital Social de los Telecentros – “IMCASOT”**.

Los jueces dispusieron de las dos primeras semanas de abril para realizar la validación. Recibieron una parrilla de validación en la que tuvieron que evaluar los niveles de univocidad, pertinencia e importancia de los ítems. Tanto el criterio de la univocidad como el de la pertinencia demandan una valoración dicotómica: SI o NO. El criterio de la importancia implica una escala de valoración de 1 a 5, según sea el peso específico del ítem, siendo 1 el menos importante y 5 el más importante. La parrilla de validación, consta de una Tabla por cada dimensión. En cada Tabla, como se muestra en la Tabla 23, figuran los criterios a la derecha y al final de cada dimensión se facilita un espacio de observaciones para que los jueces puedan plasmar sus comentarios.

Parrilla de validación											
Ítems			univocidad		pertinencia		importancia				
			si	no	si	no	1	2	3	4	5
Nº											
1	variable	1.1. Ejemplo ítem									
		1.2. Ejemplo ítem									
2	...	2.1...									
Observaciones:											

**Tabla 23: Formato de la matriz de validación de los instrumentos**

Una vez recibidas las respuestas de los jueces, se codificó cada entrega con los siguientes códigos: J1, J2, J3, J4, J5 y J6. Se procedió a analizar sus valoraciones.

Como primera acción se creó una carpeta con los archivos enviados por los jueces (Apéndice 12). Posteriormente se creó un libro de cálculo con una hoja por cada criterio (apéndice 13), en cada hoja se contabilizó las valoraciones recibidas de los jueces, sin las observaciones. Se fijaron los siguientes criterios para saber si un ítem se mantiene, se modifica o se elimina:

- Los ítems que **se mantienen** son los que fueron valorados con “4” y “5” de grado de importancia, y si las respuestas de los jueces son “SI” tanto en univocidad como en pertinencia.
- Los ítems que **se modifican** son aquellos que fueron valorados con “3”, “4” o “5” en grado de importancia pero que en el criterio de univocidad tiene 2 o 3 respuestas “NO” o en el criterio de pertinencia tienen 2 valoraciones “NO”.
- Los ítems que **se eliminan** son aquellos valorados en importancia con menos “2”. Que cuentan en univocidad o pertinencia con más de 4 respuestas “NO” en cada uno de los dos criterios.

Como consecuencia de esta reflexión y cumplimiento de los criterios, se determinó que se mantienen 63 ítems, se modifican 15 ítems y se elimina 1 ítem.

La segunda acción fue identificar, cotejar y complementar estos resultados con las observaciones realizadas por jueces. Se creó una Tabla para revisar cada ítem (Apéndice 14: Resultado validación- Parte II: Observaciones).

En este apéndice se muestran cuatro columnas, en la primera se enumera cada ítem, en la segunda está detallado el contenido del ítem a validar, en la tercera columna se ha colocado cada una de las respuestas de los jueces. Por último, en la cuarta columna se detalla el ítem final ya validado.

Este análisis y validación de expertos permite, en primer término, que se pueda recopilar la información necesaria para medir el CS, y probablemente en segundo término, que otros investigadores puedan consultar y utilizar este instrumento con garantías (Úcar, 1991).

Se finalizó esta etapa elaborando las plantillas finales para cada agente (Apéndice 15: Instrumento para Medir el Capital Social de los Telecentros (IMCASOT) ).

## 8. Técnicas de recolección y de análisis de la información

Antes de describir el contenido de este apartado consideramos relevante destacar el código ético que dirige toda esta investigación, basado principalmente en cuatro

aspectos: los derechos fundamentales, la privacidad y confidencialidad, la petición de datos y la información de los participantes.

Este código tiene como sustento los siguientes documentos:

- Codi de bones practiques de l'escola de Doctorat (Acord del Consell de Govern de 30 de gener de 2013).
- Código deontológico de los profesionales de la educación publicado por Consejo General de Colegios Oficiales de Doctores y Licenciados en Filosofía y Letras y en Ciencias<sup>59</sup> en 2010.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, que en España es el marco legal para la privacidad de los datos personales.
- The European Charter and Code for Researchers<sup>60</sup> es una carta de EURAXESS- investigadores en movimiento- en donde la Unión Europea expone los derechos y deberes de los investigadores y empresas vinculados para definir unos principios básicos a nivel europeo. La Universitat Autònoma de Barcelona apoya los principios expresados en este documento.
- Guía para el uso no sexista del lenguaje en la Universitat Autònoma de Barcelona<sup>61</sup>. Elaborado por el Servei de Llengües y publicado el 2011.

Una vez conocida la base ética, se detallan las tres fases a desarrollar:

<b>Fases para la aplicación, análisis y explotación de los instrumentos</b>	
<b>Aplicación de los instrumentos de medición del CS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación con los telecentros para la aplicación de los instrumentos</li> <li>• Presentación de la investigación, sus objetivos y la demanda de colaboración a la persona de contacto en cada telecentro.</li> </ul>
<b>Recolección y proceso de la información</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Codificación / organización</li> <li>• Proceso de análisis de la información</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de datos obtenidos a través del análisis documental</li> <li>• Proceso de análisis de datos obtenidos con IMCASOT</li> </ul>
<b>Explotación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Convergencia de la información</li> </ul>

**Tabla 24: Fases para la elaboración de los instrumentos. Elaboración propia**

<sup>59</sup> Página Web de Código deontológico de la profesión docente con URL:

[<http://www.consejogeneralcdl.es/codigo-deontologico-de-la-profesion-docente/>]. Recuperado 13/11/2016

<sup>60</sup> Página Web de EURAXESS con URL [<http://ec.europa.eu/euraxess/index.cfm/rights/europeanCharter>]. Recuperado 13/11/2016.

<sup>61</sup> Guía para el uso no sexista del lenguaje en la Universidad Autónoma de Barcelona (2011) Nueva edición de la guía, actualizada respecto a la primera versión de 2008, incorporando especialmente los principios generales del Acuerdo sobre el uso no sexista de la lengua, hecho público en 2010 (Parlament de Catalunya, Generalitat de Catalunya, Universidad de Barcelona y Grupo de Estudio de Lenguas Amenazadas). Con URL: [<http://ddd.uab.cat/record/88245>]. Recuperado 13/11/2016.

## **8.1. Aplicación del instrumento de medición del CS**

El IMCASOT está compuesto por cuestionarios y las entrevistas

### Parte N°1: Cuestionarios

Para la aplicación de este cuestionario se ha contactado con los dinamizadores/as de los cinco telecentros, primero vía telefónica y luego se les ha enviado un correo electrónico, proponiéndoles dos posibilidades para aplicar los instrumentos (Apéndice 16: Solicitud y respuesta de los telecentros). La primera opción, proponía convocar un día a los participantes para que sea la investigadora quién aplique los instrumentos. La segunda opción ofrecía a los dinamizadores/as ser ellos mismos lo que apliquen los instrumentos.

Ante estas dos propuestas todos los/las dinamizadores/as eligieron la segunda opción, según comentaron, porque se ajusta más a la dinámica normal del trabajo diario. Tener que convocar a todas las personas, sobre todo, a las personas usuarias un día específico requiere más gestión de su parte.

La investigadora también se ofreció a ir dos días a cada telecentro, por si les resultaba muy complicado agrupar a las personas entrevistadas en un solo día, pero en todos los casos, se había coordinado para que se pueda recopilar la información en un solo día.

En un siguiente contacto se les en les envió por correo electrónico las 5 variaciones del Instrumento de Medición del Capital Social de los Telecentros – “IMCASOT”, para cada perfil del participante. Además, se les ofreció la posibilidad de enviarlos por correo regular en formato papel. Las personas dinamizadoras prefirieron imprimir los instrumentos enviados a sus correos electrónicos. La plantilla de cada uno de los dos correos enviados por la investigadora se encuentra recopilados en el Apéndice 17.

El protocolo de vaciado del cuestionario respeta el anonimato, por lo tanto, aunque se cuenta con los nombres de todas las personas encuestadas, de acuerdo al código ético de este estudio, a la ley de protección de datos y teniendo en cuenta, además, que algunos son menores de edad, no se mencionan sus nombres. Solo figuran sus nombres completos en los documentos primarios en el cuestionario, en versión original en papel, para ser procesados han sido remplazados por códigos.

### Parte N°2: Entrevistas

La investigadora concretó por teléfono las fechas y horas de las entrevistas con la persona que dinamiza el telecentro y este a su vez coordinó para que se realizaran las entrevistas con los demás agentes ese mismo día. Estos agentes fueron:

asociación vinculada, voluntario/a, gerente/administrador/a y responsable del gobierno local.

Se han realizado 23 entrevistas, a 20 personas, pues 3 de las personas entrevistadas realizaban una doble función.

Durante las entrevistas, se ha tenido en cuenta las siguientes pautas: evitar la ambigüedad de las respuestas, asegurar el equilibrio entre los hechos y las opiniones, comprender el lenguaje de los participantes y el significado que estos le otorgan a sus testimonios, buscar el equilibrio entre ser exhaustivo y concreto, si es necesario interferir con cortesía, sin ofender o generar desconfianza, cuidar de no reformular preguntas sobre cuestiones de carácter personal, no forzar las respuestas sobre los conocimientos y habilidades de los participantes.

Cada agente entrevistado dio su consentimiento oral para ser grabado en audio antes de la entrevista. Algunas de las personas entrevistadas fueron al telecentro y a otras se les entrevistó en su despacho.

Todos los correos electrónicos y las comunicaciones telefónicas se realizaron en catalán. La investigadora dio la opción a los entrevistados de usar cualquiera de las lenguas oficiales del territorio catalán. Mayoritariamente respondieron en castellano, ello se debe, probablemente, a que es la lengua materna de la investigadora. Solo una entrevistada se expresó en catalán.

Las personas entrevistadas recibieron información acerca del objetivo de la investigación. También se les aseguró la confidencialidad y anonimato mediante la codificación de los resultados. Se dejó claro a los participantes que la información recogida será estrictamente utilizada para la difusión académica y sus nombres no son revelados en el estudio. Los participantes fueron informados también, de que tienen el derecho de retirarse del estudio o decidir si contestar a cualquier pregunta, en cualquier momento. La información se recopiló en el Apéndice 18: Listado de participantes.

## **8.2. Recolección y proceso de la información**

Para cumplir con la rigurosidad que exige el estudio de casos, creemos conveniente detallar las cuatro partes de sistematización y toma de decisiones de esta fase.



### Tomar decisiones

Al iniciar esta nueva fase, fue necesario reflexionar, tomar una serie de decisiones y registrarlas en conjunción con lo que pauta el estudio de casos. A continuación, se mencionan las decisiones tomadas y posteriormente se detalla cada una de ellas:

- Mantener una cadena de pruebas
- Control de la evidencia recogida
- Proceso de codificación / organización
- Elección de programas informáticos
- Proceso de análisis datos obtenidos a través del registro documental
- Proceso de análisis de datos obtenidos con IMCASOT
- Convergencia de la información

### Mantener la cadena de pruebas

Se creó un registro ordenando la evidencia recopilada con el fin de garantizar la validez de las múltiples fuentes de evidencias (entrevistas, actas, documentos impresos y electrónicos, cuestionarios, vídeos e información pública), también se tuvo especial cuidado en la coherencia de la cadena de acontecimientos, que parte de las preguntas de investigación y finaliza con las conclusiones.

Este proceso, de mantener la cadena de evidencia, también facilitará a otros investigadores reconstruir los casos.

Dentro de la validez, como afirma Coller, existen dos estrategias, la primera es la contextualización, para ello es necesario observar y/o analizar los casos en su contexto real. La segunda estrategia es la búsqueda de explicaciones alternativas, que consiste en encontrar respuestas reales a lo observado o analizado.

Siguiendo a Coller, para la primera estrategia se ha contado con el testimonio directo de las personas implicadas en cada telecentro, entendiéndose usuarios, formadores y responsables, y como segunda estrategia se ha recopilado información externa como la entrevista a la Oficina Técnica de la XPT y al gobierno local, así como una recopilación de información encontrada en Internet, elaborada por la Oficina de Telecentros, de las páginas Web del gobierno local, de la propia entidad gestora y de otras páginas referidas a cada caso.

### Codificar la información/ Creación de las categorías

El proceso de codificación, según Coller, debe ser preciso y si es posible, excluyente. Sobre todo, dada la diversidad de fuentes y métodos de recolección de datos expuestos. Esto ha obligado a que se elabore un sistema de códigos, en el cual

exista un único código para cada contenido, que a su vez sea un sistema flexible que permita realizar cambios sin trastocar la estructura de la lista de códigos. De esta manera la investigadora puede analizar e interpretar el contenido con mayor seguridad, una recuperación rápida de los datos, así como también permitir a los lectores seguir de forma más fácil este proceso.

La Tabla 25 detalla la forma en que se han asignado los códigos por categorías a los contenidos susceptibles a ser analizados.

<b>Proceso de codificación</b>			
Contenido	Descripción	Ejemplo código	Nº de códigos
Jueces	Se ha designado la letra "J" en mayúscula seguida de un número	J1, J2, J3...	6
Telecentros	Se ha designado la letra "T" en mayúscula seguida de un número	T1, T2, T3...	5
IMCASOT	Cuestionario	4c, 34c, 46c	55
	Entrevista	4e, 34e, 46e	23
Variable capital social	Se ha designado un número para cada variable acompañado de las letras "cs" en minúscula.	1cs, 4cs	20
Variable sostenibilidad	Se ha designado un número para cada variable acompañado de dos letras en minúscula, la primera es la letra "s" de sostenibilidad, seguido de otra letra que es la inicial de uno de los seis tipos de sostenibilidad a que se refiere (económica, social, organizativa, tecnológica, política) excepto en la sostenibilidad pedagógica que se ha añadido además la letra "e" para diferenciarlo de política.	1se, 4sp, 2ss, 5spe, 1so, 4st	39

**Tabla 25: Codificación de la información. Elaboración propia.**

### Elegir soporte informático para procesar la información

Al empezar esta fase, la investigadora realizó un análisis de las opciones y procesos más efectivos. Debía buscar programas para registrar, almacenar, evaluar, sistematizar y ampliar la evolución del análisis de datos que incluye archivos de audio, datos textuales, vídeos, por ello ha sido imprescindible compartir esta inquietud con otros investigadores para conocer y evaluar diversos programas informáticos creados con cada uno de estos fines.

El tipo de licencias de varios de estos programas informáticos requieren de una licencia de pago y otros son de uso libre o gratuito, era interés de la investigadora realizar toda esta investigación con programas informáticos de licencia libre. Sin embargo, esto no se pudo realizar por dos motivos. El primero es que requerían un tiempo dedicado a su aprendizaje y dominio (como Sonal, Compendium). Y, en segundo lugar, no eran compatibles con el sistema operativo de los ordenadores que se utilizaron durante el desarrollo de este estudio (como Gstat). También se probaron

dos programas con periodos de prueba gratuitos uno para trabajar las redes (Ucinet) y el otro para el tratamiento de la información (Tableau).

A continuación, se detalla el tipo de programa utilizado, el nombre del programa y, el tipo de licencia que posee:

- Programa utilizado para el almacenamiento de información y gestión: Dropbox, herramienta de uso gratuito.
- Programa gestor de referencias bibliográficas: Zotero, herramienta de uso libre y gratuito.
- Programas empleados para el procesamiento y edición de textos: Microsoft Office 2013 y Libre Office, el primero es de pago y el segundo es libre.
- Programas para la elaboración de figuras y esquemas: Microsoft Visio, de pago y en programa de mapas conceptuales CmapTools, elaborado por *Florida Institute for Human and Machine Cognition (IHMC)*.
- Programa de soporte a la escritura inclusiva: NombraenRed, es gratuito, creado por el Gobierno Español.
- Programa de texto a voz empleado para agilizar la lectura y corrección de la investigación: Balabolka, es gratuito.
- Programa utilizado para la transcripción de nuestra propia voz: DragonNaturally, es de pago.
- Programas de análisis de datos cualitativos del discurso: Atlas.ti, es de pago.
- Programa de análisis de datos cuantitativos: SPSS, es de pago.
- Tratamiento de la información gráfica yEd Graph Editor, de uso libre.

Una vez definidos los programas y herramientas se detalla la información que se desea procesar.

### **8.3. Explotación la información**

La organización y el tratamiento de la información recopiladas se han organizado en dos grupos de evidencias. El primero detalla cómo se analizó la información recopilada en el registro del análisis documental y el segundo grupo comprende la información obtenida con el instrumento IMCASOT.

Sin embargo, también consideraremos, en el capítulo 9, referido a los resultados, las referencias bibliográficas y las conclusiones de la fundamentación teórica.

#### **Datos obtenidos con el análisis documental**

Hace referencia a cualquier tipo de material elaborado para sobre el caso estudiado, detallando o comentando cualquier situación que se produzca o influya en la investigación.

Se tomó como punto de partida los datos obtenidos en la ficha informativa, el Apéndice 7, creada con datos de contacto, horarios, nombre del dinamizador, su correo electrónico y página web de cada telecentro.

Posteriormente, todos los documentos y los vídeos recopilados están detallados y organizados el Apéndice 19, allí se encuentra la información detallada de cada archivo en el que se incluye: título, fecha de publicación, resumen y enlace.

Luego se envió a las personas responsables telecentros, el Apéndice 19 para que verificaran la información recuperada de Internet, si la consideraban relevante o que debería complementarse. La responsable del telecentro T3 rectificó un enlace y proporcionó más información sobre los blogs de los proyectos, la responsable del T4 complementó la información con un vídeo, el responsable del T5 nos facilitó el enlace a varios proyectos en vídeo. Desafortunadamente dos telecentros no pudieron verificar el contenido, el dinamizador del T2 se encontraba de vacaciones y no se pudo contactar con la responsable del T1.

Finalmente, a modo de resumen, se han elaborado las tablas 26 y 27, con los tipos de documentos que se han tenido en cuenta, así como el código que se le ha designado a cada uno de ellos. Consideramos relevante resaltar que se han estudiado y rechazado de forma justificada diversas fuentes de información alterna, por ser repetitivas o desactualizadas.

La Tabla 26 se refiere a la información recopilada sobre los cinco telecentros. En su mayoría, esta información se ha encontrado en la página web de la Oficina Técnica, la entidad social gestora, el gobierno local, el gobierno autonómico y de las entidades locales.

<b>Registro documental de los Telecentros</b>						
Caso	Documento en su WEB	Documento en una WEB de otra entidad	Documento del caso en la página web de la Oficina Técnica	Vídeo del caso en canal de la Oficina Técnica	Vídeo del caso en su propio canal	Vídeo del caso en otros enlaces Web
T1		T101, T102, T103		T105, T106, T107		T104
T2	T201, T202	T203, T204, T205, T206, T209		T207	T208	T210, T211, T212
T3	T305, T307, T308	T301, T306	T302, T303, T304	T312	T309, T310	
T4		T403, T404, T405	T406	T401, T402	T407, T408	
T5	T501	T505, T506	T502, T503, T504,	T508	T507, T509	

**Tabla 26: Registro documental de los cinco Telecentros**

<b>Registro documental de la Oficina Técnica</b>				
	Documento en su WEB	Información referida a la XPT en otros medios	Video relacionados con la XPT en su propio canal	Video relacionado con la XPT en otros enlaces Web
OT	OT01, OT06, OT07	OT09	OT02, OT03, OT04, OT05	OT08, OT10, OT11

**Tabla 27: Registro documental de la Oficina Técnica**

En la Tabla 27 se mencionan los diversos documentos incluidos de a la Oficina Técnica. El contenido que se encuentra en Internet es abundante y en su mayoría ha sido creado por la misma XPT. En consecuencia, se decidió priorizar en el contenido que hable sobre la trayectoria Telecentre Foundation. Toda esta información se puede encontrar detallada en el Apéndice 20: Análisis documental Oficina Técnica - XPT, este sigue el mismo formato que el Apéndice 19.

La información cuantitativa, es decir, las respuestas de los cuestionarios, se introdujeron en el programa SPSS. El objetivo de esta información permitió medir el capital social, contrastarlo y/o corroborarlo con los datos cualitativos.

La información cualitativa, referida a la transcripción de las entrevistas y el contenido del análisis documental, se analizaron en el programa Atlas.ti. El análisis de esta información se ha realizado siguiendo un proceso clásico de categorización emergente, es decir, asignando significado a cada fragmento de información, para luego agregar los datos etiquetados en función de su coherencia interna.

Toda la información procesada del instrumento, que incluye el nombre y cargo de los agentes participantes se encuentra organizada en el Apéndice 18.

## 9. Resultados del trabajo empírico

*“Ellos en su territorio son un verdadero motor”*

Opinión de la responsable OT sobre T3

Llegados a este punto, con toda la información recolectada y codificada, nos dispusimos a responder a las dos preguntas de esta investigación (p. 17). Para este proceso se ha tenido en cuentas algunas de las técnicas analíticas, que recomienda Yin (2009), para el estudio de casos.

A continuación, en la Tabla 28 se detallan estas técnicas. En la primera fila se detallan las técnicas que utilizaremos para logra dar respuesta a las preguntas de la investigación. En la segunda fila se indica el número y título de cada uno de los apartados a desarrollar, en la tercera fila se muestra un breve resumen del contenido de cada apartado y, por último, la cuarta fila indica que información que se ha tenido en cuenta para el análisis.

Técnica (Yin, 2009)	Construcción de la explicación/ “Explanation building”	Descripción de los casos	Los modelos lógicos	Coincidencia de los patrones
Apartado	9.1. Síntesis descriptiva de los telecentros	9.2. Acciones comunes y diferenciales sobre la sostenibilidad de los telecentros	9.3. Análisis del capital social de los telecentros	9.4. Relación entre las variables de sostenibilidad y capital social
Descripción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dar a conocer los telecentros desde una visión conjunta a través de 11 criterios</li> <li>• Relacionar si los criterios están vinculados a variables de sostenibilidad</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explicar las coincidencias y diferencias entre los telecentros</li> <li>• Destacar procesos o acciones particulares</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estipular un conjunto de vínculos causales sobre "cómo" o "por qué" se genera capital social en estos telecentros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Buscar patrones que coincidan entre las evidencias empíricas y la fundamentación teórica</li> <li>• Establecer relaciones entre las acciones que aportan capital social a telecentros y las variables de sostenibilidad</li> </ul>
Datos utilizados	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Los criterios de selección de casos: (Capítulo 6, punto 6.1)</li> <li>2. Ficha descriptiva de cada telecentro (Apéndice 7)</li> <li>3. Fundamentación teórica (Capítulo 2)</li> </ol> Análisis documental (Apéndices 19 y 20)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis documental (Apéndices 19 y 20)</li> <li>2. IMCASOT: transcripciones de entrevistas (Apéndice 21). Ambos en software Atlas.ti</li> <li>3. Fundamentación teórica (Capítulo 3)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. IMCASOT: resultados de cuestionarios. Usando software SPSS</li> <li>2. Fundamentación teórica (Capítulos 2, 3 y 4)</li> <li>3. Acciones relacionadas con la sostenibilidad de los telecentros (punto 9.2)</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Resultados del trabajo empírico (puntos 9.1, 9.2, 9.3 y 9.4)</li> </ol>

**Tabla 28: Técnicas analíticas usadas en esta investigación**

## 9.1. Síntesis descriptiva de los cinco telecentros

Este apartado sintetiza, en 12 apartados, los resultados de este análisis documental. Ello ayuda a conocer y describir de forma conjunta los elementos o las acciones que se están desarrollando en los telecentros. También se ha aprovechado, para indicar en cada apartado, a qué variable de sostenibilidad está relacionado.

Dentro de estos apartados están incluidos, también, los cuatro que ayudaron a la Oficina Técnica a la selección de los telecentros de esta investigación.

### Respecto a la localización de los telecentros

Los cinco telecentros están repartidos en diversos lugares del territorio catalán. Los telecentros T1 y T4 son de contexto "rural", se localizan fuera de las grandes áreas metropolitanas, mientras que los T2 y T3 son telecentros ubicados a las afueras de Barcelona y el T5 se encuentra en el centro de la ciudad de Barcelona (Figura 19)



Figura 19: Localización aproximada de los cinco telecentros

### Respecto a la longevidad de los telecentros

El telecentro más antiguo cuenta con 17 años (T2) y el más joven 10 años (T5)

T1	T2	T3	T4	T5
2001	1999	2000	2005	2006

Tabla 29: Años de funcionamiento de los telecentros

### Respecto al número de habitantes

El número de habitantes de la localidad de los telecentros es muy diverso. El T1, tiene el menor número de habitantes, se encuentra a 85,5 kilómetros de la capital, es un pueblo dónde es fácil conocer a todos los habitantes, comercios y entidades. El telecentro más poblado es el T5, se encuentra en el centro de la capital de la comunidad, que además es el distrito más poblado, con mayor tasa de inmigración y es el más turístico.

T1	T2	T3	T4	T5
Comarca de Osona/Barcelona	Baix Llobregat/ Comarca del Barcelonés/ Barcelona	L'Hospitalet / comarca del Barcelonés/ Barcelona	Comarca del Montsià / Tarragona	Barcelona/ Barcelona
Ayuntamiento Sant Bartomeu del Grau	Ayuntamiento Sant Boi de Llobregat del área metropolitana de Barcelona	Ayuntamiento Hospitalet de Llobregat	Ayuntamiento de Santa Bàrbara	Distrito Ciutat Vella, distrito 1 de la ciudad de Barcelona
863 hab.	82.195 hab.	252.171 hab.	3.734 hab.	100.115 hab.

**Tabla 30: Número de habitantes en la localidad de los casos. Fuente: Institut d'Estadística de Catalunya (2015)**

### Respecto al número de personas atendidas

El número de personas atendidas en un mes, varía mucho entre sí, debido a que está relacionado con el número de habitantes de cada localidad. No es lo mismo un telecentro ubicado en una población alejada con 863 habitantes que un telecentro ubicado en el distrito de Ciutat Vella, él más poblado del centro de Barcelona con 100.115 habitantes.

T1	T2	T3	T4	T5
25 personas	328 personas	450 personas	150 personas	800 personas

**Tabla 31: Número de personas atendidas en cada telecentro**

### Respecto al modelo de financiación de los telecentros

Desde que la Generalitat de Catalunya inició su primer proyecto relacionado con el acceso de la ciudadanía a las TIC en 1998, son muchos los modelos de financiación que se han ido creando.

Las evidencias de la Tabla 32 nos permiten saber que dos de los telecentros el T1 y el T4 son financiados, principalmente, por sus respectivos gobiernos locales y que los otros tres telecentros forman parte de Proyecto Òmnia, por ello tienen un modelo de corresponsabilidad financiera, en el que participan más agentes.



Esta Tabla, también detalla indicadores que se establecieron en la **Tabla 4** referida a los gastos generales de un telecentro.

Modelo	T1	T2	T3	T4	T5
Tipo de telecentro	• Teletrabajo	• Punt Ómnia	• Punt Ómnia	• Infocentro	• Punt Ómnia
Fuente principal de financiación	• Gobierno local	• Gobierno Autonómico	• Gobierno Autonómico	• Gobierno local	• Gobierno Autonómico
Nombre de la principal fuente de financiación	• Ajuntament de Sant Bartomeu del Grau	• Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya	• Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya	• Ajuntament de Santa Bàrbara	• Departament de Treball, Afers Socials i Famílies de la Generalitat de Catalunya
Entidad gestora	• Ajuntament de Sant Bartomeu del Grau	• Fundació Marianao	• JIS-Arrells: associació Joves per la Igualtat i la Solidaritat / Associació Esportiva Arrels Congrés	• Ajuntament de Santa Bàrbara	• Casal Dels Infants A.S.B • Sede Raval
Gasto y mantenimiento del local	• Ajuntament de Sant Bartomeu del Grau	• Fundació Marianao	• Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat	• Ajuntament de Santa Bàrbara	• Casal Dels Infants A.S.B • Sede Raval
Pago de Internet	• Ajuntament de Sant Bartomeu del Grau	• Fundació Marianao	• Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat	• Ajuntament de Santa Bàrbara	• Casal Dels Infants A.S.B • Sede Raval
Pago de servicios básicos	• Ajuntament de Sant Bartomeu del Grau	• Fundació Marianao	• JIS-Arrells: associació Joves per la Igualtat i la Solidaritat / Associació Esportiva Arrels Congrés	• Ajuntament de Santa Bàrbara	• Casal Dels Infants A.S.B • Sede Raval
Inventario (sillas, mesas, iluminación, alfombras, cortinas, etc.)	• Ajuntament de Sant Bartomeu del Grau	• Fundació Marianao	• JIS-Arrells: associació Joves per la Igualtat i la Solidaritat / Associació Esportiva Arrels Congrés	• Ajuntament de Santa Bàrbara	• Casal Dels Infants A.S.B • Sede Raval
Marketing (folletos, afiches)	• Ajuntament de Sant Bartomeu del Grau /Generalitat de Catalunya	• Fundació Marianao	• JIS-Arrells: associació Joves per la Igualtat i la Solidaritat / Associació Esportiva Arrels Congrés	• Ajuntament de Santa Bàrbara/ Generalitat de Catalunya	• Casal Dels Infants A.S.B • Sede Raval
Suministros e insumos de oficina	• Ajuntament de Sant	• Fundació Marianao/ alguna vez	• JIS-Arrells: associació Joves per la	• Ajuntament de Santa Bàrbara/	• Casal Dels Infants A.S.B

	Bartomeu del Grau	los usuarios de forma voluntaria	Igualtat i la Solidaritat / alguna vez los usuarios de forma voluntaria	alguna vez los usuarios de forma voluntaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sede Raval/ alguna vez los usuarios de forma voluntaria</li> </ul>
Mantenimiento de los ordenadores	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajuntament de Sant Bartomeu del Grau</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generalitat de Catalunya/ Fundació Marianao</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generalitat de Catalunya</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajuntament de Santa Bàrbara</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generalitat de Catalunya/ Casal Dels Infants A.S.B</li> <li>• Sede Raval</li> </ul>
Salario del dinamizador/a	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajuntament de Sant Bartomeu del Grau</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generalitat de Catalunya</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generalitat de Catalunya</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajuntament de Santa Bàrbara</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Generalitat de Catalunya</li> </ul>

**Tabla 32: Tipo de financiación de los cinco telecentros**

Los dos telecentros T1 y T4, que son financiados por sus respectivos ayuntamientos, coinciden en tener menos población y estar en un entorno rural. Los otros tres telecentros cumplen con la variable *4se\_Fuentes de financiación*.

### Respecto al soporte legal

Cada telecentro cuenta con un marco legal diferente, pero todos ellos se contemplan dentro del plan general de la Generalitat de Catalunya, como se detalló en el apartado 2.9.1. por lo tanto, los cinco telecentros cuentan con marcos legales diferentes pero gestionados por la misma entidad. Este es un modelo muy positivo que refuerza su funcionamiento y el cumplimiento de la variable *6se\_Marco legal*.

En Cataluña, las funciones de dinamizadores/as del telecentro se encuentran reconocidas y detalladas en el Catàleg de Qualificacions Professionals de Catalunya y al Catàleg Modular Integrat de la Formació Professional como se especificó en el apartado 2.9.5. por ello se cumple con la variable *12sp\_profesionalización de la función del dinamizador/a*.

Las retribuciones salariales de los/as dinamizadores/as se encuentran regularizados. Sean cargos públicos y/ o de acuerdo al convenio de empresa o convenio colectivo, en este caso podría ser el convenio del tiempo libre. Los dinamizadores/as entrevistadas no cuentan con la misma remuneración, pero todas ellas se encuentran dentro de uno de los acuerdos salariales regularizados que se han mencionado. Por ello existe una estabilidad y marco legal que sustenta la variable *3se\_Remuneración del dinamizador/a*.

### Respecto a los/las formadores/as

Los telecentros cuentan cómo mínimo con un/a formador/a asalariado/a. El número de horas promedio por el que están contratados no asegura que sea de plena dedicación al telecentro. Por ejemplo, la dinamizadora del T1, además de ser la responsable del telecentro es técnica del ayuntamiento por lo cual son pocas las horas que dedica a la semana. La dinamizadora del T3 comparte sus funciones con la asociación.

Telecentros	T1	T2	T3	T4	T5
Asalariado/a	1	1	2	1	1
Horas contrato	40 horas	40 horas	40 horas	40 horas	40 horas
Voluntarios/as	1	3	5	2	4 estudiantes en prácticas y 16 voluntarios/as

**Tabla 33: Numero de formadores en cada telecentro**

Respecto al perfil profesional del formador/ra del telecentro se puede observar que cuentan con diversos perfiles profesionales.

Telecentros	T1	T2	T3	T4	T5
Asalariado/as	1	1	2	1	1
Perfil profesional	Licenciada en Geografía Master de Intervención y gestión ambiental, Máster de dinamització de la Societat de la Informació i el Coneixement	Ingeniería técnica informàtica de sistemes, Màster de dinamització de la Societat de la Informació i el Coneixement	Licenciada en sociologia Diplomatura de Trabajo social, Màster de dinamització de la Societat de la Informació i el Coneixement	Màster de dinamització de la Societat de la Informació i el Coneixement	Licenciado en Pedagogía Master ed comunicació y educación

**Tabla 34: Perfil profesional del formador/a asalariado/a**

Este apartado permite conocer alguno de los puntos de la variable *20so\_cantidad y calidad del personal*.

Ninguno de los telecentros cuenta con un número fijo de agentes formadores/as no asalariados/as. Ello varía en función de la población en que se encuentra y la época del año.

### Respecto al horario semanal de funcionamiento

El funcionamiento de cuatro de los telecentros ronda un promedio de 40 horas. El T1 no tiene un horario fijo debido a que funciona, en razón del pedido de la población y de los voluntarios, más en los meses de la entrevista, pues se encontraban en proceso electoral.

T1	T2	T3	T4	T5
Actualmente no tienen horario fijo. Abre de acuerdo a proyectos y formaciones puntuales.	De 9 a 20h de lunes a viernes	De 10 a 14h lunes a viernes. De 16 a 20h lunes a miércoles	Dos horarios <u>Invierno</u> (del 12/09 al 22/06) de lunes a viernes de 10 a 13 h y de 16.30 a 19.30 h <u>Verano</u> (del 23/06 a 11/09) de lunes a viernes de 10 a 14 h	Dos locales: <u>Reina Amalia</u> De 9 a 14 horas de lunes a viernes  <u>Junta de Comercio</u> De 9 a 14 y de 15 a las 20.30 lunes a viernes
¿?	11 diarias	Tres días de 8 horas cada uno y dos días de 5 horas cada uno.	Invierno 6 horas al día 30 horas a la semana Verano 4 horas al día	<u>Reina Amalia</u> 5 horas diarias. 25 horas a la semana. <u>Junta de Comercio</u> 8:30 horas a la semana.
¿?	55 horas semanales	44 horas semanales	20 horas a la semana.	42.5 horas a la semana

**Tabla 35: Horario semanal de funcionamiento de los telecentros**

La amplitud del horario de estos telecentros está en consonancia con la descripción de la variable *23so\_horario de funcionamiento*.

### Respecto al nivel de telecentro

A continuación, se han clasificado los cinco telecentros teniendo en cuenta la descripción que se realiza en el apartado 2.3 sobre tres modelos de telecentros que existen desde una visión global. Se han codificado los tres modelos de telecentros en N1, N2 y N3.

Los niveles no son excluyentes, un telecentro puede desarrollar acciones, proyectos y servicios de los tres modelos.

Niveles de telecentro	T1	T2	T3	T4	T5
N1. Promover el acceso, aprendizaje y uso de las TIC	X	X	X	X	X
N2. Contribuir al desarrollo comunitario	X	X	X	X	X
N3. Facilitar espacios de innovación y empoderamiento social		X	X		X

**Tabla 36: Clasificación de los casos por nivel de telecentro**

Como se puede observar (Tabla 36), los cinco telecentros se encargan de promover el acceso de las TIC, así como contribuir al desarrollo comunitario. Este nivel de telecentro está directamente relacionado con la variable *7sp\_Políticas de accesibilidad*.

Los cinco telecentros contribuyen a través de diversas acciones al desarrollo de su comunidad, este nivel está vinculado a la variable *13ss\_Retroalimentación de la comunidad*.

Finalmente, los telecentros T2, T3 y T5 realizan actividades para facilitar la innovación social. Este nivel está relacionado con la variable *22so\_Innovación social*.

Cabe añadir que, la XPT tiene una propuesta paralela a esta, detallada en el apartado 2.9.2, llamada “modelos de evolución de los telecentros”. De acuerdo a esa clasificación, podríamos afirmar que los cinco telecentros además de ser “Referentes locales de las TIC”, también son parte del “Motor territorial de las TIC” y tres de ellos buscan promover los espacios de “Innovación social”.

### Respecto a la ubicación de los telecentros

Dos de los telecentros se ubican en locales de su ayuntamiento y los otros tres, en las mismas entidades.

Telecentros	T1	T2	T3	T4	T5
Local	<ul style="list-style-type: none"> <li>Edificio del Casal, propiedad del Ayuntamiento de Sant Bartomeu del Grau</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 espacios dentro del edificio de la Fundación Marianao</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 espacio fijo en Casal de entitats Collblanc La</li> <li>Torrassa- con posibilidad de reservar otros</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Un local del Ayuntamiento de Santa Barbara</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>2 espacios dentro de los locales de la entidad Casal dels Infants - Raval</li> </ul>
Instalaciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuenta con aseos, climatización, ascensor, iluminación, cuenta con espacios privados, espacios para reuniones grupales, sala de exposición.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuenta con aseos, climatización, cuenta con rampa, con ascensor, iluminación, no cuenta con espacios privados, cuenta con espacios de trabajo grupal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuenta con aseos, climatización, cuenta, con ascensor, iluminación, no cuenta con espacios privados, cuenta con espacios de trabajo grupal. Es un espacio bien ventilado pero un poco ruidoso, se encuentra al lado de las vías del tren.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuenta con aseos, climatización, ascensor, iluminación, cuenta con espacios privados, espacios para reuniones grupales, sala de exposición, espacio de coworking, recepcionista permanente para información.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cuenta con aseos, climatización, cuenta con rampa, no necesita ascensor, iluminación, aunque no tiene iluminación natural, no cuenta con espacios privados, cuenta con espacio para reuniones grupales. Pese a que se encuentra en un local muy transitado está aislado del ruido</li> </ul>

**Tabla 37: Ubicación de los telecentros**

Los cinco telecentros se encuentran ubicados en puntos céntricos de su localidad, que es la recomendación de la variable *26so\_Ubicación*. Cuentan con todos los criterios de la variable *25so\_Instalaciones*.

### Respecto a la infraestructura tecnológica

Este apartado detalla, con ayuda de la Tabla 38, cuatro de las seis variables de sostenibilidad tecnológica: *31st\_Infraestructura adecuada*, *27st\_Tecnología adecuada a las necesidades*, *30st\_Licencia del software* y *32st\_Conectividad a Internet*. Posteriormente se resume cada uno de los hallazgos.

Variables	T1	T2	T3	T4	T5
Infraestructura	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 5 ordenadores. Pero cuenta con 4 más distribuidos en espacios reservados a autónomos y pymes.</li> <li>• Impresoras multifunción</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 11 ordenadores en el aula para la formación.</li> <li>• Impresora multifunción</li> <li>• Impresora 3D</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 11 ordenadores</li> <li>• Servidor</li> <li>• Impresora multifunción</li> <li>• Impresora 3D</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 20 ordenadores en el aula</li> <li>• Impresora multifunción</li> <li>• Servidor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 13 y 14 ordenadores en cada aula</li> <li>• Impresora multifunción</li> </ul>
Tecnología adecuada a las necesidades	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Han instalado programas en función de las necesidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Han instalado programas en función de las necesidades.</li> <li>• Ofrecen formación a colectivos con algún tipo de discapacidad.</li> <li>• Han probado dispositivos electrónicos adaptados</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Han instalado programas en función de las necesidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Han instalado programas en función de las necesidades.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Han instalado programas en función de las necesidades.</li> </ul>
Licencia de software	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mixto, Linux para usuarios, Windows para algunos ordenadores de los formadores.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Linux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Linux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Linux</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Linux</li> </ul>
Conectividad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ethernet y WiFi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ethernet</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ethernet y WiFi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ethernet y WiFi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ethernet</li> </ul>

**Tabla 38: Infraestructura tecnológica de los telecentros**

La infraestructura tecnológica: cuatro telecentros se encuentran en edificaciones acondicionadas para su adecuado funcionamiento, excepto el T4, que fue construido expresamente para ello. Ninguno de los telecentros posee una forma de alimentación alternativa para los ordenadores o para las necesidades del aula. El número de ordenadores de todos los telecentros visitados están limitados por los espacios de sus aulas. Los cinco telecentros no cuentan con ordenadores nuevos (últimos tres años).

Tecnología adecuada a las necesidades: los cinco telecentros han ido adaptando los programas informáticos a las diversas necesidades de los usuarios/as, sobre todo el T2 que colabora con una asociación de personas con discapacidad. La Oficina

Técnica puso a disposición de todos los telecentros de la XPT, dispositivos adaptados a las diversas limitaciones que pueden tener las personas, sean motrices, visuales, auditivas, etc. El T2, los solicitó y pudo difundir su uso a los/las usuarios/as del telecentro durante el periodo que duró el préstamo.

Licencia de software: como ya se indicó en la fundamentación teórica, todos los ordenadores de la XPT funcionan con diversos sistemas operativos libres y diferentes versiones de los mismos. Aunque la Oficina Técnica también ha desarrollado una maqueta con la versión de Xubuntu en catalán, su actualización se encuentra, a fecha de hoy 12/05/2017, en prueba en diversos Punt TIC.

Conectividad: los cinco telecentros cuentan con conexión de Internet por cable, solo tres de ellos ofrecen además conexión sin cables.

En resumen, se puede afirmar que se encuentran en espacios que han sido adaptados para funcionar como telecentros y que no cuentan con ordenadores de última generación. Pero que sí disponen de un software que les permite ir adaptándose a las necesidades de los/as usuarios/as.

### Respecto al tipo de servicios y proyectos socioeducativos

En la Tabla 39, se resumen los proyectos y servicios en común que ofrecen cada uno de los telecentros. Esta Tabla ayuda a comprender los resultados del apartado anterior, por ello, se han utilizado los mismos códigos: N1, N2, N3, referidos a los niveles de telecentros.

Proyectos y servicios	T1	T2	T3	T4	T5
N1. Formaciones de informática	X	X	X	X	X
N1. Servicio de impresión	X	X	X	X	X
N1. Espacio libre de uso de Internet	X	X	X	X	X
N1. Espacio para usos de entidades	X	X	X	X	X
N2. Búsqueda de empleo	X	X	X	X	X
N2. Extraescolares		X		X	X
N2. Servicio de videoconferencia	X	X	X	X	
N2. Coworking	X			X	
N2. Proyectos audiovisuales/ multimedia			X	X	X
N2. Espacios de reuniones de grupos	X	X	X	X	X
N2. Reciclaje de ordenadores		X			X
N2. Memoria histórica	X		X	X	X
N3. Robótica		X			X
N3. Impresoras 3D		X	X		
N3. Proyectos transversales y de innovación social		X	X		X

**Tabla 39: Tipo de proyectos y servicios de los casos**

Para ampliar la reflexión, detallamos los proyectos y los servicios que ofrece cada uno de estos telecentros adaptados a diversas asociaciones y a su contexto:

El T1: Espacios de teletrabajo, servicios dirigidos a los emprendedores en el Área de Promoción Económica y Cultura.

El T2: Apoya a pacientes del Centro de salud mental Benito Menni a actualizar su blog y les enseña a cómo crear un taller de radio. Donaciones de equipos informático reutilizados al Centre Obert Ginco.

El T3: Desarrolla actividades transversales, grupos de intercambio de conocimientos entre iguales, recetas de cocina, actividades lúdicas fuera del aula. Elaboración de una revista.

El T4: Además de Telecentro es una biblioteca, ofrece actividades diversas como club de lectura, taller de memoria, cuentacuentos, juegos de mesa, actividades TIC, actividades extraescolares, programas de inserción laboral. Espacios de Coworking, préstamo interbibliotecario, Punto de Información Juvenil, Centro colaborador ACTIC, Punto de apoyo UOC, acreditación de competencias profesionales, Biblioteca digital, Préstamo a domicilio, Actíva't, soporte SOC, Portal Joven, Agencia Catalana de la Juventud y Catalunya Emprèn.

El T5: A este telecentro se encuentran vinculadas 27 entidades, en su mayoría es colectivo infantil y alguna asociación de personas drogodependientes.

Se puede concluir que la oferta es variada, ello revela la flexibilidad y creatividad que debe tener el/la formador/a para proponer y aplicar diversas propuestas. Estos datos permiten contrastar la variable *35spe\_Adaptación y relevancia de formación y contenidos*. Así como, reconocer que colaboran con una amplia red de entidades con las que colaboran. Ello está directamente relacionado con la variable *5se\_Alianzas y formas de colaboración*.

## **9.2. Acciones de sostenibilidad de los telecentros**

Toda la información que se presenta en este capítulo y el 9.4., son el resultado del análisis cualitativo realizado en el programa Atlas.ti. Para ello se tuvo en cuenta el análisis documental, (Apéndice 20), y las entrevistas del IMCASOT.

Las entrevistas del IMCASOT, están basadas en las variables del capital social, sin embargo, se han encontrado hallazgos de 29 variables de sostenibilidad.

En total se agregaron 26 “Documentos Primarios” (DP). A continuación, se introdujeron todas las variables de sostenibilidad y capital social, se añadió la descripción de cada variable, en el apartado de “comentario”, para facilitar el acceso a la definición. Lo siguiente fue descomponer todos DP en citas para iniciar el proceso de codificación, buscando evidencias. Este proceso dio como resultado 475 citas, de las cuales 287 son de variables de sostenibilidad, que son motivo de análisis en este capítulo y 188 de variables de capital social, que se examinarán en el apartado 9.5.



El número de citas recopiladas por telecentro, no varía considerablemente entre sí. Al crear los vínculos entre las variables, el T1 cuenta con 243 citas, el T2 con 245 citas, el T3 con 258 citas, el T4 con 272 citas, T5 con 245 citas.

Este capítulo tiene por objetivo describir y destacar las acciones que están desarrollando los cinco telecentros para lograr su sostenibilidad, así como indicar acciones comunes y diferenciales entre ellos. El apartado anterior ya nos ha proporcionado algunas conclusiones referentes a diversas variables.

El programa Atlas.ti nos ha permitido agrupar solo las citas de las variables de sostenibilidad, con ello hemos creado una Tabla de co-ocurrencias con los cinco telecentros, el resultado se ha exportado a una hoja de cálculo.

Gracias a este análisis detallaremos las coincidencias de variables entre los telecentros (Tabla 40). Y las evidencias desde el punto de las variables (Figura 20) para conocer las que más y menos se evidenciaron en los telecentros.

### 9.2.1. Coincidencias de variables por número de telecentros

La Tabla 40 detalla el número de coincidencias por los telecentros, por dimensión y por variables en los telecentros. Son 9 las variables mencionadas por los 5 telecentros, 8 variables coinciden en 4 telecentros, de 2 variables en 3 telecentros, de 6 en 2 telecentros. El Telecentro\_4\_SSB, proporcionó más evidencias en las diversas variables del estudio y son suyas las 2 evidencias de variables mencionadas por un solo telecentro. Para conocer el número exacto que fue mencionada cada variable se puede acceder al Apéndice 24.

Los Documentos Primarios (DP), que más información han proporcionado, son las entrevistas a las personas que dinamizan el telecentro y a la responsable de la Oficina Técnica de la XPT y el análisis documental de los telecentros (Apéndice 19). Por ello, se podría pensar en reducir el número de personas entrevistadas y ya no contar con el análisis documental de la Oficina Técnica (Apéndice 20).

Coinciden	Nº variables	Dimensión de sostenibilidad	Variables
5 telecentros	9	Sostenibilidad pedagógica	37spe_Redes de colaboración (conocimientos y recursos), 35spe_Formación permanente de los profesores, 34spe_Adaptación y relevancia de la formación y contenidos
		Sostenibilidad organizativa	24so_Marketing/canales de difusión y visibilidad, 22so_Innovación en los servicios, 18so_Planificación y coordinación
		Sostenibilidad social	15ss_Comprensión del contexto social local, 13ss_Retroalimentación de la comunidad
		Sostenibilidad económica	5se_Alianzas/Formas de colaboración
4 telecentros	8	Sostenibilidad pedagógica	38spe_Soporte pedagógico, 36spe_Nivel educativo de la población, 33spe_Habilidades formativas, diagnóstico y evaluación
		Sostenibilidad organizativa	21so_Procedimientos, 19so_Roles del personal

		Sostenibilidad social	17ss_Compromiso y coordinación de los autores
		Sostenibilidad política	10sp_Compromiso de los líderes, 8sp_Políticas de contenido abierto y propiedad intelectual
3 telecentros	2	Sostenibilidad organizativa	20so_Cantidad y calidad del personal
		Sostenibilidad social	16ss_Liderazgo del telecentro dentro de la comunidad
2 telecentros	6	Sostenibilidad tecnológica	31st_Infraestructura adecuada, 30st_Licencia de software
		Sostenibilidad organizativa	26so_Ubicación
		Sostenibilidad social	14ss_Gestión del voluntariado/activismo ciudadano
		Sostenibilidad política	11sp_Políticas de inclusión,
		Sostenibilidad económica	4se_Fuentes de financiación
No coinciden	2	Sostenibilidad organizativa	25so_Instalaciones y 9so_Estabilidad política

**Tabla 40: Coincidencias entre telecentros por dimensión**

Estos datos, nos permiten argumentar que las 5 variables en que coinciden los telecentros, derivan de acciones permanentes y asentadas. Por ello, analizaremos minuciosamente su relación con las variables de capital social.

El resultado más relevante de este bloque es que, de las 9 coincidencias entre los cinco telecentros, se mencionan 3 de las 6 variables de sostenibilidad pedagógica. La variable *37spe\_Redés de colaboración (conocimientos y recursos)* mencionada 33 veces en el análisis, y es la variable con mayor número de evidencias *34spe\_Adaptación y relevancia de las formaciones y los contenidos*, mencionada 16 veces, pertenecen a la dimensión pedagógica. Las otras tres variables de esta dimensión coinciden con 4 telecentros.

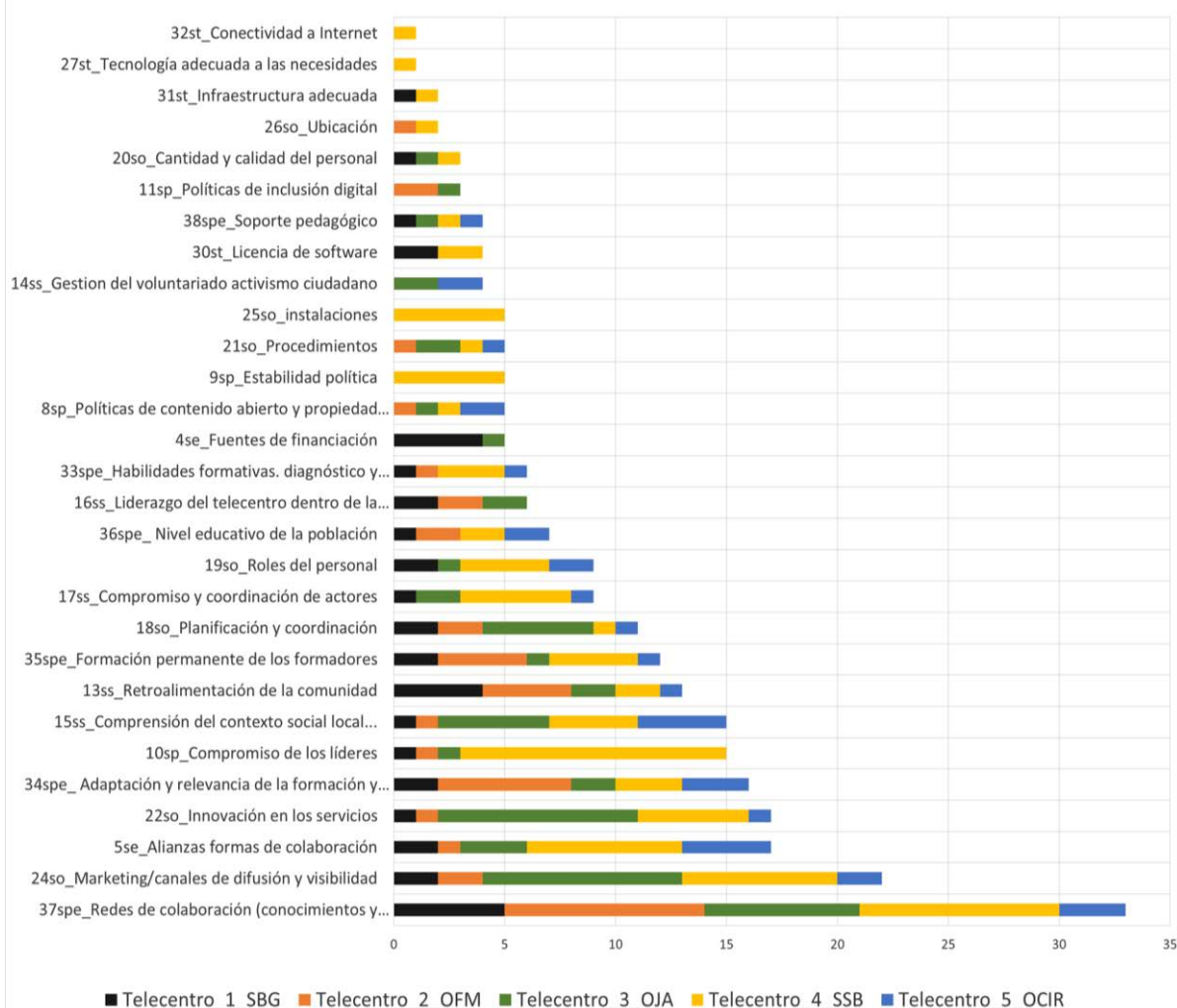
Cabe recordar que esta dimensión, es una propuesta de la investigadora, fundamentada en la parte teórica, basada en que los telecentros son proyectos socioeducativos y que es necesario incluir variables que midan aspectos relacionados con la formación, los servicios y el contenido. Por ello la relevancia de estos resultados.

Los cinco telecentros también coinciden en 3 variables de sostenibilidad organizativa, 2 variables de sostenibilidad social y una de sostenibilidad económica.

### 9.2.2. Análisis de las variables concurrentes

Son 38 las variables de sostenibilidad, en la Figura 20, se puede observar 29 variables, de ellas 5 variables coinciden en ser las más votadas y que, además, cuentan con evidencias de los cinco telecentros, representan la media superior de las otras 24 variables encontradas.

## Coincidencias de las variables de sostenibilidad en los telecentros



**Figura 20: Coincidencias de las variables de sostenibilidad de los telecentros**

Posteriormente, hemos cotejado las evidencias de este apartado con el anterior y existen cinco variables de las cuales no se han obtenido evidencias (Tabla 41).

Variables sin evidencias en el análisis	Dimensiones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1se_Plan de empresa</li> <li>• 2se_Espíritu empresarial</li> </ul>	Sostenibilidad económica
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 7sp_Políticas de accesibilidad</li> </ul>	Sostenibilidad política
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 23so_Horarios de funcionamiento</li> </ul>	Sostenibilidad organizativa
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 28st_Modelo de gestión</li> <li>• 29st_Protocolos para atender incidencias</li> </ul>	Sostenibilidad tecnológica

**Tabla 41: Variables sin evidencias en el análisis**

Continuando con el análisis, nos enfrentamos al desafío de describir las acciones de los telecentros que permitan conocer cómo ponen en práctica las 5 variables de sostenibilidad más mencionadas por los cinco telecentros. Para ello, utilizaremos las citas que nos han facilitado en los DP a través de la “Herramienta de consulta”. Del

programa Atlas.ti. Para evidenciar el trabajo se crea un reporte de estas citas y se puede consultar en el Apéndice 25.

Cada uno de los siguientes puntos está estructurado en cuatro partes, la primera es la breve descripción de la variable, esta es un resumen del fundamento teórico, seguido del número de citas por telecentro, que permite conocer si existe una homogeneidad o no de evidencias.

El tercer elemento lo componen textos literales de los DP, se han seleccionado aquellos que reafirman y/o complementan la descripción de la variable, que dan fuerza al desarrollo empírico. El último punto contiene la reflexión de la investigadora sobre la variable después de contrastar teoría y práctica.

### Evidencias de las redes de colaboración (conocimientos y recursos)

Esta variable pertenece a la dimensión pedagógica, promueve la colaboración descentralizada de conocimiento y recursos de manera local y global.

Las evidencias por telecentro son las siguientes:

	T1	T2	T3	T4	T5	TOTALES:
37spe_ Redes de colaboración (conocimientos y recursos)	5	9	7	9	3	33

De las 33 citas se han seleccionado 9 que describen y complementan que redes de colaboración existe en estos telecentros. A cada una de ellas se le ha colocado un título a modo de resumen.

#### *La Oficina Técnica promueve actividades para fortalecer las redes*

6:1  
*“Sí, de forma muy activa, es decir, les hacemos consultas, cuando hacen jornadas, si podemos, vamos, y bueno, estamos muy en contacto con ellos”. P 6: 24e\_R.pdf - 6:1 (1:283-1:426)*

12:1  
*“En los 10 años que llevo en el Espai Tecnològic hemos participado varias veces en las actividades que se promueven desde la oficina técnica, nos hemos ofrecido como conejillos de indias para diferentes eh...iniciativas eh...pero eso no quiere decir que hayamos participado en todas las acciones” P12: 44e\_R.pdf 12:1 (1:925-1:1228)*

#### *Intercambio de conocimiento*

12:3  
*“el tipo de oferta formativa que se ofrece desde la oficina técnica ha cambiado mucho, eh...Actualmente pues va mucho más a la formación inclusiva en línea no?, a promover espacios que los dinamizadores intercambien conocimientos entre sí, que las iniciativas que tienes o las acciones que haces, así como diferentes puedan ser publicadas en la red. Pero en muchos casos nos falta tiempo” P12: 44e\_R.pdf 12:3 (2:2723-3:42)*

3:4

*“hemos intentado trasladar o compartir con la red de telecentros en general, pues para que sirvieran en otros centros, ¿no? como fuente de inspiración o como propuesta de actividades pues para hacer cosas”. 1 P13: 45e\_R.pdf - 3:4 (1:2100-2:106)*

### *Políticas de contenido abierto y propiedad intelectual*

8:8

*“siempre cuando nos los han pedido otros, tanto telecentros como entidades, asociaciones, lo cedemos todo al cien por cien. Porque es material que elaboramos nosotros y entonces creemos que la información es para compartirla y para hacerla llegar a todo mundo,” P 8: 2e\_R.pdf- 8:8 (3:467-3:742)*

### *Iniciativas de la persona que dinamiza*

2:8

*“...la dinamizadora ya lleva muchos años, ya tiene relación estable con otros telecentros y ha hecho un poco de punta de lanza en algunos temas. Pruebas piloto que se han hecho aquí y se han exportado a otros sitios y tengo entendido que estamos bien vistos fuera de aquí”. P21: 63e\_R.pdf - 2:8 (2:724-2:998)*

23:3

*“él trabaja mucho, tiene un proyecto de jóvenes reporteros, tiene a los chavales filmando videos y realizando como investigación en el territorio, haciendo preguntas y cosas así, es uno de los proyectos más chulos que tiene, como trabaja el video es fantástico, lo trabaja siempre desde hacer que la ciudadanía sea protagonista”, P23: 653\_R.pdf - 23:3 (1:1593-1:1927)*

### *Red local*

13:10

*“Somos un centro que recibe muchos impactos sociales desde muchos colectivos distintos, a veces también es un poco una amalgama” P13: 45e\_R.pdf - 13:10 (3:1047-3:1180)*

13:18

*“Exacto, eso es una suerte de la situación en la que estamos aquí, yo reconozco que la ubicación estratégica y el entorno local nos favorece porque como estamos dentro de una entidad que lleva bastante años aquí en el barrio, y por suerte es un barrio donde han surgido varias iniciativas a nivel social, pues se ha intentado siempre estar en comunicación con eso, entonces nos llega mucha información de proyectos que se hacen aquí, aquí se hacen muchos proyectos, es fácil conectar los cables, simplemente si estás un poco atento pues te llega alguien y dice ‘oye mira, pues se está haciendo esto ¿te interesa?’ y es fácil ir conectando estas personas con estas ideas”. P13: 45e\_R.pdf - 13:18 (5:537-5:1222)*

### *Red global*

19:6

*“hoy en día estamos en marcha en buscar para la red de telecentros en general, conexiones europeas, buscar alianzas que les permitan financiar cosas, vamos a Europa, nos reunimos con redes de telecentros y pensamos cositas que luego podemos ofrecerles a ellos, intentamos hacer esta tarea de mediación, pero esto es algo que recién estamos comenzando”. P19: 61e\_R.pdf - 19:6. (3:916-3:1272)*

### Evidencias de marketing/canales de difusión y visibilidad

Pertenece a la dimensión organizativa, detalla los mecanismos de difusión que desarrollan los telecentros.

Las citas por telecentro son:

	T1	T2	T3	T4	T5	TOTALES:
24so_Marketing/canales de difusión y visibilidad	2	2	9	7	2	22

De las 22 citas se comparten 5 citas, ellas dieron pie a tres aportes:

#### *Canales de difusión local*

2:6

*“Hay una radio local también, si, también, también, de hecho, el personal de SmartCentre va cada jueves a un programa de radio que se hace especialmente para eso, para dar información de las actividades y presentaciones, exposiciones”. P 2: 13e\_R.pdf - 2:6 (1:1556-1:1791)*

10:20

*“aquí hay blogs asociados como el de una revista que tenemos desde hace mucho tiempo que se dejó de editar en papel, pero sigue estando en formato digital. Entonces es, pues utilizar los diferentes espacios que tenemos, o sea está el blog del Punt Òmnia, pero luego tenemos asociados, el blog del grupo de memoria histórica, de memoria, de vivencias, eeh... el de la revista que nos sirva para tocar más la actualidad del barrio y todo eso que se retroalmente, actualizar más las cosas también” P10: 34e\_R.pdf - 10:20 (3:3341-4:461)*

#### *Inmediatez de la difusión*

12:9

*“es una manera de decir bueno hemos hecho esto pum!, haces la foto y la cuelgas, citas a la Xarxa, ehh. le damos a la Òmnia y citas a la Punt TIC y al menos la experiencia queda colgada a un timeline, claro, un time line de un "twitter"”. P12: 44e\_R.pdf - 12:9 (4:133-4:522)*

2:5

*“Sí, el propio SmartCentre tiene una página de Facebook que allí se hace difusión a diario de todo lo que está previsto. En la web municipal también, por lo tanto, la difusión es máxima”. P 2: 13e\_R.pdf - 2:5 (1:1296-1:1484)*

*Un ente gestor como la Oficina Técnica que ayuda a crear contenido y difundirlo*

19:5

*“hemos trabajado mucho para darles difusión, para darlos a conocer, hemos hecho videos, entrevistas, reportajes, para que ellos se dieran a conocer y buscaran estas relaciones”*. P19: 61e\_R.pdf - 19:5 (3:709-3:886)

### Evidencias de alianzas formas de colaboración

Se encuentra en la dimensión económica. Esta variable incide en la necesidad de desarrollar alianzas con diversas entidades sea para conseguir financiamiento como para crear vínculos de ayuda mutua.

Son 17 las evidencias, y se han encontrado tres puntos que detallan las variables, todas ellas se han acompañado de 5 citas

	T1	T2	T3	T4	T5	TOTALES:
5se_Alianzas formas de colaboración	2	1	3	7	4	17

#### *Servicios en coordinación con el gobierno local*

25:13

*“El Punto Òmnia de la Fundaci3n Marianao y el Servicio Local de catalán de Sant Boi colaboran en un proyecto de difusi3n de recursos lingüísticos en catalán entre la poblaci3n de Sant Boi de Llobregat”*. P25: Apéndice 19.pdf - 25:13 (7:866-7:1069)

#### *Alianzas con municipios vecinos, sobre todo en poblados pequeños*

25:2

*“Sus actuaciones se dirigen tanto a los ciudadanos de Sant Bartomeu del Grau como el resto de municipios y habitantes del Lluçanès”*. P25: Apéndice 19.pdf - 25:2 (1:899-1:1030)

#### *Alianzas con universidades, asociaciones locales, etc.*

25:45

*“También se organizan las jornadas con la UOC, que cuentan con mucha aceptaci3n por parte de la poblaci3n de Santa Bárbara, pero también de los pueblos vecinos”*. P25: Apéndice 19.pdf - 25:45 (20:1440-20:1602)

25:50

*“Las asociaciones de jubilados y la asociaci3n de comerciantes, como otras asociaciones se montan cursos a medida”*. P25: Apéndice 19.pdf - 25:50 (21:1332-21:1446)

25:49

*“Tiene convenios con el AMPA para realizar las extraescolar de informática durante todo el curso escolar”*. P25: Apéndice 19.pdf - 25:49 (21:1224-21:1329)

## Evidencias de innovación en los servicios

Está ubicada en la dimensión organizativa, es la capacidad de sorprender a los/las usuarios/as de los telecentros con nuevos servicios relacionados con su contexto y el avance de las tecnologías.

A continuación, se muestra que son 17, las evidencias por telecentro:

	T1	T2	T3	T4	T5	TOTALES:
22so_Innovación en los servicios	1	1	9	5	1	17

Las cuatro citas que se comparten han ayudado a describir dos puntos de la variable.

*La persona que dinamiza el telecentro no debe estancarse nunca*

2:14

*“Intentamos estar al día, incorporar todas las nuevas tecnologías que están a nuestro alcance. Hace poco hemos comenzado a trabajar con una pizarra digital y la verdad es que si estamos encantados. Pues para nosotros es una novedad, hace unos meses que la tenemos”. P2: 13e\_R.pdf - 2:14 (4:596-4:863)*

10:25

*“yo aquí sería autocrítica, tendríamos que hacer más cosas y hacer este esfuerzo de, de, de... pues cosas más nuevas si quieres, nuevas siempre con el contacto de lo viejo, eeh pero hacer este esfuerzo de no estancarte nunca en... sería autocrítica sobre todo no con las líneas transversales que las tenemos muy claras, que atraviesan todos los grupos, no con las propuestas que sé que creemos que nos vamos...” P10: 34e\_R.pdf - 10:25 (5:1507-5:1919)*

*La innovación es una percepción diferente para cada persona*

8:10

*“La gente sabe que pueden venir aquí y que les ayudamos. Para esta gente es muy importante y para ellos son nuevas tecnologías que muchas cosas les vienen como novedad”. P 8: 2e\_R.pdf - 8:10 (3:2017-3:2187)*

12:15

*“no sé si somos innovadores uhmm... somos diferentes a muchos Puntos Òmnias eso soy muy consciente, ehh... a veces te abrumas porque te pones de referente en muchos lugares, y... no somos referentes, simplemente intentamos mostrar que la tecnología sirve para muchas cosas” P12: 44e\_R.pdf - 12:15 (5:181-5:523)*

## Evidencias de adaptación y relevancia de la formación y los contenidos

El número de citas por telecentro es:



	T1	T2	T3	T4	T5	TOTALES:
34spe_ Adaptación y relevancia de la formación y los contenidos	2	6	2	3	3	16

De las 16 citas, se han utilizado 5 para comprender las acciones que realizan las personas que dinamizan los telecentros por adaptar la formación y crear contenidos relevantes. A cada cita se le ha colocado, al igual que en las evidencias anteriores, una frase que resumen el hallazgo.

#### *Actitud de la persona formadora por adaptar*

1:7  
*“pues continúo viniendo porque además de ser el grupo que somos que ahora somos 6 en el grupo, más antiguo, no quiere decir el más alto de nivel sino el más antiguo, claro, no pueden poner a las que han empezado ahora porque nosotras ya hace 8 años que vamos y le informamos... y Mercé pobre,, es que, que nos vas a dar, no sé es que ya para lo que nosotras usamos, ya está cubierto totalmente pero ya hemos hecho una familia y es como una droga que todos los martes quedamos a hacer el café y a las 10.30 entramos a clases y nos contamos todas las penas de toda la semana” P 1: 11e\_R.pdf - 1:7 (4:3568-4:4153)*

#### *Periodos solo para crear y adaptar contenidos y formaciones*

8:12  
*“dentro de estas tareas, una es también prepararme todas las clases y entonces claro, es cuando aprovecho para preparar material. Y también, la época de la formación, nosotros paramos ahora en mayo la terminamos. Y durante junio y julio, ni agosto tampoco porque cerramos, no hacemos formación. Porque hemos hecho algunos años y son grupos que no funcionan en esta época del año, no son estables. Y hasta septiembre no volvemos a empezar. Y estos meses, yo me dedico al 99 por cien a crear contenidos y actualizar todo los...” P 8: 2e\_R.pdf - 8:12 (4:1549-4:2090)*

#### *Enfoque participativo de los/las usuarios/as*

12:12  
*“Acceso a las actividades que se promueven desde aquí, siempre son actividades coordinadas, y por lo tanto pactadas con los educadores del telecentro...de las entidades y ... casi siempre, no solo pactadas con los educadores sino decididas por las personas que vienen de esas entidades” P12: 44e\_R.pdf - 12:12 (4:1520-4:1809)*

#### *Espacios de inspiración*

12:5  
*“si que miro las noticias que se publican porque siempre te dan nuevas ideas, pero intento siempre generar una nueva acción diferente no?, raramente repito una actividad o un taller de una misma manera, uno porque nunca vuelve ser la misma experiencia y siempre tienes el recuerdo de que chulo que fue aquella primera vez” P12: 44e\_R.pdf - 12:5 (3:390-3:723)*

## *Inquietud de la persona formadora por planificar nuevas propuestas*

13:15

*“creo que sí porque siempre hay la necesidad de dar respuesta a las peticiones, a las demandas que se reciben, pero a través de esas demandas y de esas peticiones también siempre hay un poco el intentar ir un poco más allá, ¿no? Y estar atento a lo que va surgiendo, entonces intentamos dar respuesta a las necesidades que detectamos, pero también intentamos proponer cosas”* P13: 45e\_R.pdf - 13:15 (4:1613-4:1997)

El proceso de análisis se resume con la Tabla 42, en ella figuran las 38 variables de sostenibilidad y cinco columnas, una por cada telecentro. Para completarla se tuvo en cuenta las evidencias de cada una de esas variables, tanto en la síntesis descriptiva (capítulo 9.2.1.) como en el análisis de sostenibilidad de este apartado.

El número de variables de sostenibilidad del apartado de la síntesis, que demuestran evidencias se han coloreado las casillas de color gris. A continuación, detallamos el número de variables por telecentro: T1(16), T2(14), T3(16), T4(15) Y T5(15).

Las variables con evidencias obtenidas en el análisis en Atlas.ti, identificadas con una “x” por telecentro, son: T1(5), T2(8), T3(8), T4(4) y T5(7).

Se puede observar que algunos telecentros tienen la casilla pintada de gris y además una “x”, eso indica que se han encontrado evidencias en ambos procesos. Los resultados son: T1(6), T2(5), T3(6), T4(8) y T5(6).

Los resultados por telecentros, en los tres casos son similares. Sobresale por algunos datos el T4.

Por otro lado, existen telecentros que tienen ciertas variables en blanco, porque no se han encontrado evidencias. Esto son los datos por telecentro: T1(11), T2(10), T3(8), T4(9) y T5(10). Cinco de las variables, como ya se comentó en la Tabla 41, no fueron mencionadas en las entrevistas, ni tampoco se encontró información en el análisis documental. Ellas son: *“Plan de empresa”, “Espíritu empresarial”, “Remuneración del dinamizador/a”, “Modelo de gestión”, “Protocolos para atender las peticiones e incidencias”*.

Listado de cotejo de las variables de sostenibilidad del telecentro																	
Dimensiones	Factores internos					Factores externos											
	T1	T2	T3	T4	T5	T1	T2	T3	T4	T5							
Económica	1se	Plan de empresa									4se	Fuentes de financiación		x	X		
	2se	Espíritu empresarial									5se	Alianzas y formas de colaboración	x	x	x	x	x
	3se	Remuneración del dinamizador/a															
Política	6sp	Marco legal									9sp	Estabilidad política					
	7sp	Políticas de accesibilidad	x	x	x	x	x				10sp	Compromiso de los líderes políticos					
	8sp	Políticas de contenido abierto y propiedad intelectual									11sp	Políticas de inclusión digital					
											12sp	Profesionalización de la función del dinamizador/a					
Social	13ss	Retroalimentación de la comunidad	x	x	x	x	x				15ss	Comprensión del contexto social local					
	14ss	Gestión del voluntariado y activismo ciudadano									16ss	Liderazgo del telecentro					
											17ss	Compromiso y coordinación de los agentes participantes					
Organizativa	18so	Planificación y coordinación									25so	Instalaciones	x	x	x	x	x
	19so	Roles del personal, contratación y supervisión									26so	Ubicación	X	x	x	x	x
	20so	Cantidad y calidad del personal	x	x	x	x	x										
	21so	Procedimientos															
	22so	Innovación en los servicios		x	x												
	23so	Horario de funcionamiento		x	x	x	x										
	24so	Marketing /canales de difusión y visibilidad															
Tecnológica	27st	Tecnología adecuada a las necesidades	x	x	x	x	x				30st	Licencias de software	x	x	x	x	x
	28st	Modelo de gestión									31st	Infraestructura adecuada	x	x	x	x	x
	29st	Protocolos para atender las peticiones e incidencias									32st	Conectividad a Internet	X	x	x	x	x
Pedagógica	33spe	Habilidades formativas. Diagnóstico y evaluación									36spe	Nivel educativo de la población					
	34spe	Adaptación y relevancia de formación y contenidos									37spe	Redes de colaboración (conocimientos y recursos)					
	35spe	Formación permanente de los formadores	x	x	x	x	x				38spe	Soporte pedagógico					

**Tabla 42: Perfil de sostenibilidad de los telecentros. Elaboración propia**

### 9.3. Análisis del capital social de los telecentros

De acuerdo a la propuesta de Yin, utilizaremos la técnica de construcción de explicaciones, que nos permite enlazar la declaración teórica inicial con la evidencia que hemos obtenido en el IMCASOT, de esta manera poder estipular un conjunto de vínculos causales sobre "cómo" o "por qué" se genera capital social en estos telecentros.

Para ello, primero se han introducido los datos de los cuestionarios de IMCASOT en una matriz en el programa informático SPSS. Ello ha dado como resultado 107 registros, 55 casos, 66 variables categóricas nominales y 41 ordinales. Todas las respuestas y sus respectivos gráficos se encuentran en el Apéndice 22.

#### 9.3.1. Respecto a la estructura de la red

Los componentes estructurales de la red en cada telecentro están referidos a observar y conocer los nodos y las conexiones que la conforman. Esta dimensión condiciona los conocimientos e informaciones de las otras dos dimensiones. Determina cuánto, cómo y cuándo se va a recabar información. Estos datos pueden conseguirse fácilmente de forma cuantitativa, sin embargo, ese no es la intención del estudio, abocado en conocer la percepción de los/las informantes.

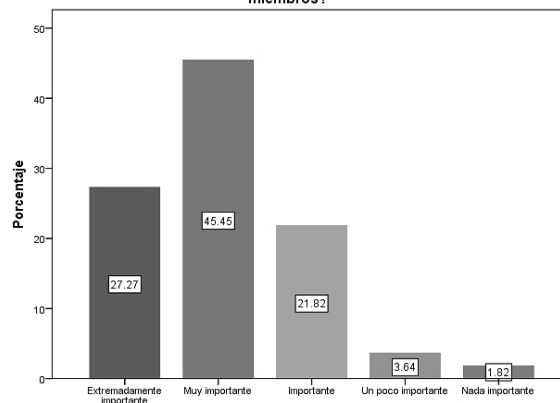
##### Tamaño de la red

El número de habitantes de las poblaciones, en donde se encuentran ubicados los telecentros, es muy diferente.

A la pregunta ¿cómo consideras la red de contactos del telecentro según su número de miembros? un 45,45% ha considerado que es importante, seguido de un 27,27% de "extremadamente importante".

La percepción de los /las informantes, en su mayoría, es que su telecentro cuenta con una red muy importante de miembros.

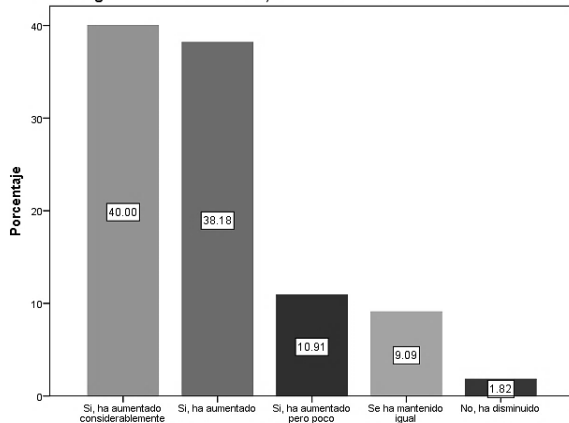
¿Cómo consideras la red de contactos del telecentro según su número de miembros?



##### Densidad de la red

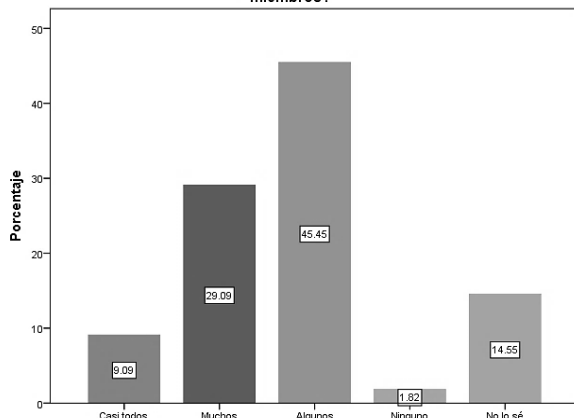
Esta variable cuenta con dos ítems para conocer el nivel de interconexión de los/las informantes con nuevos contactos, ya sea, porque estos últimos van por cuenta propia o por recomendación al telecentro.

El asistir regularmente al telecentro, ha aumentado tu número de contactos...



Al preguntarles si el asistir regularmente al telecentro, ha aumentado su número de contactos, 40% indica que “sí, ha aumentado considerablemente” y 38,18% indica que “ha aumentado”. Ambos resultados nos permiten afirmar que las personas que asisten a los telecentros incrementan su número de contactos.

¿Cuántas personas han venido al telecentro por recomendación tuya o de otros miembros?



Respecto a la pregunta ¿Cuántas personas han venido al telecentro por recomendación tuya o de otros miembros? un 45,45% indica que “algunos”, seguido de la respuesta “muchos” con un 29,09%. Esto permite afirmar que hay informantes que tienen conciencia de que algunos de las personas que asisten al telecentro han ido por recomendación.

También destaca que un 14,55% de informantes no saben si han venido o no, personas recomendadas por ellos/as u otros/as miembros.

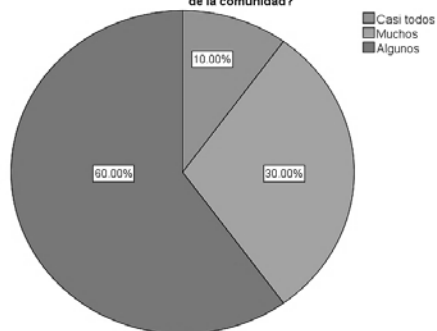
### Diversidad de la red

Se crearon dos ítems. El primero busca coincidencias de patrones entre los/las miembros del telecentro, para conocer cuán diversa es la población que asiste. Los cuestionarios fueron desarrollados por un mismo grupo en dos de los telecentros, por lo que esperábamos que pudiese haber más coincidencias, sin embargo, solo el ítem de “edad parecida” 54,55% muestra similitud. Estos son los resultados de las otras seis afirmaciones:

- 60% no tienen un estatus socioeconómico parecido
- 63,64% no tienen la misma nacionalidad, grupo étnico o racial
- 74,55% no tienen similar grado de instrucción
- 78,18% no son del mismo sexo
- 80% no tienen la misma creencia religiosa
- 80% no tienen la misma afición

Los resultados demuestran la apertura de la red. Que en los telecentros hay una variedad de perfiles.

¿Las personas activas en este telecentro también lo son en otras organizaciones de la comunidad?



El segundo ítem, analizó si las personas activas en el telecentro también lo son en otras organizaciones de la comunidad. Los resultados indican que “algunas” (60%) de las personas son activas en otras redes, 30% indica que “muchas” de ellas y un 10% que “casi todas”. Las opciones “ningunos” y “no lo sé” no obtuvieron respuestas y quedaron excluidos de los resultados.

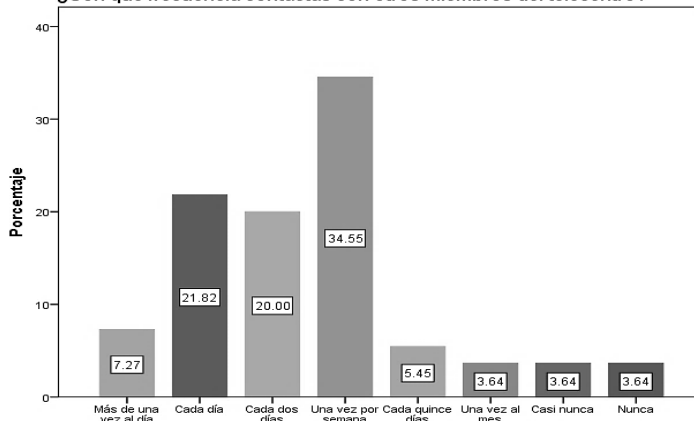
Ello indica que existen personas dentro de los telecentros que están relacionadas con otras organizaciones de la comunidad.

Según lo analizado y la fundamentación teórica, esta variable se complementa con la variable movilización de la red.

### Frecuencia del contacto

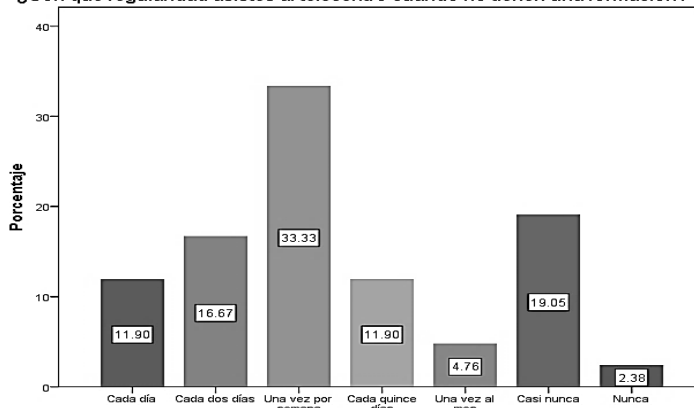
Esta variable cuenta con dos preguntas, la primera Buscaba saber la frecuencia de contacto de los/las informantes fuera del telecentro, sea por teléfono, por correo electrónico, por redes sociales en Internet o reuniéndose fuera del telecentro. El resultado más alto indica que se comunican una vez por semana, con un 34,55%, seguido de las respuestas que indican contactos aún más frecuentes.

¿Con qué frecuencia contactas con otros miembros del telecentro?



La segunda pregunta, está referida a la asistencia de los/las informantes [USU y ASS] al telecentro cuando no tienen formación. Un 33,33% ha indicado que asisten una vez por semana. Las respuestas de “casi nunca” con un 19,05% son respuestas de las asociaciones.

¿Con qué regularidad asistes al telecentro cuando no tienen una formación?

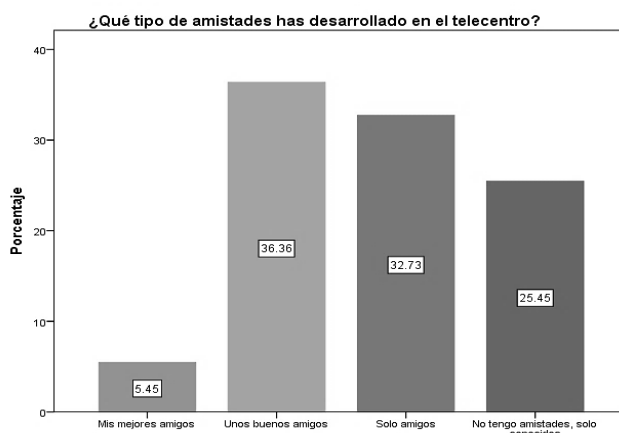


En esta variable los datos no muestran una tendencia. La frecuencia de contacto varía de un telecentro a otro.

### Intensidad del contacto

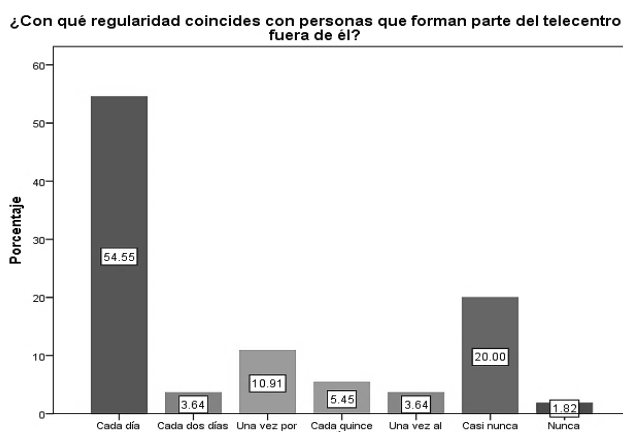
Este ítem mide las relaciones desde los términos de inversión emocional, por ello pregunta sobre la amistad como afecto personal, desinteresado, compartido, que nace y se fortalece con el trato.

El telecentro es un espacio en el cual la mayoría de sus miembros (69,09%) comparten una amistad (un 36,36% indica que tiene “unos buenos amigos”, seguido de un 37,73% de “solo amigos”), seguido de un 26,45% de “no tengo amistades, solo conocidos” y un 5,45% indica que los contactos del telecentro son “mis mejores amigos”.



### Proximidad espacial

Los resultados indican que los telecentros investigados cuentan con una red formada por miembros que se conocen cara a cara y se ven cada día fuera del telecentro (54,55%), seguido por quienes se ven con una frecuencia mayor de una vez al mes (23,64%) y finalmente, los que no se ven casi nunca o nunca (21,82%).

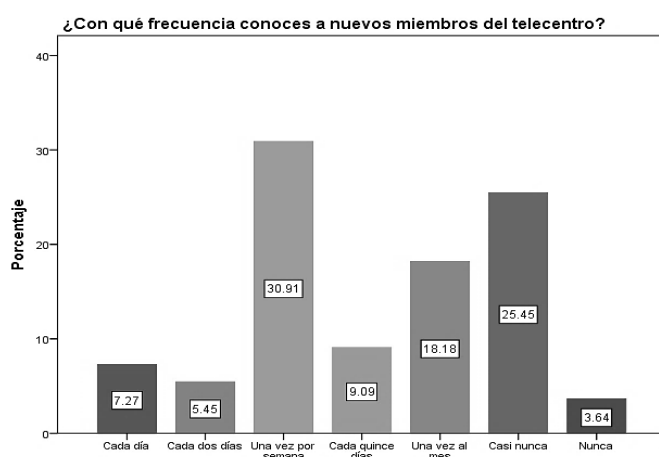


Unos telecentros se ubican en zonas rurales y otros en zonas urbanas, con un rango de población muy diferentes, sin embargo, los resultados de este ítem evidencian la cercanía en que viven unos de otros.

### 9.3.2. Respecto a la dinámica de la red

Esta dimensión analiza los vínculos que constituyen y desarrollan cada una de las redes de los telecentros. Evidencia a nivel personal y grupal que habilidades y recursos se aportan, así como que valores y normas han establecido.

## Mobilización de la red

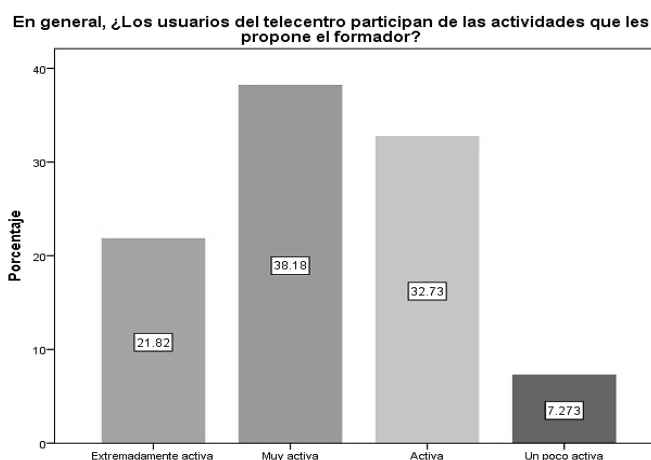


Esta variable hace referencia a la rotación de nuevos usuarios, está relacionada con la variable densidad, pero esta última, se centra en la capacidad de la persona para incrementar su número de contactos, en cambio, el de movilización se centra en la frecuencia con el que conoce nuevas personas.

Un 30,91% indica que conoce “una vez por semana”, seguido de un 25,45% que indica que “casi nunca” conoce a nuevos miembros en el telecentro. El tercer resultado indica que un 18,18% conoce “una vez al mes” nuevos miembros.

Los resultados de esta variable son diversos y no se muestra una tendencia.

## Participación



La variable participación es una de las cuatro más mencionadas por los investigadores sobre capital social, busca conocer si las personas se involucran con otras para realizar cosas en común. Se han elaborado tres ítems para esta variable. La primera de ellas, pregunta directamente sobre la participación en las actividades que allí proponen.

Los resultados indican que un 38,18% participa de forma “muy activa”, seguido por un 32,73% de forma “activa” y un 21,82% de forma “extremadamente activa”. La percepción de los/las informantes es que solo un 7,27% se muestra “poco activa”.

Por ello, podemos concluir que en los telecentros estudiados existe una amplia participación en las actividades que propone el/a formador/a.

La segunda pregunta indaga sobre si el telecentro está abierto a todas las personas de la comunidad. Un 98% indica que sí. Esta pregunta está



orientada a conocer si existe algún tipo de limitación o exclusión. Un 1,92% respondió que “no”.

En resumen, los resultados indican que los/las informantes perciben que no existe discriminación o exclusión. Que todos los colectivos pueden acceder a sus telecentros.

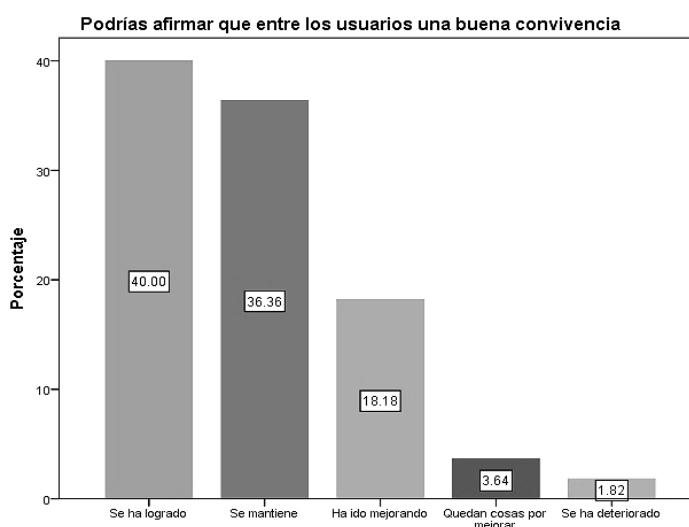
Esta última pregunta estaba condicionada, a la respuesta “no”: “Si la respuesta anterior es no ¿Qué personas no pueden participar?”, pero no se encontró respuestas en este ítem.

### Convivencia

Está referida a las normas de coexistencia en el telecentro, sean estas establecidas de manera institucional o informal. La convivencia, desde el criterio de la investigadora, es el punto de partida para desarrollar vínculos de confianza, cooperación y reciprocidad.

La buena convivencia es aquella que se desarrolla en una comunidad en la que sus miembros están cohesionados por sus valores, sus normas y las experiencias que comparten entre sí. Cuanto más sólidos y profundos sean estos valores comunes, más fuerte será su sentimiento de comunidad.

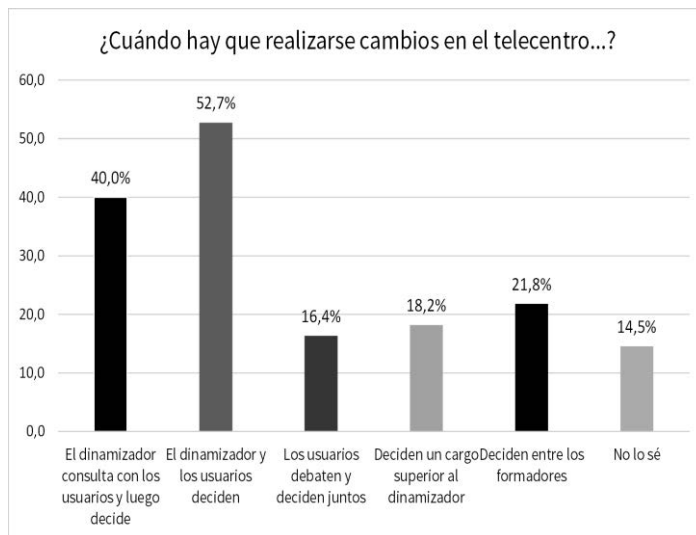
Este ítem estaba dirigido a las personas formadoras, los/las usuarios/as, las asociaciones y a la persona responsable del telecentro. Los datos indican que la convivencia en un 40% “se ha logrado”, que un 36% “se mantiene”, 18,18% “se ha mejorado”. Estos datos son los positivos respecto a la convivencia, sin embargo, hay que tener en cuenta que un 3,64% considera que “quedan cosas por mejorar” y un 1,82% indica que “se ha ido deteriorando”.



De acuerdo a los resultados, en los telecentros existe una buena convivencia, un 76,36% así lo indica.

### Toma de decisiones

En el telecentro hay que tomar constantemente decisiones, para generar su propio desarrollo y lograr sus objetivos. Es de interés para esta investigación



conocer quiénes forman parte de este proceso. Por ello se elaboró una pregunta de opción múltiple, sobre las posibles formas de tomar decisiones.

Las dos opciones más votadas son que la persona que dinamiza y los/las usuarios/as deciden (52.7%), en segundo lugar señala que la persona que dinamiza lo consulta con

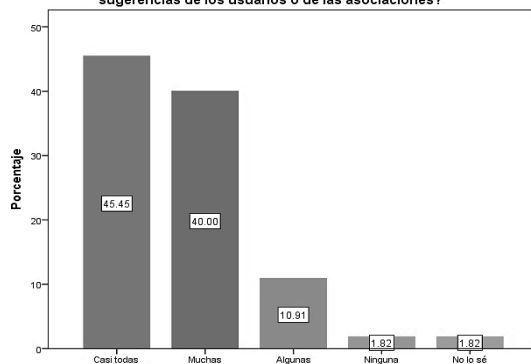
los usuarios/as y luego decide (40%). Luego se encuentran con un puntaje similar que han elegido los formadores/as entre ellos (21.8%), que decide un cargo superior al dinamizador /a 18.2%, que los/las usuarios/as debaten y deciden juntos/as (16.4%) y finalmente, no lo saben (14.5%).

### Solución de problemas

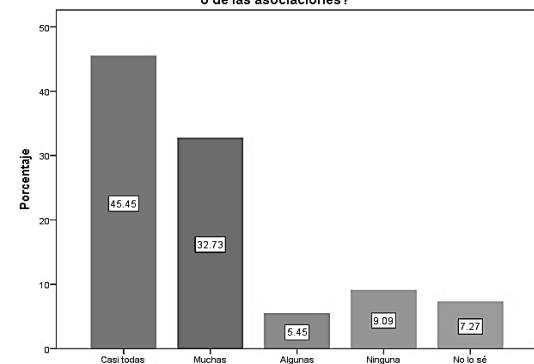
Están referidas a las incidencias técnicas, a la convivencia, a acuerdos o desacuerdos con otras entidades, a la formación, a cuestiones políticas o culturales, etc. Situaciones sencillas y cotidianas, hasta unas más complejas que pueden poner en riesgo el adecuado funcionamiento del telecentro.

Se han elaborado cuatro ítems, los dos primeros indagan sobre las recomendaciones, sugerencias y quejas de los/las usuarios/as. Las respuestas indican que un 85,45% considera que en el telecentro se toman en cuenta “muchas” y “casi todas” las recomendaciones y sugerencias, y que un 78,18% considera que en el telecentro se toman en cuenta “muchas o “casi todas” las quejas.

¿Consideras que en el telecentro se toman en cuenta las recomendaciones, sugerencias de los usuarios o de las asociaciones?

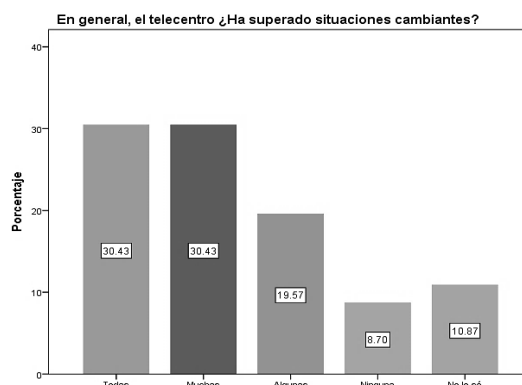
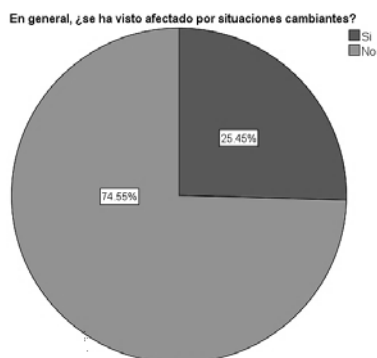


¿Consideras que en el telecentro se toman en cuenta las quejas de los usuarios o de las asociaciones?



Los otros dos ítems, buscan conocer si el telecentro se ha enfrentado a situaciones cambiantes como tensiones sociales, huelgas, disturbios, etc.,

cambio de normativa, del convenio, del gobierno, de responsable, etc. y si se considera que las han superado.



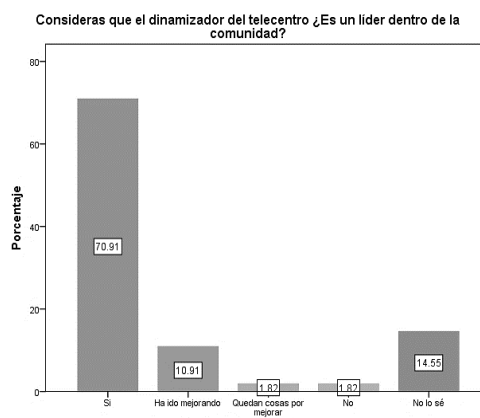
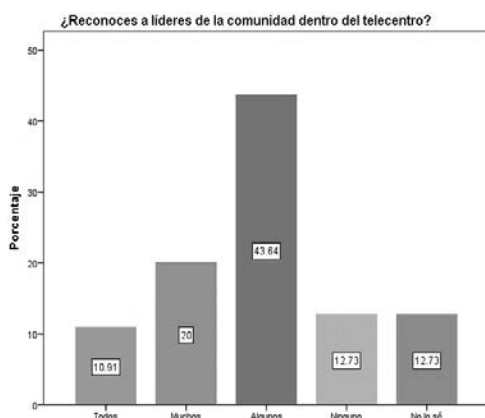
Un 74,55% considera que el telecentro no se ha visto afectado a situaciones cambiantes, contra un 25,45% que considera que sí.

A la pregunta si ha superado las situaciones cambiantes, indica con un 60,86% que ha superado “muchas” y “todas” las situaciones cambiantes.

Por ello se puede afirmar que los telecentros estudiados, se han visto afectados por pocas situaciones cambiantes y que han superado todas o muchas de ellas.

### Liderazgo

Esta variable nos permite analizar la capacidad de movilizar recursos ideas e información, según varios autores, el liderazgo es clave para el capital social, Se crearon dos preguntas y participaron todos los/las informantes. El primer ítem, permite conocer si existen líderes de la comunidad dentro del telecentro. El porcentaje más alto con un 43,64% indica que ha reconocido a “algunos”, seguido de un 20% que ha reconocido a “muchos”.



El segundo ítem está orientado a la Figura de la persona que dinamiza el telecentro, a conocer si es un/a líder dentro de la comunidad. Un 70,91% indica que sí.

En consecuencia, se puede afirmar que al telecentro asisten algunos líderes de la comunidad y que la persona que dinamiza el telecentro es un/a líder de la misma.

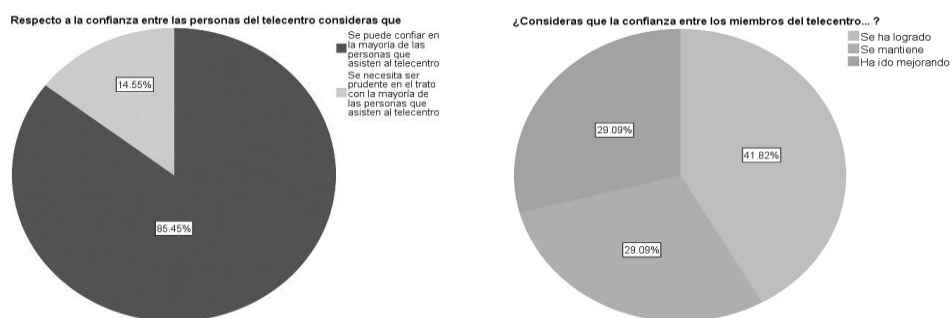
Consideramos que el liderazgo de la persona dinamizadora está relacionado directamente con la variable “10cs\_toma de decisiones” y “11cs\_solución de problemas”.

### Confianza

Es la variable que más ha sido mencionada por los autores de capital social, junto con participación y cooperación. Refleja la capacidad de fiarse de una persona o de un sistema, aceptar riesgos. Se consideraron 4 preguntas para comprender esta variable.

El primer ítem mide la confianza entre las personas del telecentro. Un 85,45% ha indicado que “se puede confiar en la mayoría de las personas que asisten al telecentro”, frente a un 14,55% que indica que “se necesita ser prudente en el trato con la mayoría de las personas que asisten al telecentro”.

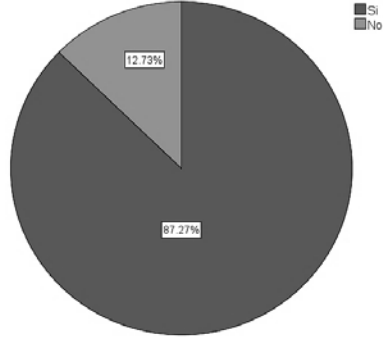
Con el segundo ítem se desea conocer cómo ha evolucionado la confianza en el telecentro. Un 41,82% afirma que “se mantiene”. Ninguna de las personas informantes ha respondió a “quedan cosas por mejorar” o “se ha deteriorado”.



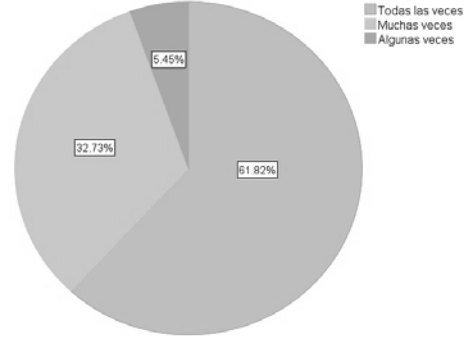
Para conocer el grado de confianza entre las personas se les preguntó, en el tercer ítem, si intercambian entre los usuarios datos personales voluntariamente, como el número de teléfono, la dirección de correo electrónico, la dirección de su casa. A ello, un 87,27% respondió que “sí”.

La cuarta pregunta está orientada a conocer si los/las usuarios/as confían en los conocimientos del formador. Un 61,82% confía “todas las veces”, un 32,73% “muchas veces” y un 5,45% “algunas veces”, las afirmaciones “ninguna vez” y “no lo sé” no han obtenido respuesta.

¿Intercambian entre los usuarios datos personales voluntariamente?



¿Dirías que los usuarios confían en los conocimientos del formador?



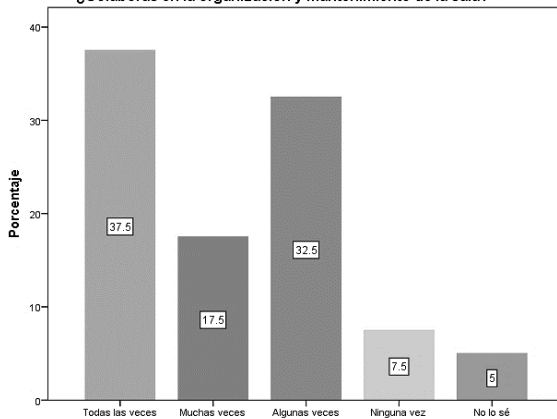
En los telecentros analizados existe un clima de confianza, que se mantiene, entre las personas que asisten como usuarias, tanto, que son capaces de compartir datos personales de contacto. Existe confianza respecto a lo que enseña la persona que dinamiza el telecentro.

### Cooperación

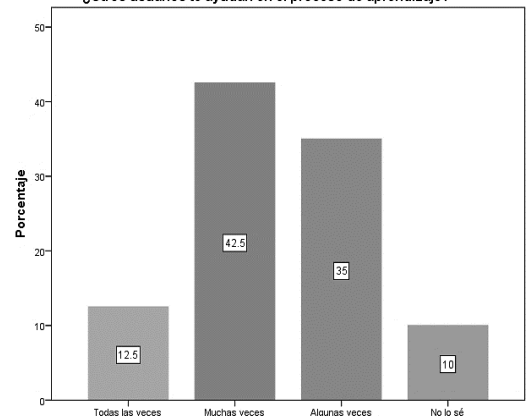
Refleja la capacidad de las personas a hacer sacrificios por el bien colectivo, basado en los valores de solidaridad y generosidad, en el bien común. Se realizaron 3 preguntas. La primera, desea saber si a nivel personal se colabora con la organización y mantenimiento del telecentro. Un 37,5% indica que colabora “todas las veces”, seguido de un 32,5% indica que colabora “algunas veces”, un 17,5% colabora “muchas veces”.

La segunda pregunta se refiere a la percepción de que otros usuarios lo ayudan en su proceso de aprendizaje. Casi la mitad de informantes (42,5%) han respondido que “muchas veces” y un 35% ha respondido que “algunas veces”. Se puede concluir que cooperan, aunque no todas las veces.

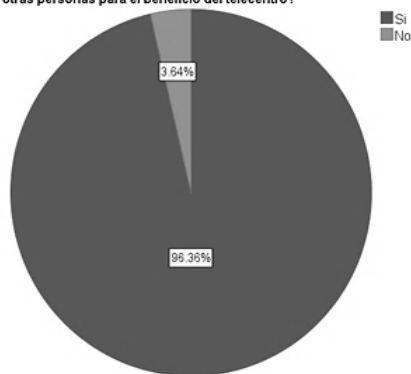
¿Colaboras en la organización y mantenimiento de la sala?



¿Otros usuarios te ayudan en el proceso de aprendizaje?



¿Consideras que los usuarios cooperan de forma desinteresada y gratuita con otras personas para el beneficio del telecentro?



A la pregunta 3, solo un 3,64% indicó que “no” considera que los/las usuarios/as cooperan de forma desinteresada y gratuita con otras personas para el beneficio del telecentro. La mayoría considera que existe cooperación en el telecentro.

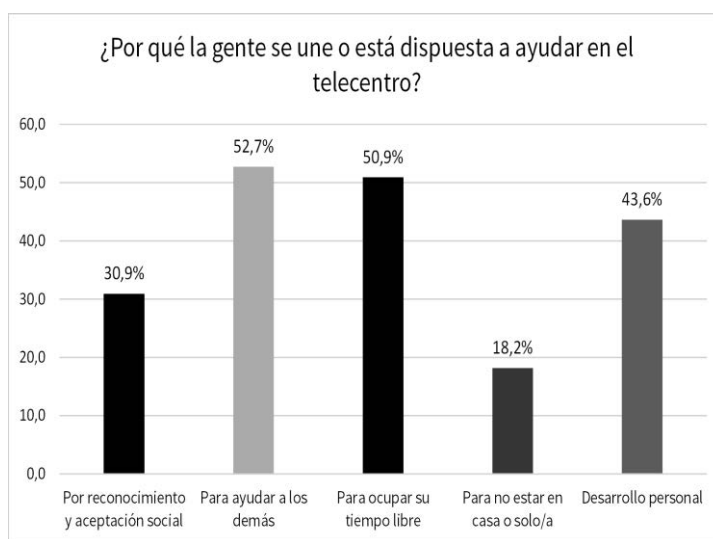
Ante las tres respuestas podemos decir que en el telecentro las personas se involucran en el mantenimiento y orden de la sala, cooperan en el aprendizaje

de sus compañeros/as del telecentro y lo hacen de forma desinteresada y gratuita.

### Reciprocidad

Para medir el grado de interdependencia con que actúan las personas en el telecentro se elaboraron dos preguntas. La primera, de forma general pregunta si el/la informante cree que en el telecentro se ayudan unos a otros. Un 100% afirma que “sí”.

La siguiente pregunta, explora el por qué lo hacen. Podrían marcar más de una respuesta y se propusieron cinco opciones. La más marcada fue “para ayudar a los demás” (52,7%), seguido muy de cerca por “para ocupar su tiempo libre” (50,9%). La tercera opción fue “desarrollo personal” (43,6%).



Seguidas de “por reconocimiento y aceptación social” (30.9%) y en último lugar “para no estar en casa o solo/a” (18.2%).

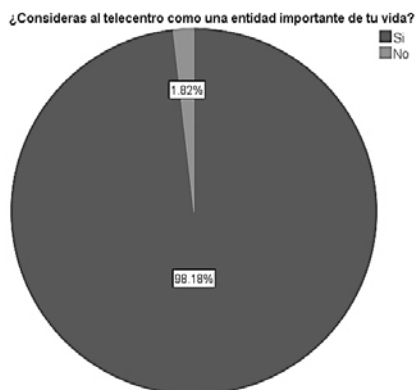
Las respuestas de los/las informantes nos permiten concluir que en los telecentros analizados existe el deseo sincero de ayudar y de ocupar su tiempo libre en ello.

### **9.3.3. Respetto al sentido de la red**

Esta dimensión es una propuesta de la presente investigación, como bien se detalla en la fundamentación teórica, Diaz & Cavis (2011) comentan las particularidades de las redes socioeducativas respecto a otras redes. Por ello, las variables que se han

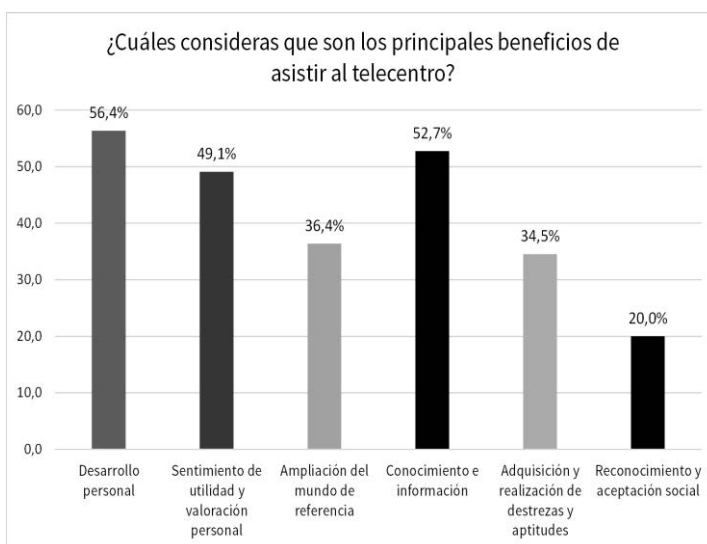
creado están orientadas a conocer cuál es el motivo por el cual forman parte de la red, sus expectativas, el intercambio de conocimientos y diversas acciones educativas para el beneficio mutuo.

### Razones que los unen



Una red es la unión de vínculos que se trazan, en este caso, por una intención o motivación compartida, el objetivo que los une. Para esta variable se realizaron dos preguntas. La primera buscaba conocer si el telecentro es importante en la vida de la persona informante. Un 98,18% considera que sí es importante.

La segunda pregunta, de opción múltiple, se elaboró para conocer cuáles eran los principales beneficios de asistir al telecentro. En primer lugar, valoraron el “desarrollo personal” con un 56.4%, seguido por “conocimiento e información” con un 52.7%, le dieron un tercer lugar al “sentimiento de utilidad y valoración personal” con un 49.1%, luego a “ampliación del mundo de referencia” con un 36.4%, con un estrecho margen de “adquisición y realización de destrezas y aptitudes” con un 34.5% y finalmente valoraron al “reconocimiento y aceptación social” con un 20%.

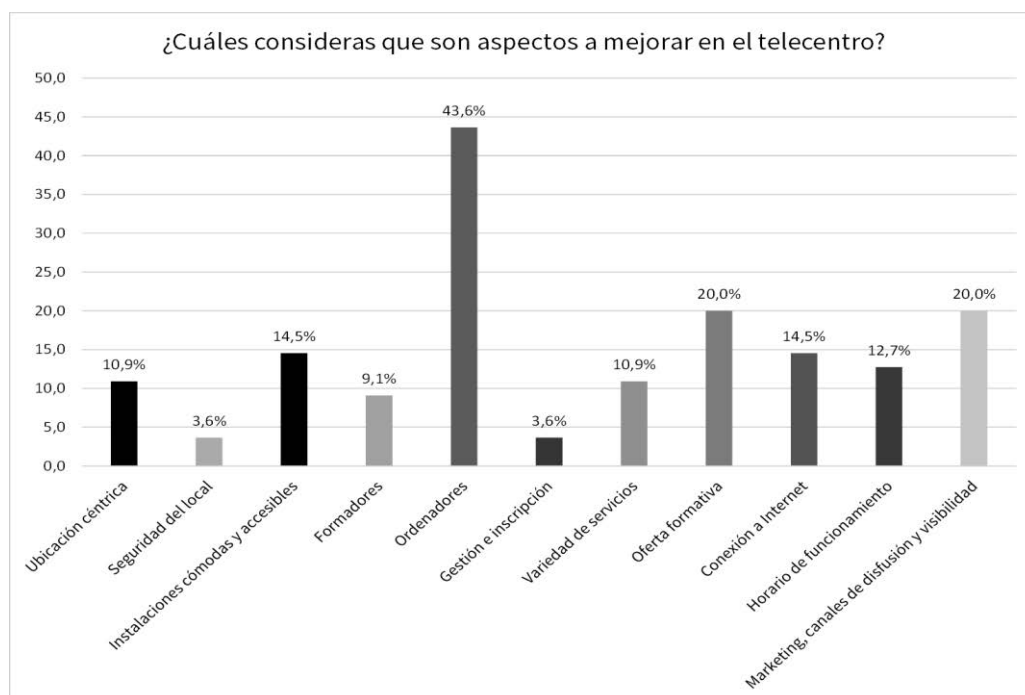


El “desarrollo personal” y el “conocimiento e información” son los principales beneficios que consideran que se obtienen en el telecentro. Sin embargo, respecto a las otras respuestas de opción múltiple, está es la que ha contado con un alto índice de múltiples respuestas.

### Expectativas

Las personas que asisten al telecentro tienen sus propias ideas o suposiciones de lo que desean encontrar en el telecentro. Estas expectativas pueden ir cambiando con el tiempo en función de lo que se vayan cumpliendo y lo que vayan necesitando.

Para conocer lo que los/las miembros esperan de la red, se preguntó si los servicios del telecentro cubren sus necesidades de formación. Un 90.74% indicó que “sí” y un 9.26% respondió que “no”.



La siguiente pregunta, de opción múltiple, indaga sobre las expectativas de mejora en el telecentro. El mayor porcentaje, con amplia diferencia, es sobre los “ordenadores” con un 43.6%, muy por debajo se encuentran el “marketing, canales de difusión y visibilidad” (20%), la “oferta formativa” (20%), la “conexión a Internet” (14.5%), las “instalaciones cómodas y accesibles” (14.5%), el “horario de funcionamiento” (12.7%), la “ubicación céntrica” (10.9%), la “variedad de servicios” (10.9%) y los “formadores” (9.1%). Los últimos resultados los han obtenido la “seguridad del local” (3.6%) y los procesos de “gestión e inscripción” (3.6%).

De acuerdo a estos resultados los ordenadores son considerados el aspecto más relevante a mejorar en el telecentro.

### Condiciones de acceso

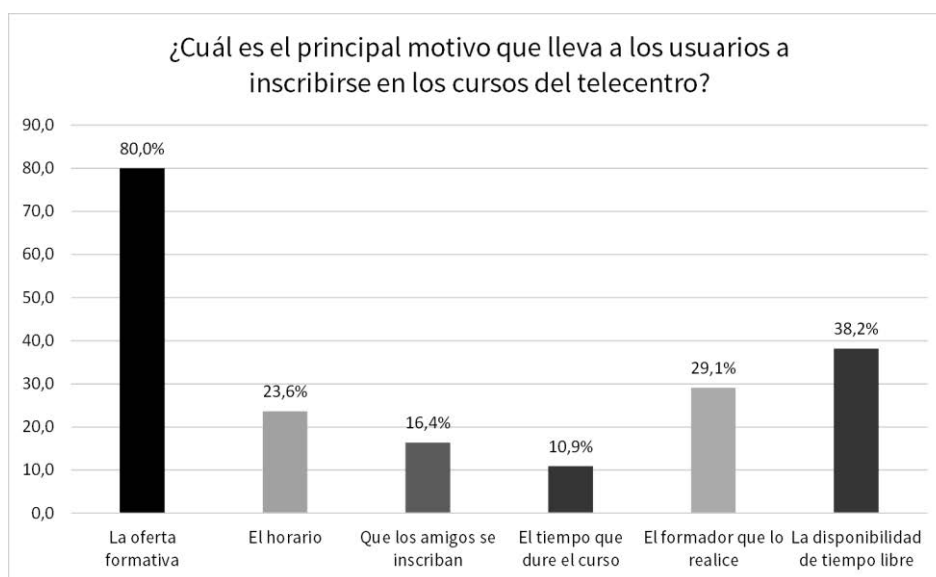
Las preguntas de esta variable evalúan las oportunidades y limitaciones de acceso a los servicios del telecentro, sus recursos y la información.

La primera pregunta está referida a conocer el principal motivo que lleva a los/as usuarios/as a inscribirse en los cursos del telecentro. Según las respuestas es “la oferta formativa” con un 80%, la principal razón para que accede al telecentro.

Luego están, con menor porcentaje “la disponibilidad de tiempo libre” (38.2%), “el formador que lo realice” (29.1%), “el horario” (23.6%), “que los amigos se

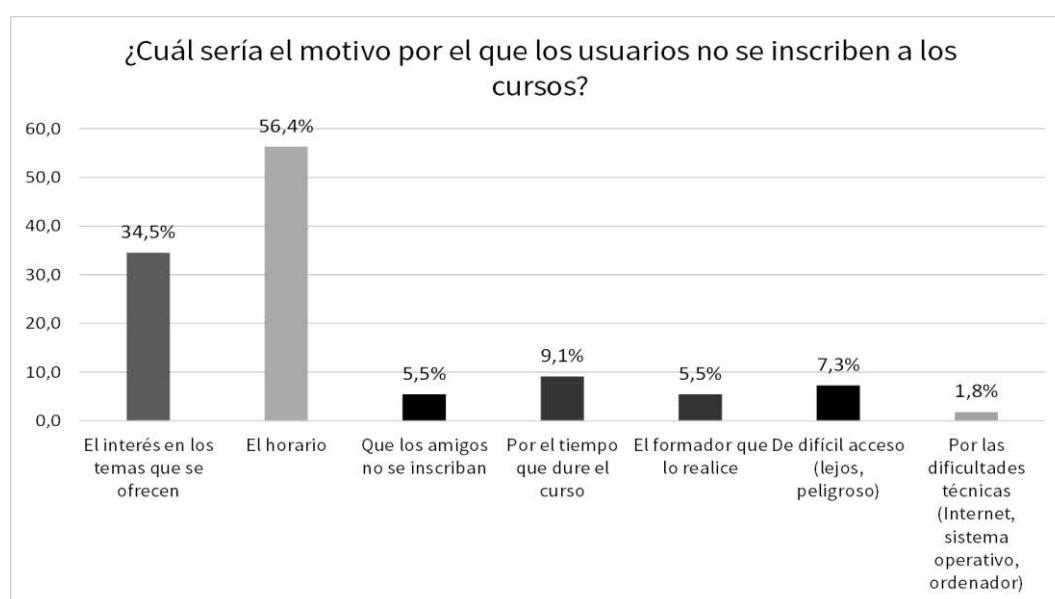


inscriban” (16.4%) y “el tiempo que dure el curso” (10.9%). Sin respuesta se ha quedado el ítem para “ampliar los contactos con otras personas”.



La otra pregunta, de opción múltiple, busca conocer por qué no acceden las personas a las formaciones, más de la mitad de los/las informantes han indicado que es “el horario” (56.4%) el principal motivo para inscribirse a las formaciones en el telecentro, seguido de “el interés en los temas que se ofrecen” (34.5%). Los otros ítems “por el tiempo que dure el curso”, “de difícil acceso (lejos, peligroso)”, “que los amigos no se inscriban”, “el formador que lo realice”.

Destacamos un dato curioso, el ítem “por las dificultades técnicas (Internet, sistema operativo, ordenador)” se encuentra con solo 1.8%, cuando en la variable 17cs\_Expectativas han considerado a los ordenadores como el

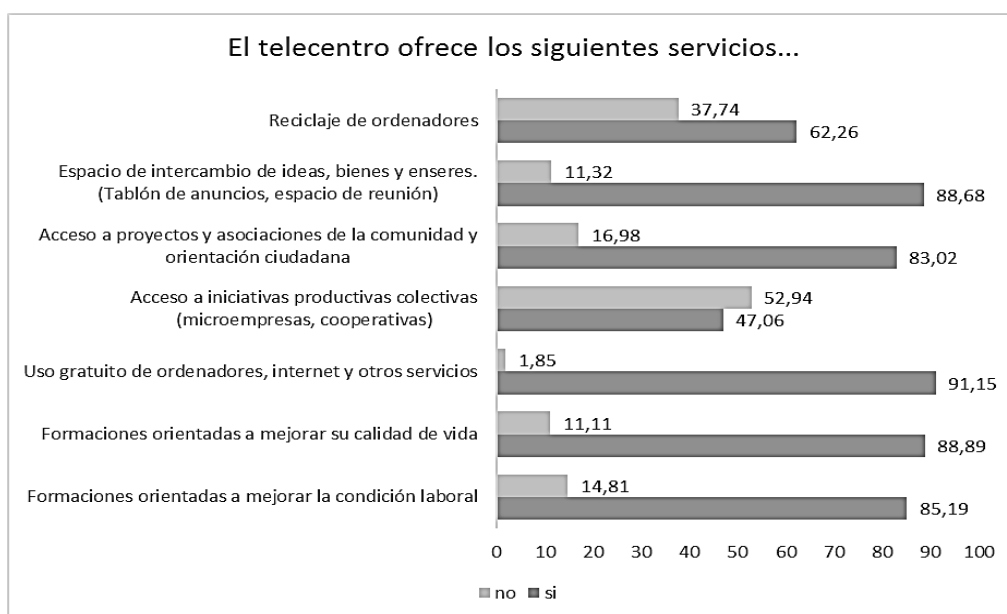


aspecto a mejorar de los telecentros, al parecer eso no es impedimento para los/as usuarios/as al inscribirse en las formaciones.

“La oferta formativa” es, entre las opciones propuestas, la opción que más motiva a los/las usuarios/as a inscribirse en las formaciones del telecentro; “el horario” es el motivo que más lo dificulta.

### Relevancia de servicios y recursos

La primera pregunta de esta variable está orientada a conocer la variedad de servicios ofrece el telecentro. Se puede observar que 5 de las 7 opciones, son servicios que se ofrecen en casi todos los telecentros, los promedios son superiores a 83,02%.



Por otro lado, “el reciclaje de ordenadores” y el “acceso a iniciativas productivas colectivas (microempresa, cooperativas)” son los servicios en los que menos coinciden los telecentros.

La siguiente pregunta está referida al recurso más importante del telecentro, el ordenador. Es de interés saber si su estado actual dificulta la formación. Un 55,56% indicó que sí y un 44,44% indicó que no. Nuevamente podemos observar, a través de esta evidencia, que el estado de los ordenadores no es del todo óptimo.

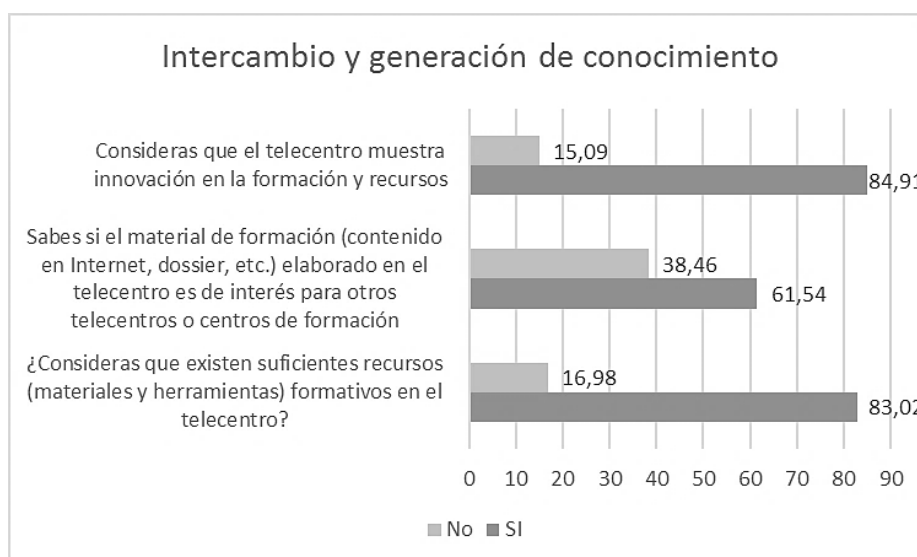
La última pregunta se centra en la formación, busca analizar si al elaborar un curso se tienen en cuenta las siguientes acciones: 1) Plantear la información en un lenguaje claro y familiar, 2) Crear material que permita al usuario la autoformación y repasar en casa, 3) Adaptar los contenidos y tareas al nivel de conocimiento de los usuarios, 4) Adaptar los contenidos y tareas a las necesidades de los usuarios. A cada una de ellas las respuestas han sido del 100%.

Además de la reflexión anterior, sobre el estado de los ordenadores, podemos concluir que existe una variedad de servicios en los telecentros, y que las formaciones buscan adaptarse a las personas que asisten a formarse al telecentro.

### Intercambio y generación de conocimiento

Para conocer la capacidad de sus miembros de compartir sus conocimientos se realizaron tres preguntas, a todos/las los/as agentes participantes.

Un 84.91% considera que el telecentro muestra innovación en la formación y recursos. Un 83,02% considera que existen suficientes recursos (materiales y herramientas) formativos en el telecentro. Ambas son percepciones muy positivas, que complementan las anteriores respuestas y que permiten a la investigadora afirmar que los altos porcentajes de confianza de todos/as los/las miembros de los telecentros se basa en la relevancia de los servicios, adaptación de los recursos y el liderazgo, todo ello fruto del esfuerzo pedagógico de las personas formadoras.



Un 61,54% sabe que el material de formación (contenido en Internet, dossier, etc.) elaborado en el telecentro es de interés para otros telecentros o centros de formación. Esta evidencia se debe a que cuatro de los telecentros cuenta con una amplia presencia en Internet, ello de verá reflejado en el análisis documental (Apéndice 19) que se analiza en el apartado 9.2.

En suma, los cinco telecentros, en conjunto, muestran altos porcentajes en diversas variables, a continuación, la Tabla 43, resumen los resultados más relevantes. La tabla cuenta con tres columnas una por cada dimensión.

Estructura de la red	Dinámica de la red	Sentido de la red
<p><b>Tamaño de la red</b> La percepción de los /las informantes, en su mayoría, es que su telecentro cuenta con una red muy importante de miembros.</p>	<p><b>Participación</b> Existe una amplia participación en las actividades que propone el/a formador/a. Perciben que no existe discriminación o exclusión. Todos/as pueden asistir.</p>	<p><b>Razones que los unen</b> El “desarrollo personal” y el “conocimiento e información” son los principales beneficios que consideran que se obtienen en el telecentro.</p>
<p><b>Densidad</b> Los resultados demuestran la apertura de la red. Que en los telecentros hay una variedad de perfiles.</p>	<p><b>Convivencia</b> De acuerdo a los resultados, en los telecentros existe una buena convivencia, un 76,36% así lo indica.</p>	<p><b>Condiciones de acceso</b> “La oferta formativa” es la opción que más motiva a los/las usuarios/as a inscribirse en las formaciones del telecentro, “el horario” es el motivo que más lo dificulta.</p>
<p><b>Diversidad</b> Existen personas dentro de los telecentros que están relacionadas con otras organizaciones de la comunidad.</p>	<p><b>Solución de problemas</b> Se toman en cuenta “muchas” y “casi todas” las recomendaciones y sugerencias. Se han visto afectados por pocas situaciones cambiantes y que han superado todas o muchas de ellas.</p>	<p><b>Relevancia de servicios y recursos</b> Existe una variedad de servicios en los telecentros, y que las formaciones buscan adaptarse a las personas que asisten a formarse.</p>
<p><b>Intensidad del contacto</b> Es un espacio en el cual la mayoría de sus miembros (69,09%) comparten una amistad.</p>	<p><b>Liderazgo</b> Al telecentro asisten algunos líderes de la comunidad y que la persona que dinamiza el telecentro es un/a líder de la misma.</p>	<p><b>Intercambio y generación de conocimiento</b> Muestra innovación en la formación y recursos. Existen suficientes materiales y recursos.</p>
<p><b>Proximidad</b> Evidencian la cercanía en que viven unos de otros.</p>	<p><b>Confianza</b> Existe un clima de confianza, que se mantiene, entre las personas que asisten como usuarias y también respecto a lo que enseña la persona formadora.</p>	
	<p><b>Cooperación</b> Se involucran en el mantenimiento y orden de la sala, cooperan en el aprendizaje de sus compañeros/as, lo hacen de forma desinteresada y gratuita.</p>	
	<p><b>Reciprocidad</b> Existe el deseo sincero de ayudar y de ocupar su tiempo libre en ello.</p>	

**Tabla 43: Compendio de los resultados de las variables de CS**

#### 9.4. Relación entre las variables de capital social y la sostenibilidad

El capital social es un recurso intangible, es dicotómico, centrado en el individuo y en el colectivo, con características de bien público. Se puede generar para acciones positivas o negativas. Es una red de vínculos de diversa intensidad y la calidad. ¿El capital social genera acciones sostenibles en los telecentros?

Para responder a esta pregunta fue necesario establecer relaciones, entre las acciones de los telecentros, lo que estas aportan a su capital social y su relación con las variables de sostenibilidad.

Esto nos llevó a desarrollar redes semánticas, por ello se retomó el uso de Atlas.ti. El programa ha permitido mantener un orden. Todo ello hizo explícitas las interpretaciones y permitió apoyar los argumentos de la fundamentación teórica. La primera parte de este proceso quedó detallada en el apartado 9.2. A continuación, se detallan las dos etapas de esta segunda parte:

##### Primera etapa

- 1) Definición de las categorías (familias y redes) después de una lectura de los 26 documentos primarios.
- 2) Creación de 8 familias de documentos primarios (entre ellas los 5 telecentros y los agentes participantes).
- 3) Creación de 9 familias de códigos (una por cada dimensión de capital social y de sostenibilidad).

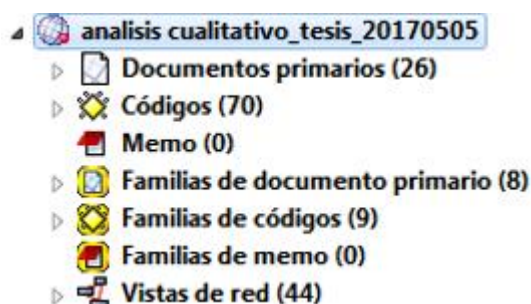


Figura 21: Captura de pantalla de explorador de Unidad hermenéutica

##### Segunda etapa

- 4) Creación de 44 redes semánticas a partir de co-ocurrencias y vecinos comunes por variable, por familia de códigos y por familia de documentos primarios.
- 5) Interpretación analítica, descripción de hallazgos y/o proposiciones teóricas, teniendo en cuenta los resultados previos (Apartados 9.1., 9.2. y 9.3.).

En la primera etapa se creó una estructura para este análisis refinado de redes de categorías y citas. La segunda etapa de este proceso consistió: primero en elaborar una Tabla de co-ocurrencias entre las variables de sostenibilidad y capital social en general para descubrir otras relaciones. Se exportaron los datos a una hoja de cálculo, como se puede observar en la Tabla 13.

Finalmente, analizar los vecinos comunes, entre la variable de CS y las de sostenibilidad que se relaciona, para comprender los vínculos entre esas variables. En la Tabla 44 se puede observar las variables de capital social y las co-ocurrencias con las variables de sostenibilidad.

Variables de capital social		Estructura de la red				Dinámica de la red							sentido de la red					TOTALES:		
		1cs_ Tamaño de la red	3cs_ Diversidad de la red	4cs_ Frecuencia del contacto	5cs_ Intensidad del contacto	7cs_ Movilización de la red	8cs_ Participación	9cs_ Convivencia	10cs_ Toma de decisiones	11cs_ Solución de problemas	12cs_ Liderazgo	13cs_ Confianza	14cs_ Cooperación	15cs_ Reciprocidad	16cs_ Razones que los unen	17cs_ Expectativas	18cs_ Condiciones de acceso		19cs_ Relevancia de los servicios	20cs_ Intercambio y generación de
S. Económica	4se_ Fuentes de financiación											1							1	
	5se_ Alianzas formas de colaboración		4									1						4		9
S. Política	8sp_ Políticas de contenido abierto y propiedad intelectual																	4	4	
	9sp_ Estabilidad política							1			1						1		3	
	10sp_ Compromiso de los líderes			1	1			3	1	3	3	1		1			1		15	
	11sp_ Políticas de inclusión digital		1				0	1			1								3	
S. Social	13ss_ Retroalimentación de la comunidad						3			1	3	3	2		3		2		3	20
	14ss_ Gestion del voluntariado activismo ciudadano						3				1	2	4		3					13
	15ss_ Comprensión del contexto social local...		3				1			1	1				1		2	4	2	15
	16ss_ Liderazgo del telecentro dentro de la comunidad									4	3	2	1	2		1	1			14
	17ss_ Compromiso y coordinación de actores		3				1			1		1	1				2	1		10
S. Organizativa	18so_ Planificación y coordinación						1			1		2	1				1	1	1	8
	19so_ Roles del personal										2									2
	20so_ Cantidad y calidad del personal						1			1	2	1				1				6
	21so_ Procedimientos																			2
	22so_ Innovación en los servicios										2	1	1				2	5	4	15
	24so_ Marketing/canales de difusión y visibilidad						1									1	2	9		13
	25so_ instalaciones											1						1		2
S. Tecnológica	26so_ Ubicación																			2
	27st_ Tecnología adecuada a las necesidades																			
	30st_ Licencia de software																	1		1
	31st_ Infraestructura adecuada																			
S. Pedagógica	32st_ Conectividad a Internet																			
	33spe_ Habilidades formativas. diagnóstico y evaluación									0	0	0	1		1	1	2	3	2	10
	34spe_ Adaptación y relevancia de la formación y los contenidos						3	1		1	1	4	1		3	1	6	3	4	28
	35spe_ Formación permanente de los formadores											0	1		2	1	1	1	1	7
	36spe_ Nivel educativo de la población											1			1	1	1	2	3	9
	37spe_ Redes de colaboración (conocimientos y recursos)						2	1		2	4	4	4		3		3	1	6	30
38spe_ Soporte pedagógico									1		1								2	
			11	1	1		16	2	5	9	23	29	22	1	20	4	23	33	40	
		13				107							120							

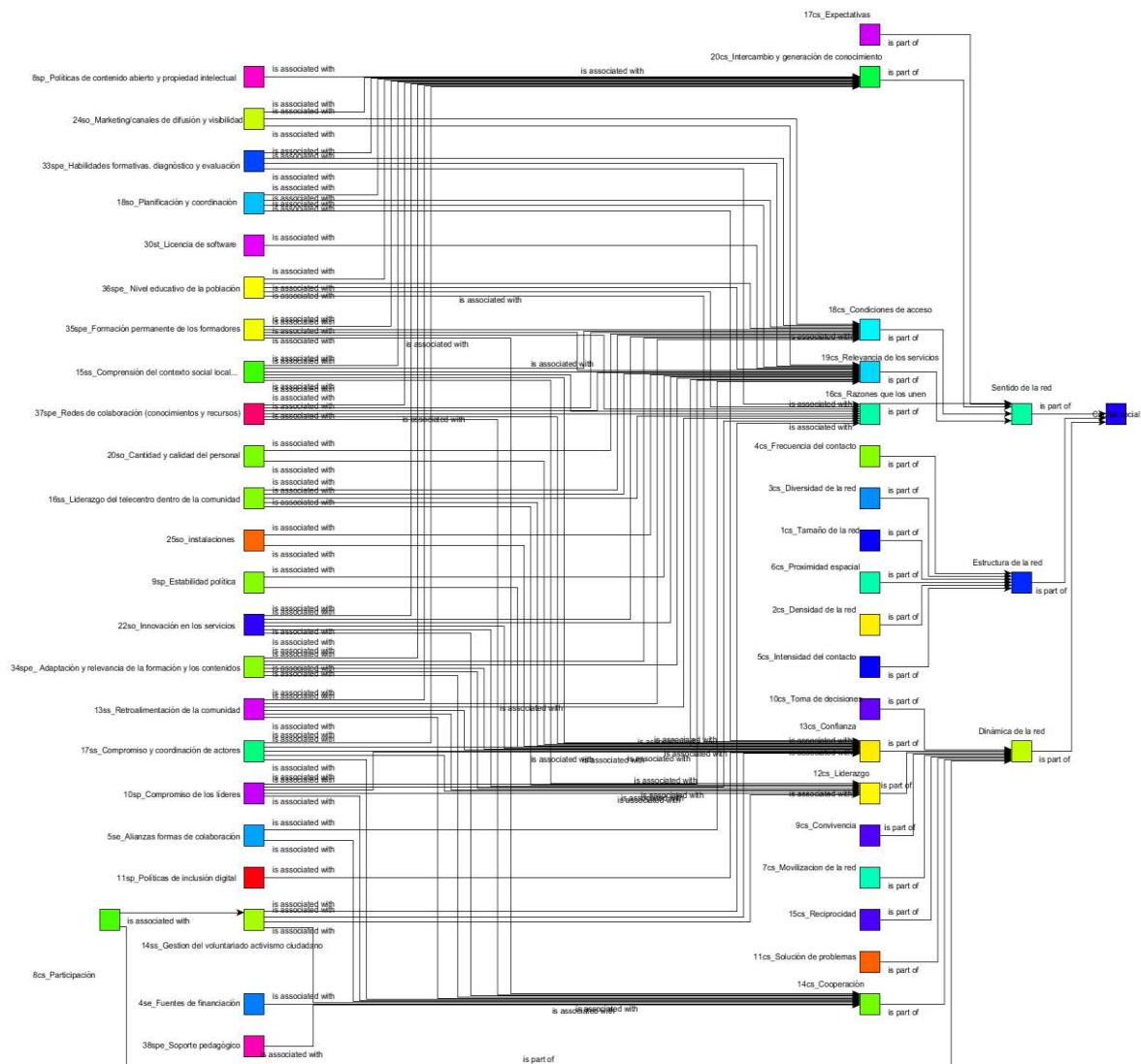
Tabla 44: Tabla de co-ocurrencia de variables de sostenibilidad y capital social

Para el análisis detallado, se puede revisar el Apéndice 26 allí de detalla cada variable.

Aquellas que destacan por encima de la media, a continuación, se muestran clasificadas por dimensión:

- *20cs\_Intercambio y generación de conocimiento, 19cs\_Relevancia de servicios y recursos, 18cs\_Condiciones de acceso, 16cs\_Razones que lo unen*, las cuatro pertenecen a la dimensión “**Sentido de la red**”.
- *14cs\_Cooperación, 13cs\_Confianza y 12cs\_Liderazgo* de la dimensión de “**Dinámica de la red**”.

Se exportaron los datos al programa *yEd Graph Editor*, se elaboró la Figura 22, con la intención de facilitar la visualización de los fuertes vínculos. Son 7 las variables con mayor número de enlaces.



**Figura 22: Vinculación de variables**

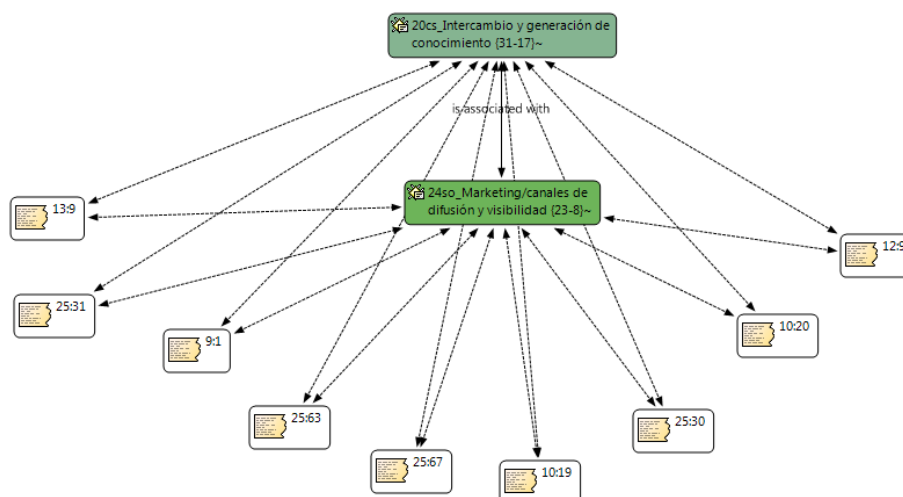
A continuación, se detallan las 7 variables. Se han creado tres tipos de redes, en función de los resultados de cada variable. Para las variables que han demostrado tener un vínculo muy estrecho con otra variable se presentan redes de citas comunes. Para las variables con un amplio número de relaciones se han creado redes de vecinos comunes. También se han creado redes a partir de las citas con mayor número de relaciones. En total, se presentan 14 redes.

#### 9.4.1. Intercambio y generación de conocimiento (20cs)

Esta variable ha obtenido 40 citas, destacan sus fuertes vínculos con dos variables, y débiles con otros dos:

##### Marketing /canales de difusión y visibilidad

La variable 20cs tiene 9 citas en común con la variable 24so\_Marketing/canales de difusión y visibilidad. Las publicaciones de contenido de los telecentros en sus canales locales o virtuales para intercambiar y generar conocimiento, favorece la visibilidad del telecentro y la difusión de su trabajo, por ende, está desarrollando una estrategia de marketing. Sin embargo, podemos afirmar que, en la mayoría de los casos, el marketing no es el objetivo principal, es la consecuencia, de la acción de intercambio. Se detalla la gráfica de la red que elabora el programa Atlas.ti de citas comunes entre variables.



La cita 13:9 permite comprender el proceso final de intercambio y la generación de conocimiento, desde el enfoque de la persona que dinamiza el telecentro este se inicia a partir de los objetivos educativos, posterior al desarrollo de las actividades.

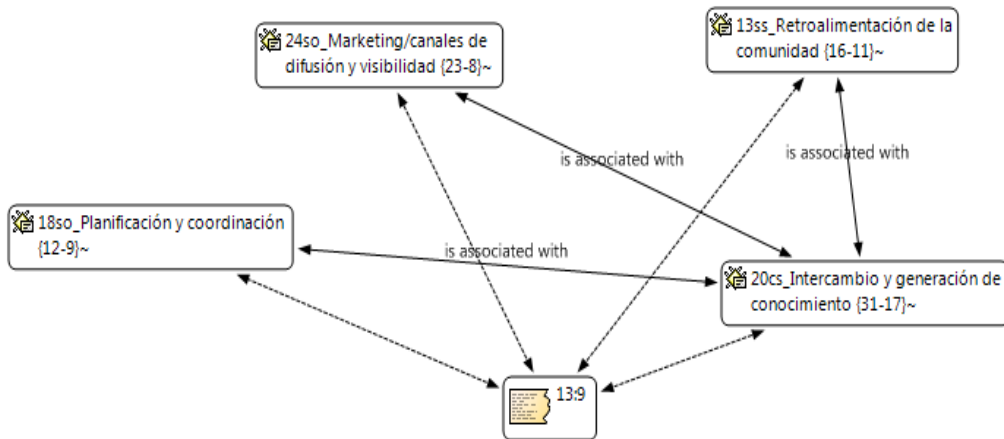
13:9

*“Sí porque normalmente lo que publicamos es a raíz de las actividades y las actividades son a raíz de la programación que son a raíz de los objetivos, o sea que sí, por ejemplo, pues sí*



*nos hemos planteado como objetivo trabajar especialmente por ejemplo con colectivo juvenil, pues seguramente la información las actividades lo que vayamos publicando, seguramente irá muy enfocado a jóvenes". P13: 45e\_R.pdf 13:9 (3:453-3:851)*

Como se observa en la siguiente red, a partir de la cita anterior, la variable *20cs\_Intercambio y generación de contenido* está relacionada con tres variables de sostenibilidad.

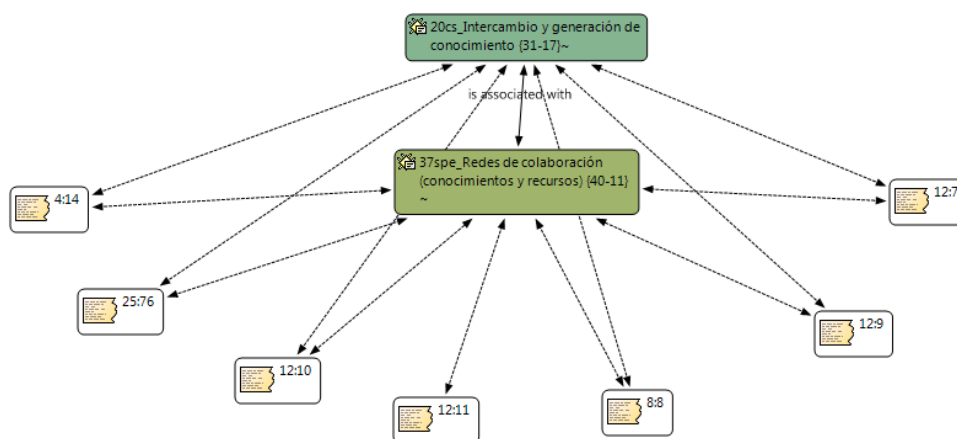


Su relación con la variable *24so\_Marketing/canales de difusión y visibilidad*, que ya se analizó. Las otras dos son *13ss\_Retroalimentación de la comunidad* y *18so\_Planificación y coordinación*.

A partir de ello, aunque los lazos son más débiles, existe una correspondencia, podremos decir que es evidente que la variable *20cs*, también favorece la *13ss\_Retroalimentación de la comunidad*. Y que el proceso de intercambio y generación de conocimiento requiere una planificación y coordinación.

### Redes de colaboración (conocimientos y recursos)

La siguiente Figura representa la red de 7 citas comunes entre las variable *20cs* y la variable *37spe*, que es la variable con mayor número de evidencias cuando se analizó la sostenibilidad.



El intercambio y generación de conocimiento, según demuestran las 7 citas, se realizan en redes, cómo ya quedó justificado en el punto 0 con la cita 12:3.

Las redes, por ejemplo, hacen crecer los flujos de solidaridad, la capacidad de defender sus intereses y derechos, así como la obtención y el uso de la información. Las redes añaden valor a los grupos y a las personas, les permiten acceder e intercambiar mayores recursos.

La cita 4:14 nos sirve de ejemplo para detallar la importancia del intercambio de conocimiento en las redes socioeducativas locales.

4:14

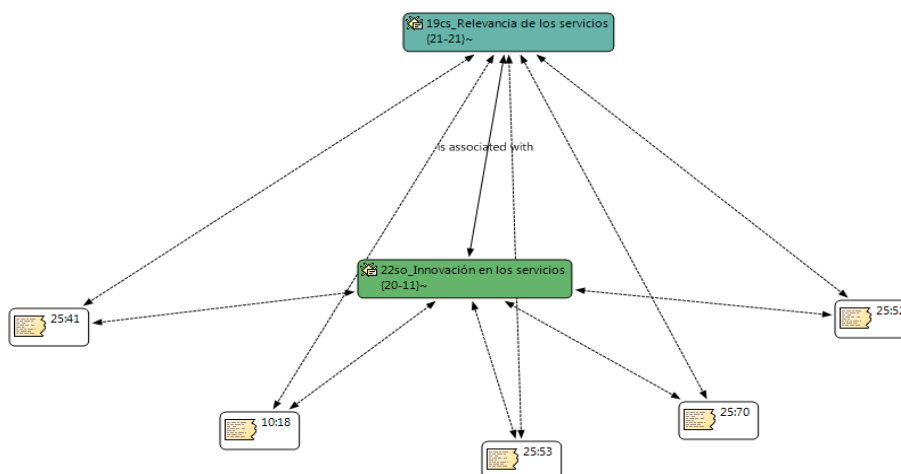
*“El hecho de que ahora en el Smartcentre hayamos puesto los cuatro espacios que teníamos que eran biblioteca, punto de información, telecentro y área promoción económica, que eran cuatro espacios cerrados, al haber juntado todas estas sinergias, claro, estás más al hecho de cosas que, a lo mejor yo transmito a ellos cosas que no sabían y ellos me transmiten a mí cosas que tampoco sabía”, P 4:1e\_R+1e2\_R.pdf 4:14(3:3381-3:3779)*

#### 9.4.2. Relevancia de servicios y recursos (19cs)

El análisis de esta variable tuvo por conclusión, en el apartado 9.3.3., que existe una amplia variedad de servicios en los telecentros, y que se esfuerzan en adaptar las formaciones a las personas que asisten a formarse.

Existen 5 citas comunes entre la variable *19cs\_Relevancia de los servicios* y *22so\_Innovación en los servicios*. Sobre la definición de la variable de innovación, ya se detalló en el apartado 0, que es una percepción de los/las usuarios/as en sus respectivos contextos.

Sobre la definición de la variable 19cs, recordamos que, en la fundamentación teórica, se describe como la manera en que los servicios y formaciones se presentan o se adaptan a la comunidad. La importancia de que estos deben partir de una necesidad, ser de interés, de utilidad para la red.

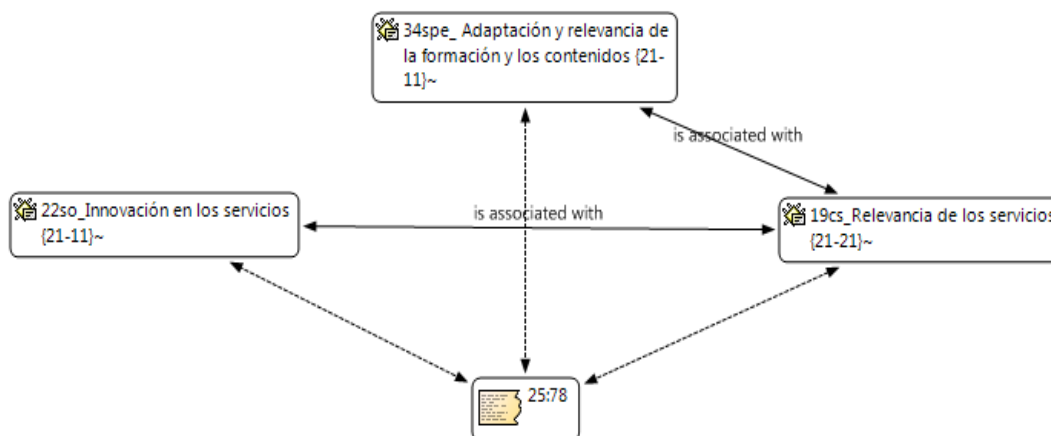


Las 5 citas evidencian lazos fuertes, relacionado con los servicios, los recursos, las formaciones, los contenidos a la comunidad.

La cita 25:78 nos permite visualizar esta relación desde la visión pedagógica de la persona que dinamiza el telecentro:

25:78  
*“L’objectiu era construir Ravalòpolis, una maqueta de realitat augmentada creada a través del coneixement compartit. Aquesta iniciativa, que s’ha dut a terme des de l’Espai Tecnològic, ha convertit els infants en historiadors, artistes i fins tot arquitectes, alhora que s’ha potenciat el treball en equip i la vinculació amb el barri. Tal i com afirma l’educador Marc Pascual “Ravalòpolis crea identitat alhora que es potencia l’aprenentatge compartit””.* P25: Apèndice 19.pdf – 25:78 (31:1955-31:2416)

La siguiente Figura, es la red elaborada a partir de la cita, y se puede observar que incluye una variable más a las ya detalladas: desde la dimensión pedagógica, la variable 34spe\_Adaptación y relevancia de la formación y los contenidos.

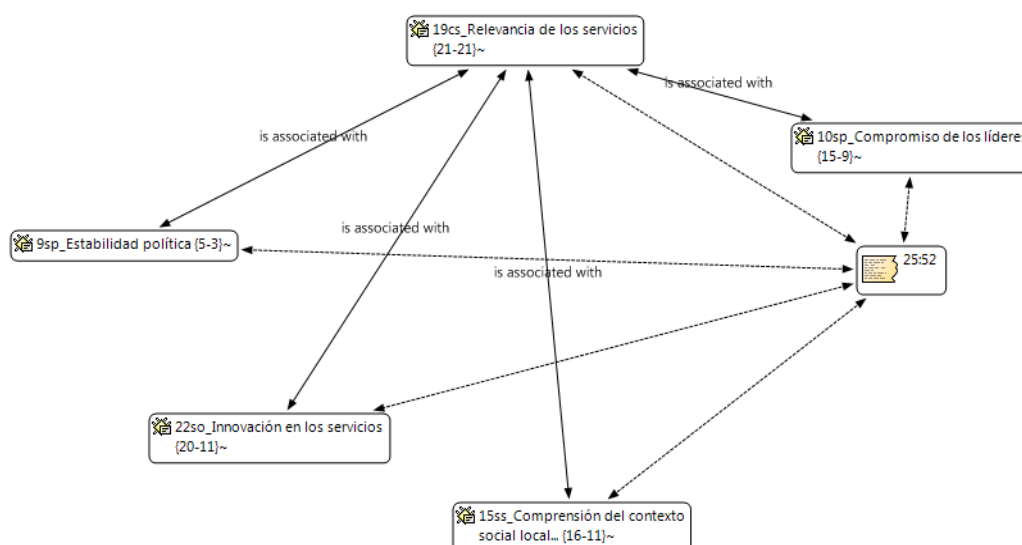


Consideramos que estas tres variables se complementan, respecto a los servicios, a elaborar servicios relevantes, a la adaptación e innovación de la formación y los contenidos. Y que al tratarse de un proyecto socioeducativo es importante las capacidades de la persona que dinamiza.

La siguiente cita, 25:52, mostraba varios enlaces en el análisis, por ello decidimos conocer las relaciones de las evidencias:

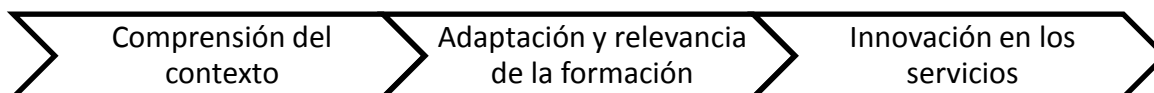
25:52  
*“Per això, i atenent a les demandes i necessitats de la ciutadania, els serveis tradicionals que s’oferien de biblioteca, infocentre i punt d’informació juvenil s’han fusionat per aconseguir 3 objectius principals: unir a la comunitat en un lloc amigable, cultural i tecnològic, millorar els serveis per atraure a nous públics i promoure l’adquisició de coneixements i aprenentatge”.* P25: Apèndice 19.pdf 25:52(22:443-22:1297)

Al crear la red se observó que se mencionan tres variables diferentes a las anteriores, que pertenecen a la dimensión política y social.



Un compromiso de sus líderes y estabilidad política son evidencias que han ayudado a estos telecentros a ofrecer servicios relevantes.

Desde la dimensión social, se menciona la variable 15ss\_Comprensión del contexto social/local. Esta sería la variable que complementa el logro de las otras variables pedagógicas mencionadas.



Desde la dimensión organizativa, la siguiente cita nos detalla la relación entre 19cs y 25so\_Instalaciones adecuadas.

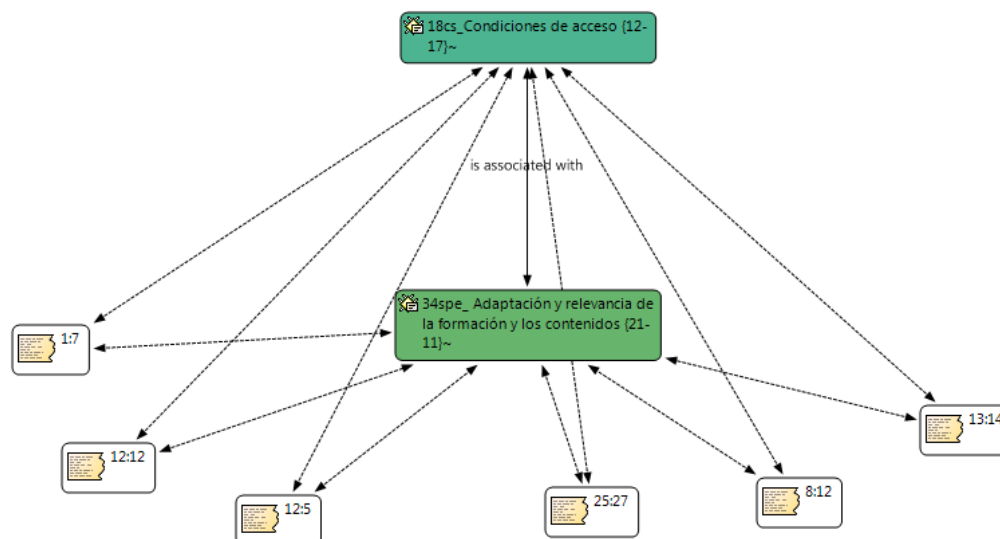
25:53

*“que estarà equipat amb els mitjans informàtics i tecnològics d’última generació i accés gratuït a internet, comptarà, a més a més, amb un pla d’activitats de dinamització per a totes les edats (infantil, juvenil, adults i gent gran) i de diferents temàtiques (educació, formació, tecnologia, cultural, lleure i oci, promoció i associacionisme) i veurà augmentat el seu horari, sobretot al matí, amb serveis que anteriorment estaven tancats”* P25: Apendice 19.pdf 25:53(22:849-22:1297)

Se puede concluir que, en el telecentro, en todo momento se debe pensar en la relevancia de servicios que se proponen. Debido a que esta variable se incluye en varias acciones relacionadas con la sostenibilidad.

### 9.4.3. Condiciones de acceso (18cs)

Son 23 las citas de la variable *18cs\_Condiciones de acceso*. Se evidencian lazos fuertes, 6 citas en total, con la variable de la dimensión pedagógica *34spe\_Adaptación y relevancia de la formación y los contenidos*. Por su lado, esta variable tiene 18 citas en total en el estudio.



Las condiciones de acceso en los telecentros determinan las oportunidades y limitaciones de acceso a sus recursos, formaciones y servicios. Los cinco telecentros investigados han ido adaptando diferentes acciones en función de las necesidades de los/las usuarios/as cómo los horarios, procedimientos, incrementando canales de difusión. Todas estas acciones están referidas a algunas variables de sostenibilidad organizativa.

Sin embargo, en la Figura superior, se detalla que las evidencias corresponden a la variable *34spe\_Adaptación y relevancia de la formación y contenido*, que pertenece a la dimensión pedagógica. Desde el enfoque del capital social, en la fundamentación teórica, estas acciones están condicionadas a la adaptación de la formación. La cita 8:12 lo aclara.

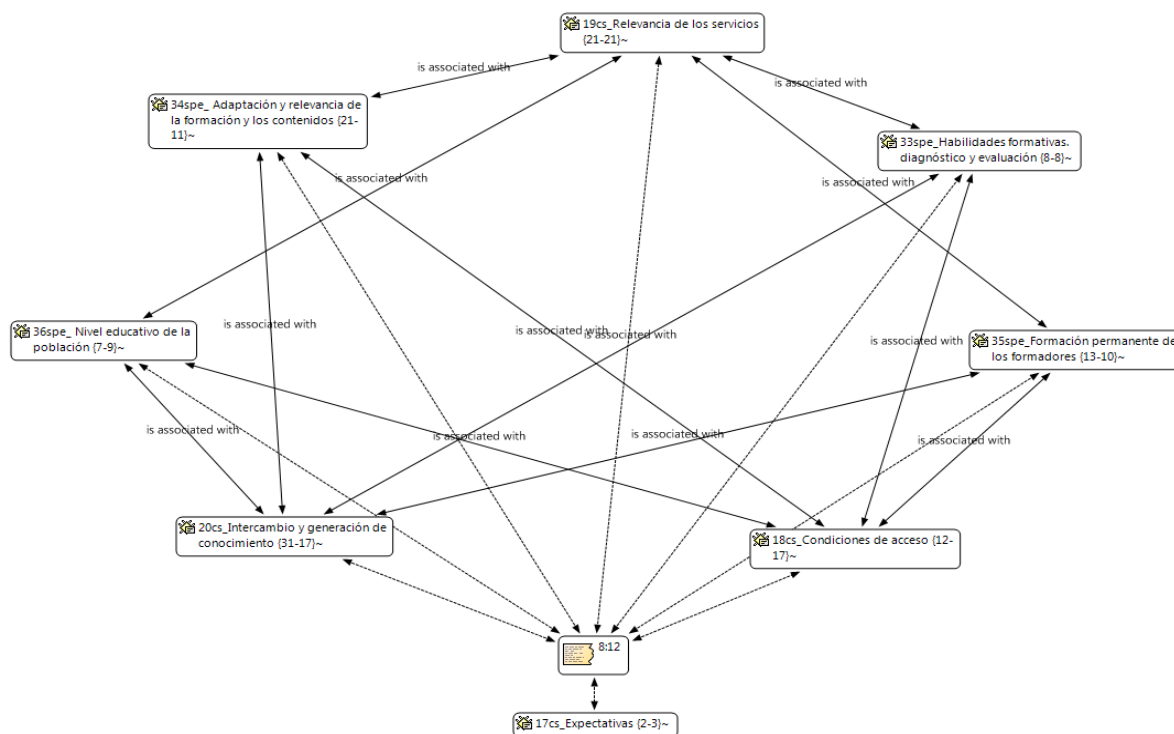
8:12

*“...dentro de estas tareas, una es también prepararme todas las clases y entonces claro, es cuando aprovecho para preparar material. Y también la época de la formación, nosotros paramos ahora en mayo la terminamos. Y durante junio y julio, ni agosto tampoco porque cerramos, no hacemos formación. Porque hemos hecho algunos años y son grupos que no funcionan en esta época del año, no son estables. Y hasta septiembre no volvemos a empezar. Y estos meses, yo me dedico al 99 por cien a crear contenidos y actualizar todo los...” P8: 2e\_R.pdf 8:12(4:1549-4:2090)*

Se eligió esta cita, además, porque es la que tiene más variables vinculadas, en total con 8 variables. Ello nos permite reforzar conclusiones de los apartados anteriores:

- *18cs\_Condiciones de acceso* con *34spe\_Adaptación y relevancia de la formación y el contenido*.

- 19cs\_Relevancia de los servicios con 34spe\_Adaptación y relevancia de la formación y el contenido.
- 20cs\_Intercambio y generación de conocimiento con 34spe\_Adaptación y relevancia de la formación y el contenido.



Las nuevas relaciones que se observan a partir de la cita son:

- 18cs\_Condiciones de acceso con 36spe\_Nivel educativo de la población.
- 19cs\_Relevancia de los servicios con 36spe\_Nivel educativo de la población.
- 20cs\_Intercambio y generación de conocimiento con 35spe\_Formación permanente de los formadores.

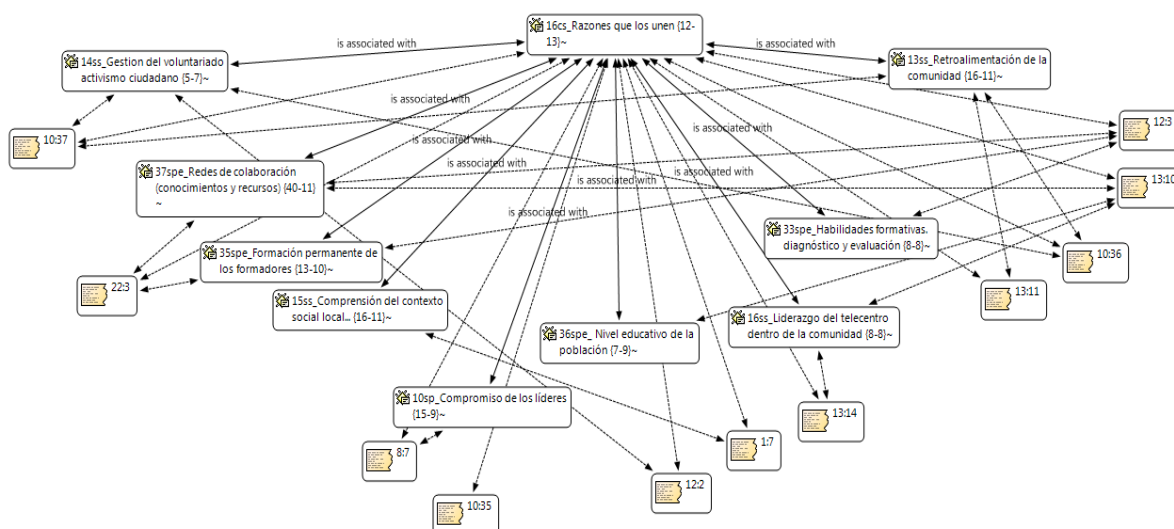
Las evidencias nos permiten concluir que las variables de la dimensión “sentido de la red” de capital social están muy relacionadas con las variables de sostenibilidad de la “dimensión pedagógica”.

#### 9.4.4. Razones que lo unen (16cs)

De acuerdo con el análisis de las variables de capital social, las “razones que los unen” que más destacan en los telecentros, son el desarrollo personal y los conocimientos informáticos. Se han codificado 20 citas, no se han encontrado fuertes vínculos con otra variable. Lo mismo sucede con los siguientes apartados por ello se analizarán las co-ocurrencias a través de redes de vecinos comunes.

Sus vecinos comunes son 9, todos ellos referidos a variables de sostenibilidad. Solo coincide con 4 de ellas, cada una con tres citas comunes:

- 13ss\_Retroalimentación de la comunidad, 14ss\_Gestión del voluntariado/activismo social, ambos de la dimensión social.
- 34spe\_Adaptación y relevancia de la formación y los contenidos y 37Spe\_Redes de colaboración, ambas de la dimensión pedagógica.



Después de analizar la red y sus conexiones, se profundizó en la cita 13:10, se detalló en el apartado 0, y esta ha dado como resultado 6 variables vecinas. De ellas tres tienen relaciones directas con esta variable:

- 16cs\_Razones que los unen con 16ss\_Liderazgo del telecentro dentro de la comunidad
- 16cs\_Razones que los unen con 36spe\_Nivel educativo de la población
- 16cs\_Razones que los unen con 38spe\_Redes de colaboración

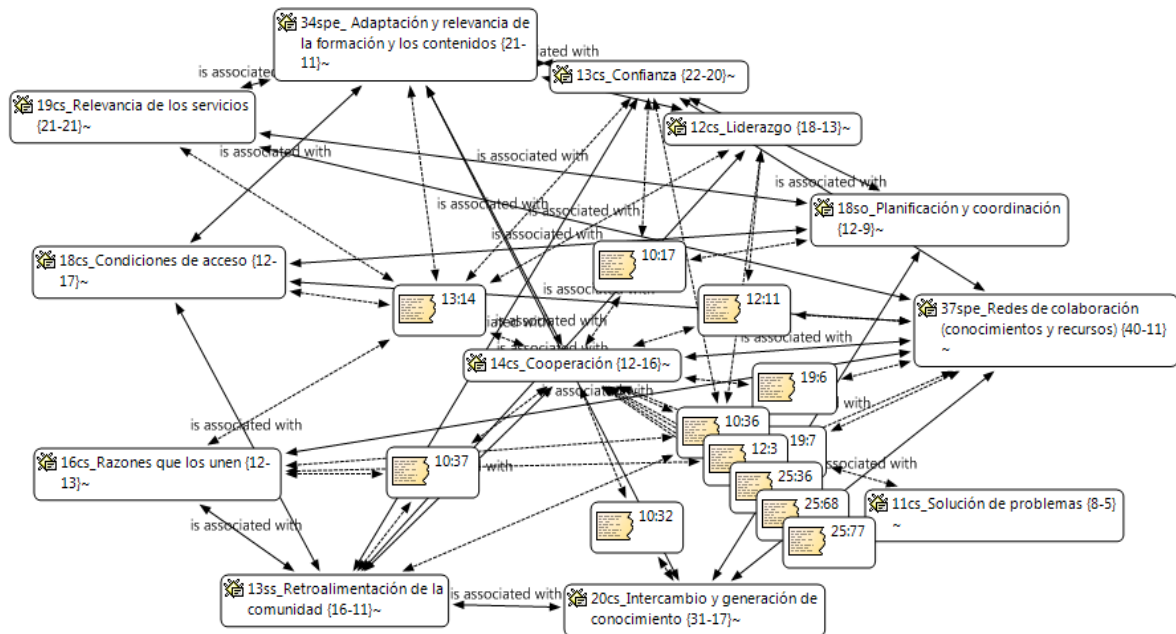
En resumen, después de las conclusiones del análisis cuantitativo, este apartado y después de la experiencia de haber visitado los telecentros, se concluye que son espacios socioeducativos, en dónde las razones, más importantes, que unen a las personas son los aprendizajes.

#### 9.4.5. Cooperación (14cs)

Los/las usuarios/as de los cinco telecentros han respondido, en el análisis del capital social, que se encuentran muy identificados con cooperar en su telecentro, de diversas maneras, como, por ejemplo, en el mantenimiento y orden de la sala, en el aprendizaje de sus compañeros/as del telecentro. Están dispuestos y lo hacen de forma desinteresada y gratuita.

En los DP, se han creado 22 citas, al elaborar la red de vecinos comunes se han obtenido 11 vecinos. Se analizó la información de la red y se buscaron vínculos

fuertes entre variables, pero no se encontraron. El siguiente paso fue buscar las citas con más evidencias. Es una red compleja, con diversos vínculos. La siguiente Figura, tiene por misión, ofrecer una visión general, para profundizar en los vínculos se detallan las dos relaciones mayor número de coincidencias.



Llegados a este punto del análisis podemos observar que la mayoría de las variables que se observan en esta red ya han sido analizadas en diversos apartados, excepto, *13cs\_Confianza* y *12cs\_Liderazgo*, que se analizarán posteriormente.

### Redes de colaboración

La cooperación tiene 4 citas comunes con *37spe\_Redes de colaboración*. De acuerdo al fundamento teórico para que se generen redes deben tener objetivos comunes.

La Oficina Técnica de los telecentros tiene por iniciativa generar encuentros presenciales o virtuales entre dinamizadores/as para generar redes que les permitan intercambiar información y en consecuencia aprender. Es su intención promover el aprendizaje entre pares.

Para comprobar esta idea se ha creado una red a partir de la cita 12:3, detallada en el apartado 0, ha dado como resultado, dos relaciones directas con esta variable:

- 14cs\_Cooperación con 37spe\_Redes de colaboración.
- 14cs\_Cooperación con 35spe\_Formación permanente de los formadores.



Los telecentros, como espacios de empoderamiento social, contribuyen a que se generen redes de cooperación.

### Gestión del voluntariado

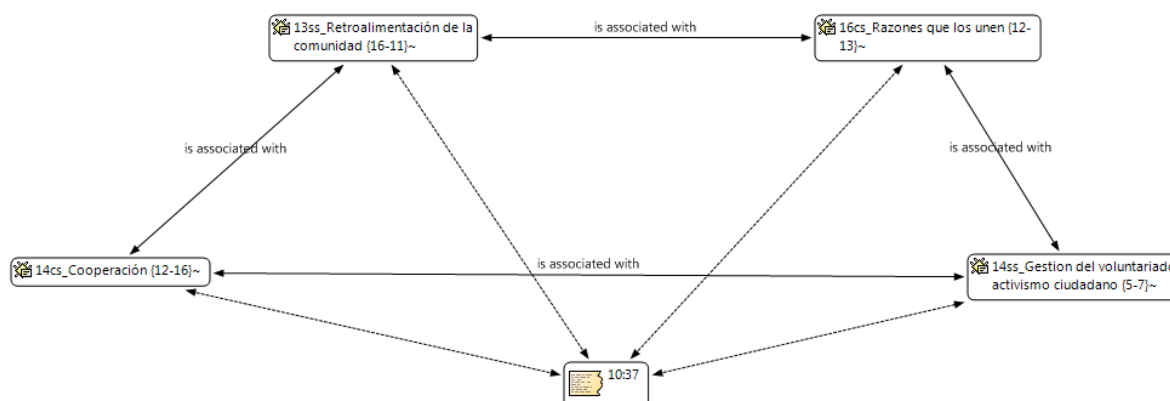
Esta variable está relacionada con los procesos formativos en el telecentro, y que descuidarlos puede tener como consecuencia no cumplir con la programación esperada o la limitación de ofrecer determinados servicios. Ya que la financiación del telecentro está ligada a la paga del formador/a, muchas de ellas se acaban junto con la financiación o son limitados los contratos a profesionales escasos, por ello es imprescindible educar el activismo. Entre la cooperación y el activismo ciudadano se detectaron 4 coincidencias entre estas variables.

Aunque el voluntariado de formadores/as es muy importante, también son necesarias personas para apoyar diversas áreas o eventos. El activismo ciudadano se logra haciendo sentir a las personas que son parte del telecentro, con capacidad de participar, opinar, responsabilizarse y comprometerse. Ya lo comenta de manera muy clara la dinamizadora del T3 en la cita 10:37:

10:37  
*“La fuerza de la gente, esto es suyo y realzar mucho y reafirmar que esto es un servicio público, que forma parte de la red de servicios públicos, se tienen que cuidar y mimar porque esto es prevención y ahorro”. P10: 34e\_R.pdf 10:37 (8:539-8:750)*

Esta cita tiene 4 vecinos y está relacionada directamente con 2 variables:

- 14cs\_Cooperación con 13ss\_Retroalimentación de la comunidad.
- 14cs\_Cooperación con 14ss\_Gestión del voluntariado/activismo ciudadano.

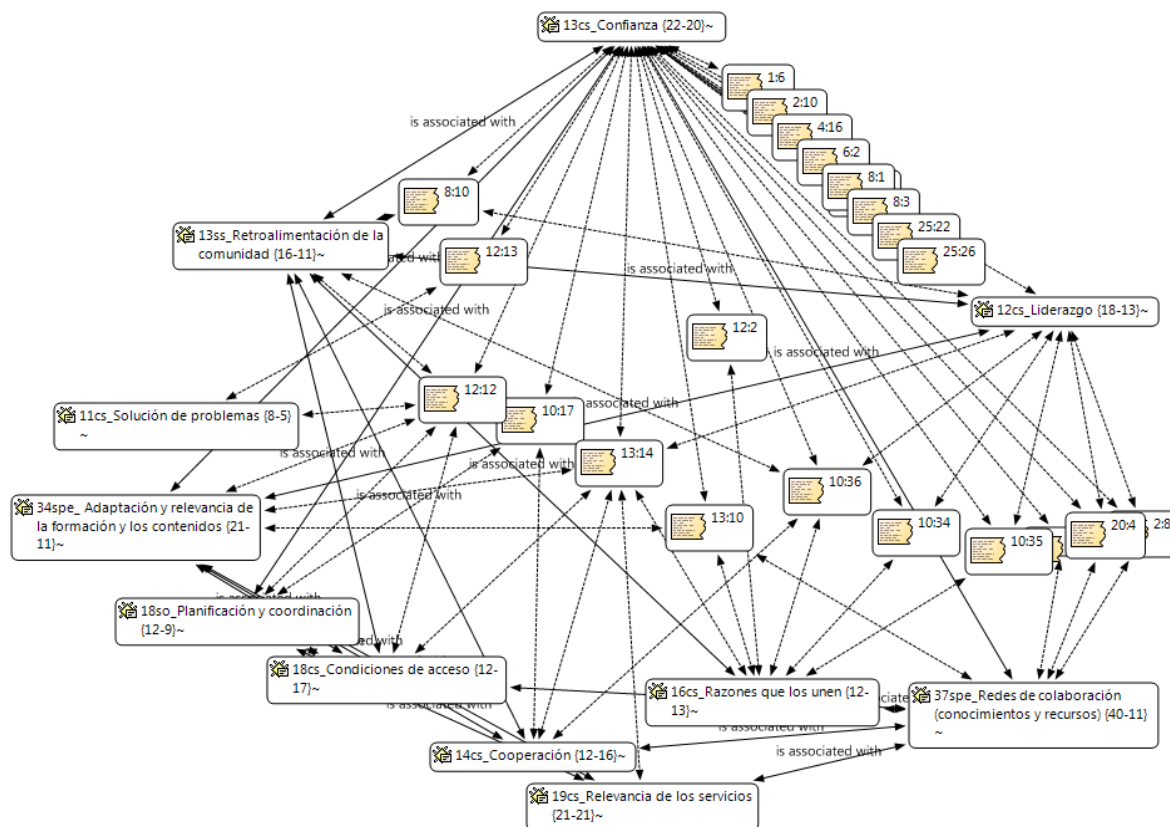


### 9.4.6. Confianza (13cs)

En todos los telecentros visitados se observó una dinámica de apertura, complicidad y cercanía entre las personas del telecentro. Los resultados del cuestionario, han

manifestado que existe un clima de confianza, entre las personas usuarias del servicio y a lo que enseña el/la formador/a.

Se analizaron las relaciones entre las 29 citas detectado en los DP y luego se creó una red de visión global, en ella aparecen 11 vecinos. Posteriormente se han revisado cada una de las citas. Dos son las que cuentan con 4 citas, que ha sido el mayor número de coincidencias de esta variable.



Después de observar la magnitud de vinculación con esta variable, podemos comprender porque en la fundamentación teórica, existe un consenso respecto a que la confianza es una de las variables imprescindibles de capital social. El aporte de esta investigación, es evidenciar que existen diversos procesos y sistemas, que, como variables, complementan y ayudan a profundizar en la variable de confianza en redes socioeducativas.

Son dos las variables que se detallan por contar con el mayor número de referencias comunes:

### Adaptación y relevancia de la formación y el contenido

La cita, que a continuación utilizamos, detalla varias acciones muy relevantes. La primera es que la Oficina para la búsqueda de Empleo del Estado, confía y recomienda a usuarios/as a asistir al telecentro para lograr desarrollar sus competencias en la búsqueda de trabajo. Segunda acción, destaca que se ha

convertido en uno de los centros locales de referencia, conocido por la ciudadanía y servicios sociales, que confían en los servicios y formaciones que allí se dan y por ello deriva a personas. Y, por último, el telecentro es capaz de realizar satisfactoriamente esta labor, con un público con necesidades tan diversas, que seguramente, desde el telecentro tiene la capacidad para adaptar la formación y ofrecer contenido relevante.

13:14

*“También con todo el tema de inserción socio laboral, o sea hay mucha gente que viene aquí porque saben a través de las conexiones de ... a través del entorno más local, mucha gente encuentra o sabe que si buscas trabajo por aquí cerca hay varios centros y uno de ellos de referencia es este, ¿no? Incluso hay gente que va a la oficina del INEM. Y dicen: ‘bueno, pues mira si quieres hacer un curso, aquí al lado tienes este centro donde te puedes ir a reciclar y tal’, o sea que nos llega mucha gente derivada, ¿no? o de servicios sociales...”*  
 P13: 45e\_R.pdf 13:14 (4:656-41207)

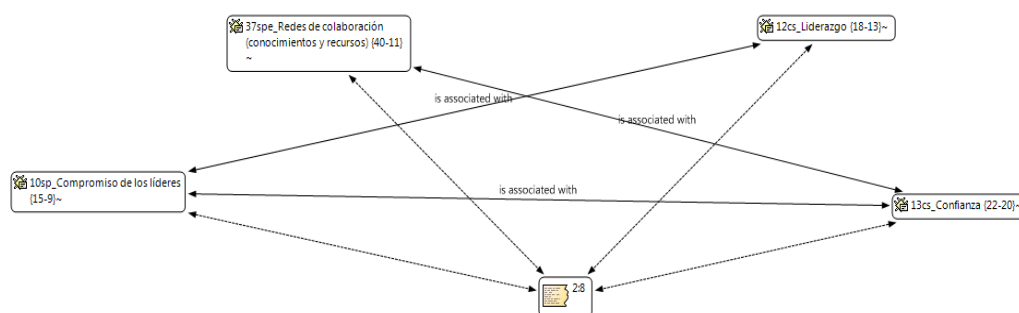
En Atlas.ti se observa que son dos las variables que coinciden, la primera con 3 citas y la segunda con 4:

- 13cs\_Confianza con 16ss\_Liderazgo del telecentro.
- 13cs\_Confianza con 34spe\_Adaptación y relevancia de la formación y los contenidos.

### Redes de colaboración (conocimientos y recursos)

Esta variable, junto con el resto de variables de la dimensión pedagógica, han estado presentes en todo el análisis, nos satisface saber que es una dimensión que antes no se considerada dentro de los pilares o instrumentos de evaluación de la sostenibilidad de los telecentros y que ahora se evidencia en varios de los análisis.

La cita 2:8, detallada ya en el apartado 0, describe iniciativas de la persona que dinamiza el telecentro. Al crear la red de la cita, se generaron 4 relaciones, dos de ellas relacionadas con variables de liderazgo de y en el telecentro y del compromiso de los líderes políticos.



La confianza, de acuerdo a las evidencias, es una variable que se desarrolla en las redes individuales de los miembros del telecentro, entre los grupos de personas que

asisten al telecentro, entre las redes locales del telecentro y las asociaciones, con los gobiernos, etc. Hacer crecer los vínculos de confianza social es indudablemente potenciar el capital social.

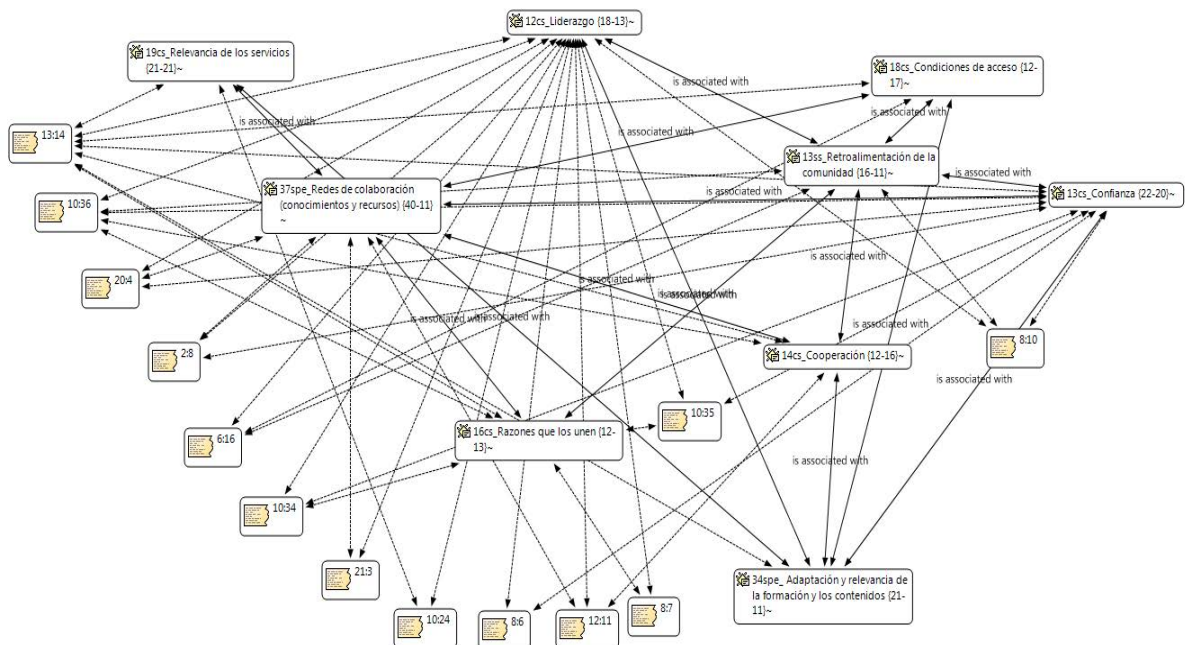
Para generar sistemas de confianza, las personas que dinamizan y gestionan el telecentro, deben orientar sus actuaciones de manera que sus vínculos sean legítimos, transparentes y ofrezcan servicios y formación relevantes. El telecentro tiene que justificar su legitimidad como actor social para asegurar que contribuye al bien de su comunidad.

¿Qué competencias de la persona que dinamiza y qué acciones del telecentro crean confianza? Consideramos que si lo que lo más interesa a los/las usuarios/as es aprender, todas las acciones relacionadas con ello ayudarán a generar esa confianza. Como, por ejemplo: Adaptar las actividades formativas, ofrecer servicios relevantes, retroalimentarse de la comunidad, desarrollar redes de colaboración (conocimientos y recursos) entre personas del telecentro y de otros telecentros. Y, por último, habilidades de liderazgo.

A continuación, nos centramos en detallar esta última variable.

#### 9.4.7. Liderazgo (12cs)

Es una función clave de enlace de capital social. Se elaboró una red de vecinos comunes, que generó 8 variables relacionadas con el liderazgo. Todas ellas ya han sido estudiadas, en el punto 9.4.



Consideramos el liderazgo como el conjunto de habilidades para influir en la forma de ser o actuar de las personas o en un grupo. La evidencia nos permite tratar el liderazgo en el telecentro desde el enfoque personal, grupal y comunitario:

- La persona que dinamiza es un líder.
- Las personas que asisten al telecentro son líderes de la comunidad.
- El telecentro es líder en la comunidad.

En el análisis empírico del capital social consideramos que el liderazgo de la persona dinamizadora está relacionado directamente con la variable *10cs\_Toma de decisiones* y *11cs\_Solución de problemas*. Sin embargo, en la evidencia de los DP, solo se observa en una de las dos variables la *11cs\_Solución de problemas*, pero no la *10cs\_Toma de decisiones*. Ello nos llevó a analizar la variable de toma de decisiones, después de ello hemos observado que la variable de toma de decisiones está más orientada a saber cómo se toman las decisiones, eso explica la ausencia de evidencia de relación en los DP.

Es importante lograr el liderazgo del telecentro en la comunidad. Eso se ve favorecido cuando asisten líderes de la comunidad al telecentro, sea como usuarios/as o como asociaciones. La cita 12:11 refleja este liderazgo y cómo se han desarrollado redes de colaboración entre el telecentro y la comunidad.

12:11

*“Siiiiiii!!! colaboramos pues con muchas, muchas xarxas (muchas redes), ¿no?, o sea colaboramos con unas 25 entidades al año ehh...que reciben apoyo nuestro”* 12:11 (4:1242-4:1397)

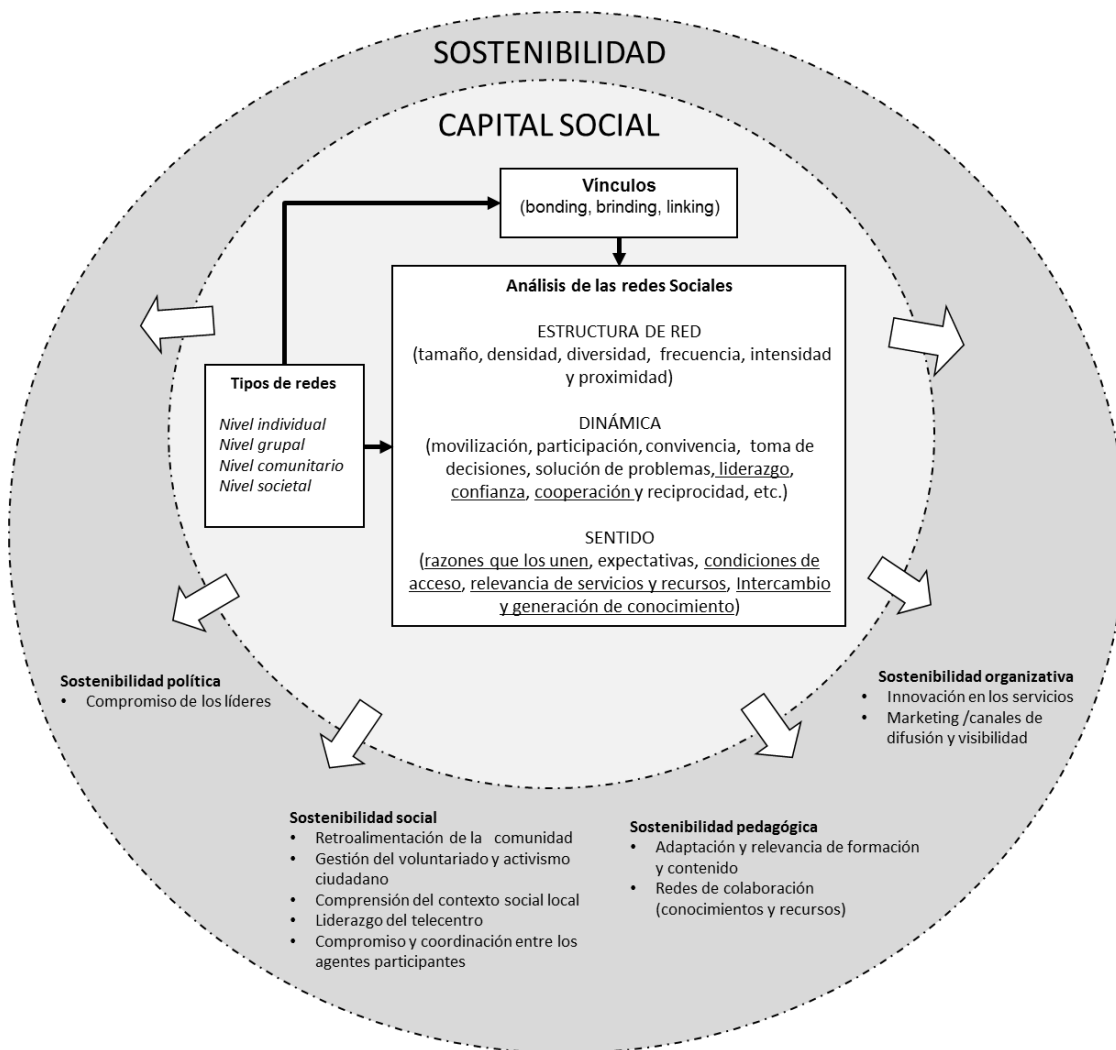
Las experiencias y análisis descritos en este apartado se enfrentan a la pregunta ¿El capital social genera acciones sostenibles en los telecentros? Podemos responder que sí. Anteriormente, al finalizar el capítulo 4, propusimos el siguiente párrafo:

*“A partir de lo expuesto podemos afirmar que el capital social es el aliado ideal del telecentro. Sus líderes, responsables y gestores, desde dentro, deben preocuparse por conocer cómo se generan las interacciones entre las personas participantes, cuál es la influencia que tiene sobre la comunidad, cuán influyentes son las redes que se encuentran vinculadas en él. Estas reflexiones le llevarán a proponer acciones que ayuden a mantener e incrementar este capital social, cuya finalidad sea abarcar y comprometer a toda la comunidad. Aprovechando las oportunidades que ofrece el capital social se incrementarán las posibilidades de cubrir las diferentes dimensiones de la sostenibilidad del telecentro”.*

Las evidencias empíricas han confirmado esta propuesta. Para resumir los resultados se ha diseñado la Figura 23. Ella nos ayuda a responder dos preguntas: ¿A partir de qué variables de capital social se fortalece la sostenibilidad de los

telecentros investigados? ¿Cuáles son las variables de sostenibilidad que se ha visto directamente fortalecidas?

La Figura cuenta con dos círculos, en el interior se observan las dimensiones de capital social con sus variables, se han subrayado las variables que han presentado mayores evidencias en el análisis cualitativo y que ya han sido detallados en este apartado. En el círculo exterior se observan las variables de sostenibilidad que han obtenido el mayor número de coincidencias.



**Figura 23: Compendio de resultados del aporte del capital social a la sostenibilidad de los telecentros de la XPT. Elaboración propia**

## 10. Propuesta de un modelo de buenas prácticas de sostenibilidad

*“Todas nuestras recomendaciones deben considerarse como una serie de comienzos y no como una serie de finales”  
Javier Pérez de Cuéllar*

Este apartado desarrolla el cuarto objetivo específico que busca resaltar las prácticas que se desarrollan enfocadas a lograr la sostenibilidad de sus telecentros.

Para ello, la idea principal ha sido enfocar una propuesta que permita reflexionar sobre:

a) **Los desafíos** a la sostenibilidad del telecentro, a los que se enfrentan las personas que toman decisiones directamente. Al mencionar desafíos, hacemos referencia a las categorías de la Tabla 2: Desafíos de los telecentros comunitarios. Coste (financiero), Contexto (Político y Social), Capacidad (Organizativa), Conectividad (Tecnológica) y Contenido (Pedagógico).

b) **La redes** que se generan en el telecentro, sobre todo entre las personas responsables de su funcionamiento con el contexto inmediato y global. Para esta reflexión nos basamos en la Tabla 10 que detalla las dimensiones de las redes en el telecentro (red de tipo individual, grupal, comunitario y societal) y lo aprendido en el apartado 9.3.

c) **La experiencia y análisis** de la dinámica de los cinco telecentros de XPT. Todos ellos, a lo largo de los años, han ido “aprendiendo de las lecciones”, para lograr su sostenibilidad. El capítulo 9.2 nos ha permitido conocer sus experiencias.

Existen una amplia bibliografía que detalla consejos, guías y manuales para el logro de la sostenibilidad en los telecentros. Es una preocupación mundial, sin embargo, existen pocos instrumentos diseñados para medir la sostenibilidad.

Los modelos de sostenibilidad consultados surgen de proyectos de organismos internacionales, que persiguen pautar iniciativas globales y por lo mismo son modelos amplios, desde una mirada financiera, de políticas TIC, etc. Y en algunos casos detallan la “*autosustentabilidad*” desde el enfoque de telecentro como empresa. Estos modelos desarrollan en su mayoría 5 dimensiones, detalladas y

avaladas todas ellas, por diferentes investigaciones y en diversas realidades en estos últimos tiempos.

La presente propuesta, está orientada a los telecentros y redes de telecentros, cuyos principales objetivos están orientados al ámbito educativo y social. Por ello, nos centramos en un enfoque basado en la comunidad.

Para ello se han tenido en cuenta los notables aportes de la bibliografía ya existente, pero se ha adaptado a partir de dos premisas: la razón que los une, que, según los resultados empíricos, es la parte formativa, pedagógica y en potenciar el desarrollo de redes sociales.

La primera premisa aglutina las propuestas de sostenibilidad de las investigaciones estudiadas, sin embargo, algunas de las variables han cambiado de dimensión, se han incluido políticas relacionadas con las TIC, y se ha creado una sexta dimensión de sostenibilidad. La segunda premisa es desde el capital social, todas las variables que sintetizaron, luego han sido contrastadas y complementadas con los resultados de los capítulos 9.3 y 9.4.

Es una propuesta ascendente, consideramos que es mejor ir incrementando los servicios del telecentro poco a poco. Ampliando el número de plazas, el nº de ordenadores, de personas formadoras, el horario de atención, etc. Lo prioritario desde el inicio es ofrecer servicios que cubran las necesidades de la población. Para luego comprender cómo y por qué se desarrolló y funcionaron (o no) dichas prácticas.

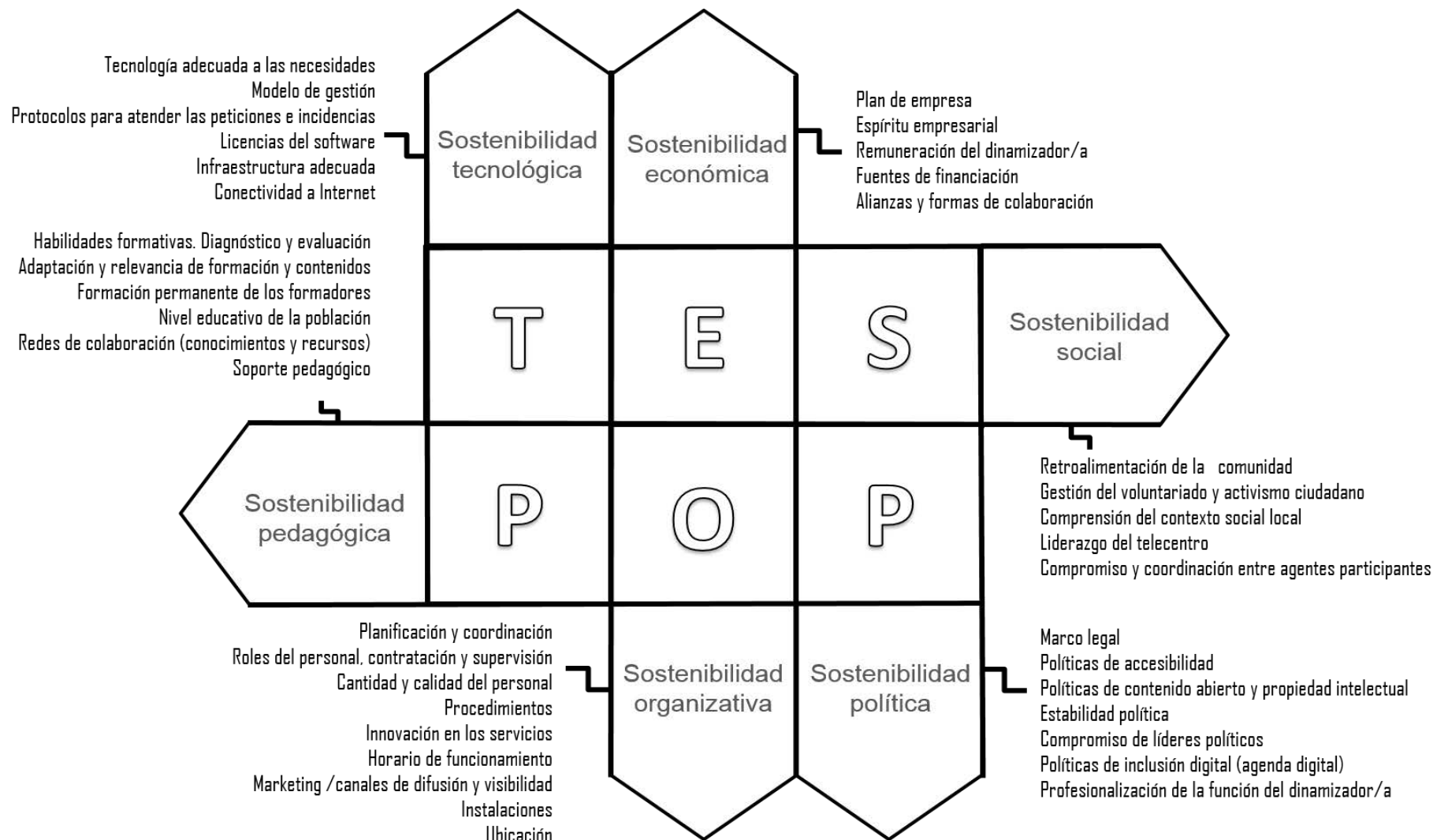
El modelo creado está compuesto por un esquema, una lista de cotejo y la propuesta de aplicación del instrumento. La investigadora puso mucho interés en que estos documentos sean sintéticos y manipulables, sencillos de comprender y flexibles para aplicarlos.

La Figura 24, estructura de forma gráfica las dimensiones y enumera las variables correspondientes. La forma del esquema, trata de transmitir el enfoque ascendente de los telecentros, por ello son seis flechas que parten desde el mismo punto, pero que irán creciendo. Las seis dimensiones están cada una sobre un bloque, todos tienen el mismo tamaño, eso representa que todas las dimensiones son importantes, aunque varíe su número de variables. Finalmente, se jugó con las letras para buscar que estas rimen o sean fáciles de recordar. Describimos estos detalles porque para la investigadora era importante generar un producto didáctico y sencillo.

La lista de cotejo, Tabla 45, describe de forma sucinta, pero en un lenguaje claro, las 38 variables de sostenibilidad, algunas de ellas cuentan con ejemplos. Hemos mantenido las dimensiones y orientativamente si es una variable interna o externa.

Estos tres materiales buscan que sea el propio telecentro quién pueda autoevaluar su sostenibilidad, para enmendar y/o mejorar su situación. Pero, como se verá en la propuesta de aplicación, se sugieren, además, otras posibilidades.





**Figura 24:Modelo TESPOP: buenas prácticas de sostenibilidad. Elaboración propia**

Dimensiones Dimensiones	F	Variable		Descripción breve	X
Económica	I	1se	Plan de empresa	Herramienta básica inicial del telecentro cuenta: Análisis de mercado, de necesidades, análisis financiero: inversión, mantenimiento y sostenibilidad, dirección y personal, estrategia y ejecución.	
		2se	Espíritu empresarial	Capacidad de administrar de recursos económicos e infraestructurales.	
		3se	Remuneración del dinamizador/a	Capacidad de compensar e incentivar su trabajo.	
	E	4se	Fuentes de financiación	Diversidad de subvenciones, convenios, patrocinio de empresas públicas y privadas. Modelos de responsabilidad compartida.	
		5se	Alianzas y formas de colaboración	Capacidad de crear y mantener alianzas y diversas formas de colaboración para dar una mayor independencia de la interferencia política y la toma de decisiones. Ejemplo: Alianzas con el gobierno local, asociaciones, etc.	
Política	I	6sp	Marco legal	Documentación que da estabilidad al telecentro: estatutos, resoluciones de concesión del gobierno, firmas de convenios, licencias, etc.	
		7sp	Políticas de accesibilidad	Posibilidad de acceso a Internet para todas las personas, teniendo en cuenta: A) idioma, cultura, y capacidades de las mismas. B) Particularidades posibles: discapacidad visual, auditiva, motriz, psíquica, intelectual o sensorial. C) tipo del hardware y software, infraestructura de red.	
		8sp	Políticas de contenido abierto y propiedad intelectual	Respeto por la propiedad intelectual, la producción y difusión de contenido en abierto. Ejemplo: blog, video, revistas, manuales, formaciones, etc. Promover la publicación de Recursos Educativos Abiertos (REA)	
	E	9sp	Estabilidad política	Continuidad del apoyo político al telecentro. Su existencia está subordinada a cambios electorales, procesos de descentralización, corrupción, tensiones internas, excesiva burocracia presupuestos e imposiciones políticas.	
		10sp	Compromiso de líderes políticos	Capacidad del telecentro en influir en los responsables de la toma de decisiones políticas de la comunidad.	
		11sp	Políticas de inclusión digital (agenda digital)	Desarrollo de propuestas de la inclusión digital por parte del gobierno para lograr la implantación de las TIC a gran escala.	
		12sp	Profesionalización de la función del dinamizador/a	Necesidad de reconocer la profesión, sus competencias y funciones.	
Social	I	13ss	Retroalimentación de la comunidad	Enfoque participativo. Vinculación de la comunidad en la elaboración, desarrollo y evaluación del proyecto para lograr apropiación y empoderamiento del telecentro por parte de las asociaciones, usuarios/as y colaboradores/as. Ejemplo: medir la satisfacción de sus usuarios/as, reuniones, etc.	
		14ss	Gestión del voluntariado y activismo ciudadano	Capacidad de formar sucesores y alentar la promoción interna de los/las usuarios/as expertos/as a voluntarios/as. Gestionar (reclutar, formar, fidelizar y motivar) de forma eficaz al voluntariado, de preferencia de la misma comunidad.	
	E	15ss	Comprensión del contexto social local	Interés por entender e identificar a los diferentes grupos sociales, sus valores, cultura, diversidad étnico-lingüística, necesidades y fortalezas para tenerlos en cuenta en la planificación y funcionamiento de telecentro.	
		16ss	Liderazgo del telecentro	Liderazgo del telecentro en la comunidad. Liderazgo de la persona que dinamiza el telecentro. Vinculación del telecentro con los líderes de la comunidad.	
		17ss	Compromiso y coordinación entre agentes participantes	Vinculación constante de los agentes participantes para lograr la difusión de la labor del telecentro a los gobiernos locales y autonómicos, a la sociedad civil y al sector privado.	
Organizativa	I	18so	Planificación y coordinación	Desarrollo de reglas de trabajo en el telecentro, de una estructura organizativa, con normas, regulación y las políticas internas.	

	19so	Roles del personal, contratación y supervisión	Distribución de las funciones que se realizarán en el telecentro. Difusión y mantenimiento de redes. Ejemplo: tareas requeridas, resolver incidencias, desarrollar actividades de gestión y formativas.	
	20so	Cantidad y calidad del personal	Iniciativa, empatía y liderazgo. Se debe contar con el número necesario de personal, de preferencia contratado. Contar con el perfil profesional adecuado con habilidades de gestión, pedagógicas, técnicas y sociales.	
	21so	Procedimientos	Capacidad para acordar y desarrollar políticas informativas claras y así como mecanismos disponibles para el manejo de conflictos. Ejemplo: para dar de alta, baja a las personas que asisten, difusión de cursos, inscripción, etc. Reacción a situaciones cambiantes.	
	22so	Innovación en los servicios	Capacidad para implementar servicios novedosos ante las necesidades de la población. Ejemplos: servicios para microempresa, salud e igualdad de género, etc.	
	23so	Horario de funcionamiento	Adecuación del horario a las necesidades de los/las usuarios/as, reservar horario para gestión y planificación. Se valora positivamente a aquellos telecentros con más horas de funcionamiento y que abren la mayor cantidad de días a la semana.	
	24so	Marketing /canales de difusión y visibilidad	Desarrollo permanente de mecanismos de difusión del telecentro para lograr alcance, inmediatez e impacto. Ejemplo, una página Web; desarrollar campañas de concienciación y sensibilización; crear folletos y/o carteles, noticias a la radio y a revistas de la comunidad, etc.	
	E	25so	Instalaciones	Adecuación y mantenimiento de los servicios básicos. Ejemplos: disponibilidad de aseos, climatización, ventilación, iluminación, la posibilidad de entrar sillas de ruedas, contar con cabinas o zonas privadas.
26so		Ubicación	Necesidad de un lugar céntrico para la población que se desea congregarse, sin barreras de acceso y seguro.	
Tecnológica	I	27st	Tecnología adecuada a las necesidades	Adecuación de la tecnología del telecentro a las necesidades del contexto y específicas de las usuarias y los usuarios. Desarrollar mecanismos que permitan a los usuarios y a las usuarias a contribuir al desarrollo.
		28st	Modelo de gestión	Aplicación de un modelo de gestión para la implementación de los equipos.
		29st	Protocolos para atender las peticiones e incidencias	Desarrollo de protocolos de conocimiento de los/las formadores/as para atender, solucionar y, si no fuera posible, reportar incidencias.
	E	30st	Licencias del software	Los sistemas operativos libres permiten modificar la oferta de software del telecentro, en función de la demanda, sin un coste económico añadido.
		31st	Infraestructura adecuada	Decisiones relacionadas con las instalaciones y la energía que reducen los gastos y mejoran el funcionamiento del telecentro.
		32st	Conectividad a Internet	Acciones para asegurar la conectividad a Internet.
Pedagógica	I	33spe	Habilidades formativas. Diagnóstico y evaluación	Aplicación de diagnósticos y evaluaciones para determinar si los contenidos, aplicaciones y servicios conectan con el nivel cultural y educativo de la comunidad.
		34spe	Adaptación y relevancia de formación y contenidos	Creación de materiales y recursos pensando en el nivel educativo, diversidad y necesidades de las personas.
		35spe	Formación permanente de los formadores	Capacidad de acceder a una oferta gratuita, subvencionada o de pago de formaciones específicas a los intereses de los telecentros, de apoyo sobre la enseñanza y el proceso socioeducativo. Poseer de un espacio de autoformación, de inspiración, de discusión, disponer de proveedores de información, banco de recursos.
	E	36spe	Nivel educativo de la población	Acciones para determinar, a través de diversos mecanismos y espacios, el nivel educativo de la población.
		37spe	Redes de colaboración (conocimientos y recursos)	Desarrollo de espacios de intercambio locales, nacionales e internacionales de conocimiento y recursos entre pares, que promueva la colaboración descentralizada, que fomenten la creatividad y toma de riesgos donde lo personal y lo social se incluyan.
		38spe	Soporte pedagógico	Es una estrategia pedagógica centralizada, llevada a cabo por los responsables de la red, para fortalecer las competencias de los formadores. Ejemplo: eventos, formaciones presenciales y virtuales, facilitar REA.

**Tabla 45: Lista de cotejo de variables de sostenibilidad del telecentro**

## **Modelo TESPOP: Lista de cotejo**

### Propósito del instrumento

- Evaluar la sostenibilidad del telecentro.
- Fortalecer el compromiso, implicación de la comunidad y agentes relacionados con el telecentro en el logro de la sostenibilidad.
- Favorece la creación de alianzas y el trabajo en red.
- Generar nuevos conocimientos y vivencias.

Puede utilizarse como una lista de cotejo de un telecentro, pero también pueden considerarse antes de abrir un telecentro.

### Perfil de la persona que evalúa

Está diseñada para ser completada por la persona que dinamiza el telecentro. Sin embargo, también puede ser realizada por la persona vinculada a la toma de decisiones del telecentro. Desde el enfoque, consideramos oportuno involucrar a toda la comunidad.

### Instrucciones de evaluación

El protocolo que a continuación se detalla está dirigido por la persona que dinamiza un telecentro. Se realiza en dos etapas. La primera de diagnóstico (A y B) y la segunda de búsqueda de soluciones (C y D).

- A) La persona que dinamiza el telecentro presenta el instrumento al resto de los/as formadores/as. Después de leer y comentar su identificación, acuerdo o desacuerdo, marcan una "X" en la columna de la derecha de cada variable que cumplen absolutamente.
- B) Posteriormente presenta otra copia de lista de cotejo, sin respuestas, a todas las personas vinculadas al telecentro. El ejercicio es similar, deben identificar las variables. Luego el/la dinamizador/a contrasta las respuestas, con lo que tendrá el estado actual de Sostenibilidad del telecentro. Se recomienda convocar a los grupos de personas por rol que juegan en el telecentro, es decir, usuarios/as, asociaciones, etc. Se recomienda trabajar por separado para dar oportunidad de opinar e involucrar a más personas.
- C) Convocar otra reunión, pero esta vez general o grupos mixtos, para presentar los resultados obtenidos. Elaborar una lluvia de ideas de cómo se pueden lograr las variables que quedan pendientes.
- D) Priorizar en otra reunión, nuevamente con grupos mixtos, las variables teniendo en cuenta el impacto, el esfuerzo y su viabilidad. Temporalizar las acciones y a las personas responsables.

## **11. Difusión de la Investigación y estancia Pre doctoral**

Paralelamente a lo argumentado, en este capítulo se detallan las acciones que se han desarrollado para complementar y difundir esta investigación.

### **Foro Mundial de Telecentros Spark -2013**

El Spark13 IV Foro Global de Telecentros: “Personas, Innovación y Sostenibilidad”, organizado por la Fundación Telecentre.org (TCF), Telecentre-Europe, el Consorcio Fernando de los Ríos-Red Guadalinfo y la Agencia de Información Sociedad Nacional de Corea (NIA) se celebró en la Granada, España el 28 y 29 de mayo del 2013. Contó con más de 1.300 participantes relacionados con el desarrollo de las TIC a todos los niveles.

El primer Foro Global (anteriormente llamado el foro de líderes de telecentros) se celebró dentro de la Cumbre Mundial sobre Sociedad de la Información en Túnez (2005), el segundo se realizó en Malasia (2007) y el tercer Foro se celebró en Chile (2011).

La Oficina Técnica de la XPT, invitó a la investigadora a exponer los avances de esta investigación en el espacio “HUB” eran espacios de intercambio de experiencias e investigaciones. Esta oportunidad permitió a la investigadora conocer a personas responsables de diversas redes de telecentro, gestores, oficinas gestoras y personas dinamizadoras.

Aprender de las charlas plenarias en formato Ted Talks de pensadores, responsables políticos e institucionales, empresarios y personas, en definitiva, como motores de cambio, de transformación y de crecimiento de alcance regional y global.

Además de lo importante de las conversaciones informales que este acto proporcionó, fue conocer la red global de telecentros, que cuenta con un total estimado de 500.000 telecentros que atienden a aproximadamente 1 billón de usuarios en todo el mundo.

En el Anexo 6 se muestran las evidencias de esta participación: un video de la exposición de la investigadora, la presentación que utilizó y el programa del Foro.

## Estancia en la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla

Se realizó una estancia predoctoral de tres meses en la Benemérita Universidad Autónoma de Puebla (BUAP). En la Licenciatura de Procesos Educativos<sup>62</sup> de la Facultad de Filosofía y Letras. La estancia se inició el 18 de mayo y finalizó el 19 de agosto de 2015, durante este periodo tuvo como asesora de investigación a la Dra. Karla Villaseñor<sup>63</sup>, coordinadora del cuerpo académico “Pedagogía Social y Orientación Educativa”, que pertenece al Sistema Nacional de Investigadores del CONACYT y es coordinadora general de la Red Mexicana de Pedagogía Social.

A continuación, se describen los dos primeros objetivos: 1. Conocer investigaciones sobre iniciativas socioeducativas que estudien el uso de las TIC por parte de la ciudadanía (especialmente telecentros), 2. Conocer experiencias empíricas relacionadas con la apropiación de las tecnologías por parte de la ciudadanía (Telecentros).

- La **Agenda Digital Mexicana**<sup>64</sup> (Anexo 7)
- **Proyecto Punto México Conectado**<sup>65</sup>, el recién inaugurado proyecto mexicano sobre centros de inclusión digital, esta red nacional está compuesta de 32 centros comunitarios de capacitación y educación digital, uno en cada estado, en los cuales cualquier persona puede conectarse con las nuevas tecnologías de la información, aprender a utilizarlas, desarrollar su creatividad y emprender proyectos innovadores.
- **Proyecto Telesecundaria**<sup>66</sup> es una modalidad educativa dirigida a jóvenes de zonas rurales y urbano marginales. Ellos aprenden con ayuda de unos televisores conectados satelitalmente en sus aulas y la tutorización de un profesor presencial que les acompaña en todas las asignaturas. Este proyecto abarca al 20% de la población juvenil mexicana.
- Los proyectos que se han desarrollado en el marco del Plan estratégico de la Unión 2012-2015 con la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), a través de sus **iniciativas de inclusión digital** para personas con necesidades específicas.
- Las acciones que desarrolla el **Fondo Indígena** dentro de la comisión Nacional para el Desarrollo de los Pueblos Indígenas en México.

---

<sup>62</sup> Página oficial de la Facultad de Procesos Educativos de la BUAP [ [http://cmas.siu.buap.mx/portal\\_pprd/wb/EDUCATIVA/procesos\\_educativos](http://cmas.siu.buap.mx/portal_pprd/wb/EDUCATIVA/procesos_educativos)]. Recuperado 12/11/2016

<sup>63</sup> Perfil corporativo de Dra. Karla Villaseñor con URL: [ [http://cmas.siu.buap.mx/portal\\_pprd/wb/filosofia/villasenor\\_p\\_karla](http://cmas.siu.buap.mx/portal_pprd/wb/filosofia/villasenor_p_karla)]. Recuperado 12/11/2016

<sup>64</sup> Una Agenda Digital para México. Con URL [ [http://www.politicadigital.com.mx/pics/edito/multimedia/20939/num62\\_multimedia.pdf](http://www.politicadigital.com.mx/pics/edito/multimedia/20939/num62_multimedia.pdf)]. Recuperado 14/11/2016.

<sup>65</sup> Página Oficial de México Conectado con URL [ <http://www.pmc.gob.mx>]. Recuperado 14/11/2016

<sup>66</sup> [ <http://www.telesecundaria.sep.gob.mx/assets/pdf/B-HISTORIA-TELESECUNDARIA.pdf>]. Recuperado 14/11/2016

Todo ello ha permitido conocer la diversidad de proyectos, sean iniciativas de gobierno central, regional o local, relacionados con la apropiación de la TIC por parte de la ciudadanía, tener una visión amplia en entornos rurales, así como reflexionar sobre las afirmaciones que se describen en la fundamentación teórica y su utilidad.

El tercer objetivo consistía en difundir los temas de la investigación, por ello la Licenciatura de Procesos Educativos:

- Vinculó a la investigadora con el **Proyecto de Escuelas Comunitarias del centro Universitario de Participación Social (CUPS)**<sup>67</sup> de la BUAP. Ello permitió analizar este proyecto desde las variables de sostenibilidad propuesta en esta tesis. Se visitaron a dos de las cuatro Escuelas Comunitarias en las que interviene la CUPS.

Posteriormente el Cuerpo Académico “Pedagogía Social y Orientación Educativa” solicitó que la investigadora en calidad de invitada se sume a la presentación del **“Proyecto Evaluación participativa del programa ‘niños sin escuela’ del CUPS de la BUAP: Construcción de un modelo de intervención socioeducativo y de participación social”**, este proyecto se presentó a la Secretaría de Educación Pública Fortalecimiento de Cuerpos Académicos del Gobierno Mexicano, Convocatoria 2015. Fue concedido con número IDCA 20916- clave BUAP-CA-285. Actualmente continúa vinculada al proyecto.

- Solicitó que elaborara una **propuesta de mejora de los contenidos de las asignaturas** relacionadas con la apropiación de las Tecnologías de la Información y Comunicación en la licenciatura.
- Organizó un **seminario semipresencial**, de 30 horas, dirigido tanto al profesorado, alumnado de doctorado y alumnos de la telesecundaria sobre un recurso TIC. En este caso, debido a la diversidad de estudiantes se ofreció la formación “Seminario semipresencial: La red social Pinterest como herramienta didáctica y metodológica”. Esta formación fue avalada por Dirección General De Educación Continua Subdirección Académica de la BUAP.

El cuarto objetivo estuvo dirigido a continuar con el análisis de datos de la tesis.

En el Anexo 8, se presentan los documentos de postulación, aceptación de la estancia, certificados de la revisión de los contenidos de las asignaturas, certificado del seminario y constancia de la estancia. Así como evidencias del trabajo desarrollado: el borrador del proyecto presentado con el Cuerpo Académico, el informe de la revisión de las asignaturas, el documento elaborado con la asesora para solicitar el reconocimiento del Seminario Semipresencial a la Dirección General De Educación Continua Subdirección Académica de la BUAP, la presentación elaborada como material para el desarrollo de la formación, el cartel de difusión y por

---

<sup>67</sup> Centro Universitario de Participación Social con URL[<http://www.cups.buap.mx/>]. Recuperado 14/11/2016

último, el artículo elaborado a modo de compendio del aporte de los participantes del Seminario.

### Comunicación en Seminario de la Universidad de Oviedo

Se presentó la comunicación titulada “El capital social como fundamento para la evaluación de la sostenibilidad para los telecentros de Cataluña” (Anexo 9) a modo de resumen de la fundamentación teórica en el XXVI Seminario Interuniversitario de Pedagogía Social, con el título “Crisis social y Estado del Bienestar: las respuestas de la Pedagogía Social”, celebrado el 7 y 8 de noviembre de 2013, en la ciudad de Oviedo. Se elaboró el libro “La crisis social y el estado del bienestar, las respuestas de la Pedagogía Social”<sup>68</sup>

Por último, se consideró conveniente la opinión de expertos sobre el contenido de esta comunicación, para así poder contrastar si el contenido que allí se plasmó, podía ser comprendido por personas especialistas en telecentros de contextos diferentes al español. Se envió la comunicación a:

- Dr. Francisco Proenza, Doctor en Filosofía, licenciado en economista con amplia experiencia en organizamos a nivel mundial en la gestión y desarrollo de proyectos, profesor invitado de la Universidad Pompeu Fabra de Barcelona encargado de “*Amy Mahan Research Fellowship Program to Assess the Impact of Public Access to ICT*”, a su vez a realizado investigaciones sobre el uso de las TIC para ayudar a reducir la pobreza.
- Ing. Paola Bazán, Ingeniera en Computación e Informática, consultora del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), consultora de la ONG ONGAWA, dedicada a la ingeniería para el desarrollo humano, asesora para el proyecto “Luces para aprender” de la Organización de Estados Iberoamericanos para la Educación, la Ciencia y la Cultura (OEI), ganadora de la convocatoria nacional de subvenciones para publicaciones de Ciencia, Tecnología e Innovación tecnológica. Consejo Nacional de Ciencia Tecnología e Innovación Tecnológica (CONCYTEC). Experta de telecentros ha elaborado diversos manuales a solicitud del Gobierno del Perú<sup>69</sup>.

Las respuestas de ambas personas expertas se encuentran en el Anexo 10.

---

<sup>68</sup>Enlace al libro completo: [<https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=544351>] .



## Parte IV: Conclusiones

*"Una imposibilidad probable es siempre preferible a una posibilidad poco convincente"*

- Aristóteles

Desde una visión global, se resumen las evidencias de este proceso de investigación que incluye el cuerpo de la tesis, los apéndices y los anexos generados. Acota, también, si todo ello cumple con los objetivos que se plantearon al inicio de esta investigación. Está compuesto por tres capítulos.

El capítulo 12 hace referencia a las conclusiones que se ha logrado defender en la Fundamentación Teórica, el conocimiento estuvo articulado en torno a tres elementos: un enfoque macro y micro del estado actual del concepto de telecentro, una amplia reflexión sobre las variables de sostenibilidad de las iniciativas socioeducativas, en especial los telecentros, y finalmente, una descripción profunda de las posibilidades del capital social.

El Trabajo Empírico se desarrolló desde un enfoque sistémico y didáctico, prestando especial atención a describir paso a paso la aplicación de la metodología del estudio de casos. Aportando, a nuestro parecer, una propuesta rigurosa e integradora.

En la primera parte de este apartado se ha desarrollado un nuevo instrumento para conocer el capital social que se genera en los telecentros. Dicha aportación se combina elementos conceptuales, estructuraciones, herramientas que le aportan rigor teórico y potencial para su aplicación práctica. En la segunda, se aplicó el instrumento y se interpretaron los resultados.

El capítulo 13 describe los diversos aspectos que limitaron la investigación desde la fundamentación teórica y el trabajo empírico.

El capítulo 14 incluye un conjunto de propuestas a corto y largo plazo para futuras investigaciones en estas áreas.

## 12. Conclusiones

Este capítulo articula las conclusiones de cada uno de capítulos desarrollados. La Figura 25 esquematiza cada una de las contribuciones. Permite visualizar la conexión de cada uno de los puntos y cómo intervienen en el logro de los objetivos.

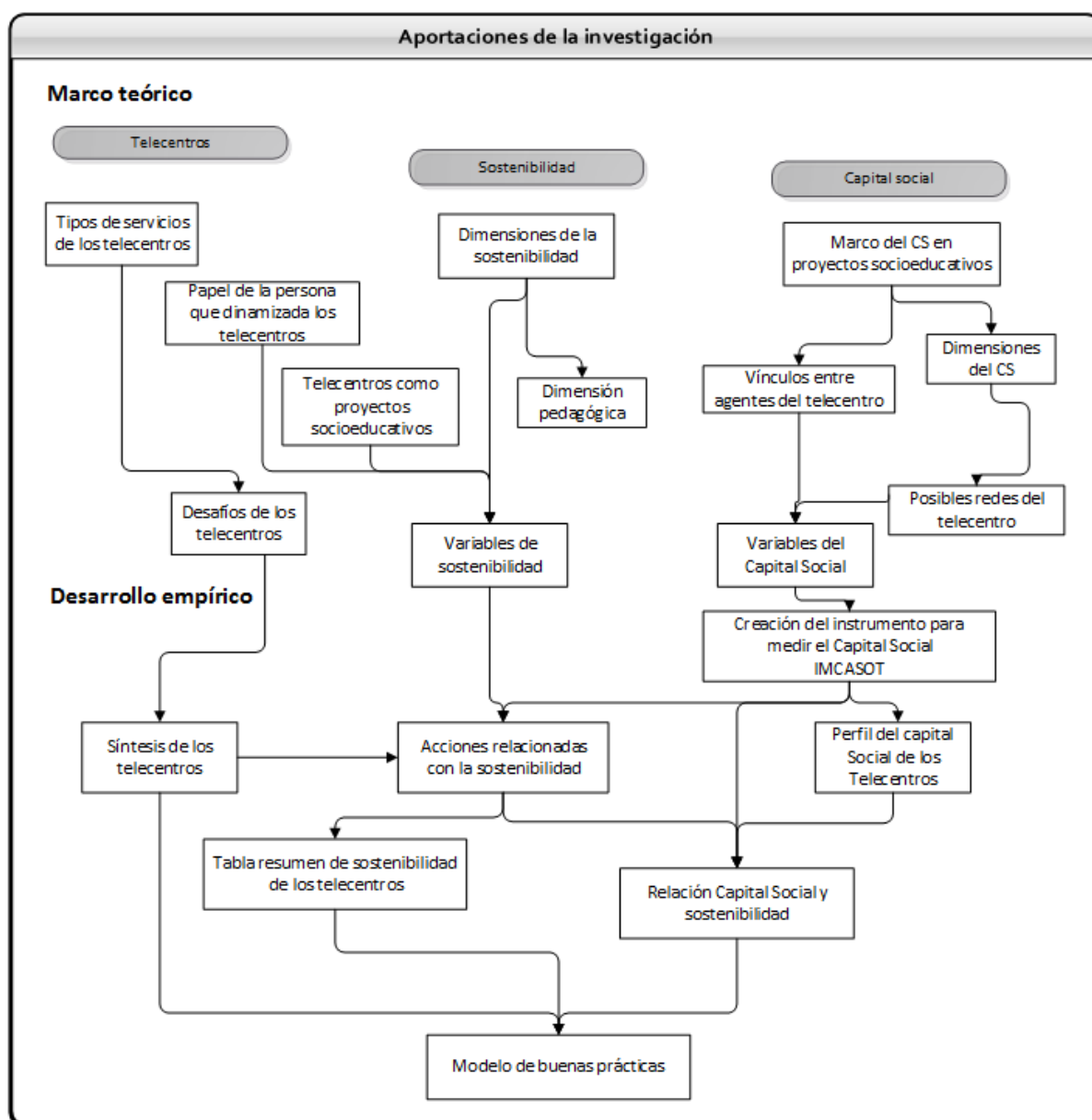


Figura 25: Aportes de esta investigación

A continuación, detallamos cada uno de estos puntos, resaltando su aporte al fundamento teórico y si están relacionados con las variables.

## 12.1. Sobre los telecentros

### Tipos de servicios que ofrecen los telecentros

Se ha elaborado un compendio de los servicios que ofrecen los telecentros (Tabla 1), desde un enfoque comunitario, recopilados desde el análisis bibliográfico de 7 investigadores y se complementaron con la experiencia de la investigadora. Estos servicios se organizaron en cuatro categorías: comunicativas, informativas, educativas y de desarrollo de la comunidad.

Las acciones allí descritas pueden servir de inspiración a las personas que dinamizan los telecentros, para el logro de las variables *22so\_Innovación de los servicios* y *34spe\_Adaptación y relevancia de formación y contenidos*.

### Papel del dinamizador/a de los telecentros

Detallamos en seis las relaciones sobre las que debe incidir la persona que dinamiza el telecentro: 1. Con la comunidad (asociaciones y usuarios). 2. Con el voluntariado. 3. Con la comunidad profesional (nodos de otros telecentros/Oficina Técnica), 4. Con el Gobierno Autónomo. 5. Con la empresa privada (economía local) y 6. Con el gobierno local.

Para elaborarlo se tuvo en cuenta la información que difunde la página de la Oficina Técnica de la XPT, sobre las acciones que realizan los/las dinamizadores/as en sus telecentros, se diseñó un esbozo, que luego fue complementado por la responsable de la Oficina Técnica. La Figura 6: Papel del dinamizador en las redes del telecentro es el resultado de este proceso.

Este puede servir para comprender de forma general cuales son las funciones que ya realizan los/las dinamizadores/as. Ello ayuda a complementar la variable organizativa que detalla las funciones del personal: *19so\_Roles del personal, contratación y supervisión*.

### Los telecentros como proyectos socioeducativos

Nuestra fundamentación teórica desarrolla una visión actual y global de los telecentros, sus objetivos, modelos, servicios y desafíos. Para ello se han estudiado diferentes redes de telecentros en el mundo, entre ellas la XPT.

En la actualidad, los telecentros están en constante evolución. Han ampliado sus objetivos y los servicios que brindan. Todo ello para adaptarse a las demandas de su población, a la evolución de las tecnologías y a la infraestructura de las comunidades.

Los telecentros son flexibles, representan una gran oportunidad para ampliar el acceso de las TIC en sus comunidades y reducir la brecha digital.

Los telecentros tienen un enorme potencial, pueden influir en una visión de desarrollo de una comunidad, son lugares de encuentro, de generación de redes e ideas, espacio de oportunidades de cambio, movilización social y, en algunos de los casos estudiados son en una parte vital e integral de la infraestructura social de su comunidad.

A lo largo de toda esta investigación se reafirma que los telecentros son proyectos socioeducativos, es en el apartado 2.2 donde se argumenta.

### **Los desafíos de los telecentros**

En la bibliografía revisada no existe consenso sobre las dificultades, riesgos o problemas que enfrentan los telecentros, pero sí sobre el factor que lleva a eliminarlos, que es la falta de financiación.

Por ello se tomó la iniciativa de recopilar las evidencias sobre de los desafíos, a partir de nueve investigaciones. Todas ellas se organizaron de acuerdo a la propuesta de Ebam Etta & Parvyn-Wamahiu (2003) sobre las “5c” (Tabla 2: Desafíos de los telecentros comunitarios.). Ellas son: coste, contexto, capacidad, conectividad y contenido. Posteriormente, cuando se culminó con el capítulo sobre sostenibilidad, se volvió a revisar esta Tabla, al releerla se observó que estos campos encajaban también a la propuesta de las dimensiones establecidas. En total se detectaron 33 desafíos que enfrentan los telecentros.

Estas cuatro conclusiones, del capítulo 2, han servido para tener una visión mundial de las realidades de los telecentros.

## **12.2. Sobre la sostenibilidad**

### **Dimensiones de la sostenibilidad**

Cada telecentro muestra necesidades diversas, se encuentra imbricado en un “ecosistema” cambiante. A lo largo del desarrollo de la fundamentación teórica hemos realizado diversas propuestas o resúmenes de propuestas, sea de servicios, redes y niveles de telecentros. Al tratar el apartado de sostenibilidad se pudo acceder a una amplia e importante bibliografía sobre propuestas para lograr la sostenibilidad de los telecentros. Muchas de ellas referidas a cuatro pilares, otros a cinco dimensiones. Luego de analizarlas, consideramos que nosotros teníamos otra forma de enfocar este tema.

Desde nuestro punto de vista, como educadores/as sociales, los telecentros son espacios de dinamización social y de formación relacionada con las TIC.

Si los telecentros son proyectos socioeducativos, deberían mencionarse pautas, acciones, propuestas que evidencien la parte de la enseñanza-aprendizaje, que es una de las razones de ser de los telecentros comunitarios. Por ello consideramos como primer vínculo o relación imprescindible la que se entrelaza entre la persona que dinamiza el espacio y realiza la formación con las personas que asisten al telecentro.

Las propuestas de otros autores desarrollan diversos enfoques, la principal y con mayores coincidencias es desde el enfoque financiero, es lógico pensar en solucionar los asuntos económicos de los telecentros, pues es la principal causa de cierre. Los siguientes tres enfoques están dirigidos hacia el ámbito de la gestión y organización, al enfoque social y al político.

Nuestra propuesta se basa en crear una dimensión pedagógica. En donde se consideran la relevancia de los servicios y formaciones, la capacidad de conocer y adaptar los contenidos a la población, las posibilidades de formación permanente de las personas que dinamizan, sus redes de colaboración de conocimiento.

Las otras cinco dimensiones (económica, política, social, tecnológica y organizacional) fueron reconstruidas, gracias a los aportes de las investigaciones analizadas.

Otra particularidad de esta propuesta, es proponer dos sub-apartados, en cada una de las dimensiones, los factores internos relacionados con la organización, propio de decisiones que en su mayoría dependen del propio telecentro y los factores externos orientados a decisiones o acciones que están relacionadas o que dependen del contexto local, nacional o internacional. Esta última clasificación no pretende ser una pauta, lo que busca es dar una base y un orden. Somos conscientes de que cada telecentro presenta realidades distintas y que además estas pueden variar.

Cada variable ha sido descrita minuciosamente, en un lenguaje sencillo y en algunos casos con ejemplos.

El resultado final se muestra en el capítulo 10. Esta propuesta final es el resultado de conjugar y validar las variables de sostenibilidad respecto a la incidencia que tiene el capital social sobre estas acciones.

### Dimensión pedagógica

Resultó muy complicado encontrar bibliografía sobre este tema. Las búsquedas realizadas con las palabras clave “sostenibilidad” y “pedagogía” siempre daban resultados relacionados con educar al desarrollo sostenible del planeta.

Se buscaban variables que dieran respuesta a: ¿Qué acciones debe realizar la persona formadora para congrega y cubrir las necesidades de las personas? ¿Qué debe hacer para presentar un contenido y servicios relevantes? ¿Dónde encuentra su fuente de inspiración o pide consejos? ¿Cómo se forma, si las tecnologías cambian constantemente?

Se logró responder estas preguntas, elaborar la definición de sostenibilidad pedagógica y crear sus respectivas variables. Para ello se pudo reubicar variables de otras investigaciones, que estaban relacionadas con nuestra propuesta, pero que figuraban en otra dimensión. También se revisaron investigaciones relacionadas con la importancia de la formación permanente.

### Variables de sostenibilidad

Describir cada una de esas variables fue muy enriquecedor, antes y después de los resultados empíricos. Sin embargo, es justo decir que las variables tecnológicas, fueron reestructuradas, durante la elaboración de la fundamentación teórica, en dos oportunidades. En la primera se le estaba dando un enfoque detallado pero muy confuso, posteriormente se reestructuró siguiendo investigaciones muy técnicas. Se tuvo que reflexionar, procesar y priorizar cada una de esas variables.

La finalidad era elaborar unas variables de fácil comprensión. Esa es la razón por la que la última y definitiva propuesta, refleja las pautas, que las personas no expertas en tecnología, deben tener en cuenta para solicitar u orientar sobre la sostenibilidad tecnológica de los telecentros. Sin embargo, en el apartado 3.2.3. Sostenibilidad tecnológica se referencian dos propuestas orientadas a la sostenibilidad tecnológica desde el punto de vista de los técnicos informáticos, cualidades de los equipos, etc.

## **12.3. Sobre el capital social**

### Contexto del capital social en proyectos socioeducativos

La bibliografía recopilada, en su mayoría, aportaba un enfoque económico y político. Nos apoyamos en las propuestas de Putman y Franke para elaborar y detallar cada uno de los puntos que conforman el contexto y componentes del capital social que se desarrolla en contextos socioeducativos.

La Figura 10 se diseñó para comprender qué interviene en la generación o expansión del capital social. Este análisis menciona en primer lugar a los/las agentes. Todos/as ellos/as relacionados entre sí desde las cuatro dimensiones: individual, grupal, comunitario y/o societal.

Luego se enfatiza en la capacidad de medir su interacción como redes sociales, a través de las dimensiones que proponemos: la estructura, la dinámica y el sentido de las diversas redes que constituyen.

Todas estas redes están formadas por vínculos entre sus miembros de diversa intensidad. Estos vínculos se detallan a continuación.

#### Tipo de vínculos de los agentes en un telecentro

Utilizamos la clasificación “*Bonding*”, “*Bridging*” y “*Linking*”, para determinar el tipo de vínculos. Para ello se creó la Tabla 46, compuesta por tres columnas, la primera detalla los tipos de vínculos, la segunda motiva a pensar en un /a agente del telecentro y reflexionar sobre el tipo de vínculo existente, y la tercera columna, busca reflexionar sobre las posibles oportunidades de relación, sea que puedan surgir de forma espontánea o que se deban buscar.

Esta Tabla, puede servir cómo ejercicio para cada telecentro, de esta manera puede detectar que tipo de vínculos tiene o puede tener es su contexto local o en el externo.

Vínculos en el telecentro		
Tipo de vínculo	Relación existente	Oportunidad de relación
Bonding “con los míos”: son vínculos intragrupo y son lazos de exclusividad/exclusión. Grupos homogéneos.		
Bridging “con los otros”: son relaciones que se establecen “puentes” con personas fuera del grupo buscando general lazos de inclusión.		
Linking: son relaciones con individuos o grupos con diferentes estatus o poder. Son vínculos para conseguir recursos, ideas e información más allá de la comunidad.		

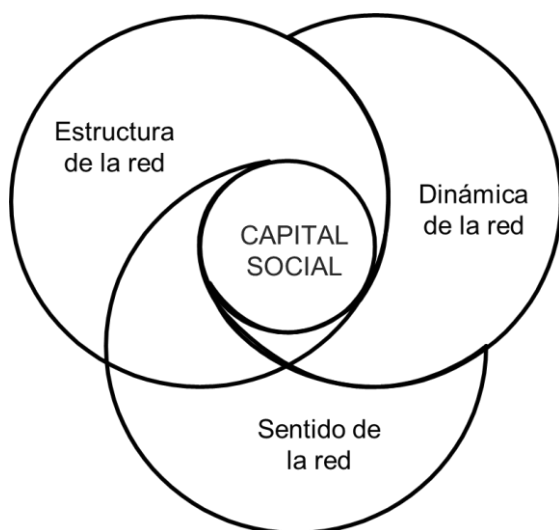
**Tabla 46: Reflexión sobre los vínculos del telecentro**

Nosotros completamos esta propuesta basada en la realidad de la XPT, que se detalla en la Tabla 13. En ella se mencionan los/as agentes que intervienen y pueden intervenir en sus telecentros.

Somos conscientes que alguno de los/las agentes mencionados/as, como la Oficina Técnica, no existen o no están dentro de otros contextos.

### Dimensiones del capital social

A raíz de la profunda revisión y comparación de las propuestas para definir dimensiones y variables, la mayoría se centran en: la dimensión “estructura de la red” y la “dinámica de la red”.



**Figura 26: Dimensiones del capital social**

Ninguna de ellas se centra en el propósito de la red. ¿Cuál es el vínculo, el motivo que une a las personas para formar o mantener la red?

En consecuencia, se propuso un modelo de capital social de tres dimensiones, el “sentido de la red” es la tercera dimensión, (Figura 26).

Está constituida de cinco variables, tres de ellas: “condiciones de acceso”, “relevancia de servicios y recursos” e “intercambio y

generación de conocimiento”, son propuestas de esta investigación, no se mencionan como variables en otros documentos o instrumentos de capital social. Las otras dos variables: “razones que los unen” y “expectativas”, son mencionadas por algunos autores dentro de la dimensión “dinámica de la red”.

Después de justificar, en la fundamentación teórica, que esta dimensión es necesaria para medir los motivos por los que las personas asisten al telecentro, la evidencia empírica, nos detalla, que generalmente, el motivo es el formativo, es deseo de aprender lo que hace que las personas estén vinculadas al telecentro.

### Redes del telecentro

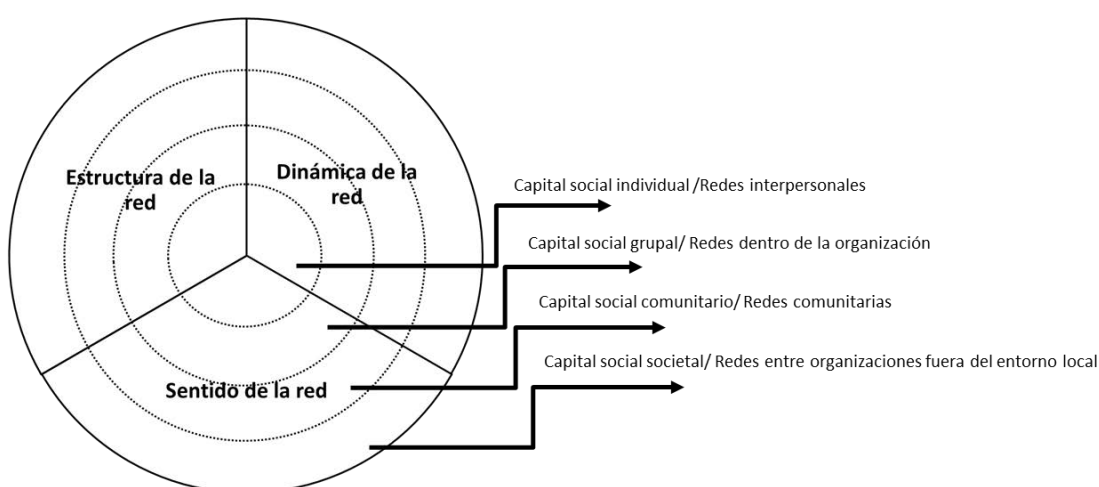
En el capítulo 4, al explicar el contexto socioeducativo del capital social se mencionan tres clasificaciones: el nivel de las redes, los tipos de vínculos entre las redes y las dimensiones de las redes. Estas teorías fueron debidamente argumentadas, explicadas, también, de forma gráfica en la Figura 10: Contexto del Capital Social en proyectos socioeducativos. Adaptación a partir de Franke Figura 10, acto seguido dieron paso a ejemplos basados en las realidades de los telecentros que conocemos, como se puede observar en la Tabla 10 y Tabla 13.

Aunque la Figura 10, cumple su cometido, pues abarca varios conceptos de forma clara y concreta, consideramos necesario mostrar en otra gráfica la



relación entre las dimensiones con el nivel de las redes, como lo detallaron Franke y Serrano. La Figura 27, representa 4 círculos concéntricos, representando cada uno de ellos a cada nivel de redes.

Recordemos que en esta investigación nos posicionamos por la definición dicotómica del capital social, en la que se defiende que el capital social tanto es un bien personal como un bien público. Por ello, cada persona aporta con sus propios contactos. Las convergencias de estas redes, dependen del contexto, es común que sean capaces de generar redes más grandes y complejas, es por ello que se prevé que, en el telecentro, se desarrollen redes interpersonales, redes grupales, redes comunitaria y redes entre organizaciones fuera del entorno local.



**Figura 27: Relación entre el tipo de redes y las dimensiones del capital social**

Por ello, no hay que olvidar que al analizar las dimensiones del capital social estamos conociendo los niveles de sus redes.

### Variables del capital social

La Tabla 47, resume, los aportes del capital social desarrollados a partir de las investigaciones en la fundamentación teórica y los resultados del trabajo empírico.

Variables de Capital social			
Dimensión	Código	Variabes	Descripción breve
Estructura de la red	1cs	Tamaño de la red	Número de personas con mantienen diferentes tipos de relaciones, amigos íntimos y familia, amigos lejanos, conocidos, vecinos, colegas de trabajo.
	2cs	Densidad de la red	Nivel de interconexión entre usuarios.
	3cs	Diversidad de la red	Capacidad de aceptación de la diversidad en relación con la raza, el género, la edad, el origen étnico, capacidad sexual

			orientación, físicas o intelectuales o psicológicas, atributos biológicos, estatus socioeconómico, creencias religiosas o espirituales, creencias políticas, y otras diferencias humanas /inclusión.
	4cs	Frecuencia del contacto	Número de contactos entre los miembros de la red.
	5cs	Intensidad del contacto	Vínculos- fortaleza de las relaciones (estrechas, naturales, puntuales, superfluas, etc.)
	6cs	Proximidad espacial	Los miembros que se conocen cara a cara y ven regularmente. (si el proyecto es presencial)
Dinámica de la red	7cs	Movilización de la red	Número de altas y bajas en la red. Capacidad de movilizar recursos, las fuentes que lo originan, las acciones -individuales o colectivas.
	8cs	Participación	Capacidad de involucrarse en acciones de la red sean de índole social, cívica, política, detalla la participación activa y la pasiva, la participación formal y la informal.
	9cs	Convivencia	Coexistencia a partir de las reglas, normas o pautas. La credibilidad de los plazos o acuerdos. Las normas sociales, que proveen el control social informal que obvia la necesidad de usar acciones legales e institucionales.
	10cs	Toma de decisiones	Capacidad de una red para generar su propio desarrollo y lograr sus objetivos.
	11cs	Solución de problemas	Capacidad de resolver conflictos. hace referencia a la presencia o ausencia de soluciones alternativas, existencia o inexistencia de soluciones alternativas, la dificultad para pedir ayuda, la evaluación de los límites de la capacidad para resolver.
	12cs	Liderazgo	Capacidad de movilizar recursos, ideas e información de instituciones a favor de la red y/o de la comunidad.
	13cs	Confianza	Voluntad de aceptar riesgos. Se refiere a la fiabilidad de una persona o de una red, implica honestidad, responsabilidad, trato justo y nivel de competencia.
	14cs	Cooperación	Sentido compartido de responsabilidad, por los esfuerzos colectivos, individuos dispuestos a hacer algunos sacrificios por el bien colectivo. Proveer un servicio a otro o actuar para el beneficio de otros a un costo personal.
	15cs	Reciprocidad	Grado de interdependencia con que actúan las personas. Se preocupan por los intereses de los demás. Intercambio de apoyo.
Sentido de la red	16cs	Razones que los unen	Propósito que tienen en común, es una intención compartida o motivación, un resultado previsto o deseado. El objetivo para el cual un grupo o comunidad se juntan.
	17cs	Expectativas	Suposiciones basadas en el futuro, lo que los miembros esperan de la red.
	18cs	Condiciones de acceso	Oportunidad de acceso a los recursos, la información, la experiencia compartida y el desarrollo de ideas.
	19cs	Relevancia de servicios y recursos	Capacidad de proporcionar una amplia gama de servicios y oportunidades para cubrir necesidad, valorar la utilidad para la red.
	20cs	Intercambio y generación de conocimiento	Capacidad para hacer circular los aprendizajes, dudas, sugerencias y las creaciones de todos sus miembros. Difusión de información, habilidades y valores, dentro y entre la red.

**Tabla 47: Variables de capital social. Elaboración propia**

#### **12.4. Sobre la influencia del capital social en la sostenibilidad de los telecentros**

Woolcock (2001), defendió que para lograr sostenibilidad es necesario desarrollar un sistema de redes cohesionado, vivo y denso. Esa idea fue el impulso para el desarrollo de toda la parte empírica.

El trabajo de campo desarrollado a lo largo de esta investigación nos ha aportado

claridad respecto a varias consideraciones que pasamos a enumerar en las siguientes líneas.

Nuestro propósito inicial, era de profundizar en un conocimiento de cinco telecentros referentes de la XPT, ello se ha cumplido y se nos ha permitido explorar, describir y analizar el capital social que se genera en estos telecentros.

El estudio de caso múltiple de telecentros nos permitió determinar el capital social en los cinco telecentros de la XPT, desarrollar las premisas propuestas desde la teoría: el capital social de un telecentro como fundamento para su sostenibilidad. Cotejar prácticas, acciones, tendencias de los telecentros. Recopilar las opiniones inquietudes y preocupaciones en los telecentros.

Se ha logrado que los indicadores utilizados, para valorar las fuentes del capital social y sus efectos puedan utilizarse de forma adecuada y además son susceptibles de ser aplicados en otro tipo de proyecto principalmente socioeducativo.

La metodología utilizada para el diseño de las herramientas ha sido una experiencia muy enriquecedora. Diseñar una serie de categorías e indicadores que nos permitieron interpretar y analizar el capital social y los posibles aportes a la sostenibilidad del Telecentro.

En el análisis de los resultados, gracias a los instrumentos, ha quedado reflejada la relación del capital social y la sostenibilidad del telecentro, pues se ha podido realizar un tejido de indicadores organizados, haciendo sencillo el proceso de recogida y análisis de la información.

La interpretación y análisis de los datos recogidos en el trabajo de campo, nos permite tener un material de enorme valor empírico que nos ha servido para confrontar las teorías desarrolladas, para confirmarlas, rebatirlas, reformularlas o plantearse nuevas perspectivas.

Ha permitido determinar el capital social actual que tienen los cinco telecentros, así como los puntos fuertes respecto a la sostenibilidad del telecentro.

Se ha finalizado con la propuesta TESPOP, cuya intención transformar las conclusiones de esta investigación en un producto útil, adecuado a la práctica de los telecentros, orientado al logro de su sostenibilidad y/o detectar los retos para lograrla.

Por la vía de nuestra experiencia profesional en telecentros, el trabajo empírico y la confrontación teórica, encontramos lo que nos propusimos como objetivos de esta investigación.

## 13.Limitaciones de la investigación

### Sobre la fundamentación teórica

- El concepto o ejemplos argumentando la idea de los telecentros como proyectos socioeducativos. Desde el punto de vista de la investigadora, que también es dinamizadora de otro telecentro, resulta en la práctica una obviedad, sin embargo, en el campo académico se han encontrado pocas relaciones entre esos conceptos.
- El termino Sostenibilidad se encuentra relacionado con el medio ambiente, por ello la búsqueda bibliográfica, se alargó más de lo previsto.
- No existen investigaciones que analicen la relevancia educativa en los proyectos de Sostenibilidad. Lo que se encuentra es pedagogía para la Sostenibilidad del planeta.

### Sobre las dificultades para pasar los instrumentos.

- Varios de los agentes entrevistados tienen diversos roles. Sobre todo, las personas de los pueblos alejados. Ello dificultó las entrevistas.
- Fue muy complicado registrar a los No Usuarios, y las pocas respuestas que dieron eran muy similares. Por lo que se consideró que tampoco eran ni las respuestas ni los agentes determinantes para el estudio. Este agente, No Usuario, se encuentra descrito en los instrumentos del World Bank.
- Era época de elecciones, dos telecentros desistieron de participar porque la persona responsable del telecentro apoya el proceso electoral o era candidato/a.

### Sobre el análisis de los resultados

- No se probó el máximo de las capacidades del programa Atlas.ti. ya que permite incluso el análisis de fotografía y vídeos.

### Sobre los resultados del estudio

- Se pudo realizar un análisis muy exhaustivo por la cantidad de datos que se generaron. Se decidió colocar lo más relevante.

## 14. Líneas futuras de investigación

Las tecnologías de la información y la comunicación forman parte de la vida de muchos hogares, de muchas empresas y de los gobiernos. En esta investigación se defiende la importancia, la trascendencia y adaptabilidad que tienen los telecentros en el contexto que sea, aportando al desarrollo de esta comunidad.

Para ello es importante que las personas involucradas cuenten con pautas y herramientas que ayuden a que este proyecto prevalezca.

Consideramos que la información, los instrumentos y las recomendaciones aquí plasmadas proporcionen a otros/as investigadores/as un punto de partida para adaptarlos a sus propios contextos.

Las acciones a corto plazo que se proponen son las siguientes:

- Utilizar el IMCASOT para conocer el capital social de otras iniciativas socioeducativas.
- Pulir el instrumento del modelo de buenas prácticas como herramienta de autoanálisis en profundidad de un telecentro, para su sostenibilidad.
- Validar el instrumento TESPOP de modelo de buenas prácticas, este ya cuenta con un fundamento teórico y uno empírico.
- Elaborar un estudio sobre la red de telecentros en un país anglosajón.

Las acciones a largo plazo, está orientadas a investigar:

- Estudiar las experiencias de redes de telecentros que han cerrado en América Latina, utilizando es TESPOP.
- Realizar un estudio sobre las competencias de la persona que dinamiza el telecentro en la generación de capital social.

# Bibliografía

- Abdul Malek, J. (2012, september). Digital inclusion and the sustainability of multifunctional telecenters in Indonesia and Malaysia. *Geografia Online - Malaysia Journal of Society and Space*, 8(6), 166-183. Retrieved from <http://www.ukm.my/geografia/v2/index.php?>
- Abdul Malek, J. (2012, september). Digital inclusion and the sustainability of multifunctional telecenters in Indonesia and Malaysia. *Geografia - International Journal of Development, Society and Environment*, 8, 166-183.
- AHCIET- SEGIB. (2007). 2º Informe sobre "Objetivos del Milenio de Naciones Unidas y las Tecnologías de la Información y Comunicaciones". *II Encuentro Iberoamericano sobre objetivos del Milenio de Naciones Unidas y Tecnologías de la Información y Comunicaciones* (pág. 164). Santiago de Chile: Secretaría General Iberoamericana y Agencia Española de Cooperación Internacional.
- Ali, M., & Bailur, S. (May 2007). The Challenge of "Sustainability" in ICT4D – Is Bricolage the Answer? *9th International Conference on Social Implications of Computers in Developing Countries*. São Paulo, Brazil: International Federation for Information Processing (IFIP).
- Arriagada, I. (2003). Capital Social: Potencialidades y limitaciones analíticas de un concepto. *Estudios sociológicos*, XXI(003), 557-584.
- ARSchile Ltda. (2006). *El impacto de los Infocentros en el Fortalecimiento del Capital Social*. Santiago: Subsecretaria de Telecomunicaciones.
- Atria, R. (2003). La dinámica del desarrollo del capital social: Factores principales y su relación con movimientos sociales. En Arriagada, *Capital social: Potencialidades analíticas y metodológicas para la superación de la pobreza* (Vol. Serie Seminarios y Conferencias, págs. 49-60). Santiago de Chile: CEPAL-NU.
- Bailey, A. (2009). Issue affecting the social sustainability of telecentres in developing context: A field study of sixteen Telecentres In Jamaica. *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 36(4), 1-18.
- Bailey, A. (2009). Issues affecting the social sustainability of telecentres in developing contexts: A field study of sixteen Telecentres In Jamaica. *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 36(4), 1-18.
- Baker, W. (2000). *Achieving success through social capital: Tapping the hidden resources in your personal and business networks*. Michigan: University of Michigan Bussiness School. Management Series.

- Banco Interamericano de Desarrollo. (2010). *Iniciativa de Capital Social, Ética y Desarrollo*. Recuperado el 20 de 10 de 2016, de Banco Interamericano de Desarrollo: <http://www.iadb.org/en/projects/project,1303.html?id=RG-T1033>
- Best, M., & Kumar, R. (2008). Sustainability Failures of Rural Telecenters: Challenges from the Sustainable Access in Rural India (SARI) Project. *Information Technologies and International Development*, 4(4), 31-45.
- Best, M., & Kumar, R. (2008). Sustainability Failures of Rural Telecenters: Challenges from the Sustainable Access in Rural India (SARI) Project. *Information Technologies and International Development*, 4(4), 31-41.
- Bossio, J. F. (2007). From an Information System and Telecenter Network Project to a Community Network: Building Financial Sustainability through Social Sustainability. *Making Community-Driven Networks a Reality*, 1-12.
- Bossio, J. F. (2007). Sostenibilidad de proyectos de desarrollo con nuevas tecnologías: El caso de la organización de regantes y su sistema de información en Huaral. *The Journal of Community Informatics*, 03(03), 01-13.
- Bourdieu, P. (1985). The Forms of Capital. *Handbook of theory and research for the sociology of education*, 241-258.
- Brown, D. (1998, 12 04). Evaluating institutional sustainability in development programmes: Beyond dollars and cents. *Journal of International Development*, 55-69.
- Brune, N. (2005). *Construyendo Capital Social a través de Programas de Desarrollo de Capital Humano en Áreas Rurales de Nicaragua: Una evaluación del programa de Gerencia y Liderazgo en Waslala y Pastasma*. Washington D.C.: Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) bajo el acuerdo de cooperación entre la Escuela de Salud Pública de la Universidad de Harvard y Management Sciences for Health (MSH).
- Brune, N., & Bossert, T. (2009). Building social capital in post-conflict communities: Evidence from Nicaragua. *Harvard School of Public Health*, 68, 885-893.
- Burnheim, C. (2004). Education and social capital. *ACER* (pp. 1-13). Victoria: Monash University.
- Celedón, M. A., & Razeto, A. (2009). *La transformación de puntos de acceso en nodos de conocimiento: Análisis de diez experiencias de telecentros comunitarios en América Latina*. Santiago de Chile: CEPAL-UN.
- Chilisa, B., & Preece, J. (2005). *Research Methods for Adult Educators in Africa. African perspective of adult learning*. (UNESCO, Ed.) Botswana: Pearson South Africa.
- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2005). *Research methods in education*. . London: Routledge Falmer.
- Coleman, J. C. (1990). *Foundations of Social Theory*. Cambridge: Harvard University Press.

- Colle, R. (2005). Memo to telecenter planners. *The Electronic Journal of Information System in Developing Countries*, 21, 1-13.
- Coller, X. (2005). *Estudio de casos* (2 ed., Vol. 30). (C. Metodológicos, Ed.) Torrejón de Ardoz, Madrid, España: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Corporación Makaia. (2010). *Empresarismo Social para Centros Poeta y Mi LLave - Guía para la Sostenibilidad*. Medellín, Colombia: Trust for the Americas- Microsoft.
- Delgadillo, K., Gómez, R., & Stoll, K. (2002). *¿Para qué?: Lecciones sobre telecentros comunitarios en América Latina y Caribe*. Recuperado el 11 de 03 de 2011, de Fundación Chasquinet, IDRC: <http://www.idrc.ca>
- Dewey, J. (1915). *The psychology of Elementary Education: Chapter 4 The School and Society*. Chicago: University of Chicago.
- Díaz, J., & Civís, M. (2011). Redes Socioeducativas promotoras de capital social en la comunidad: un marco teórico de referencia. *Cultura y Educación*, 23(3), 415-429.
- Downes, S. (2007, february 27). Models for Sustainable Open Educational Resources. *Interdisciplinary Journal of Knowledge and Learning*, 3, 29-44.
- Drexhage, J., & Murphy, D. (2010). Sustainable Development: From Brundtland to Rio 2012. Background Paper for the High Level Panel on Global Sustainability. *High Level Panel on Global Sustainability - GSP1* (pp. 1-26). New York: Panel on Global Sustainability- UN. From World, Resources Forum.
- Durston, J. (2003). Capital social: Parte del problema, parte de la solución, su papel de la pobreza en la persistencia y la superación de la pobreza en América Latina y el Caribe. En R. Atria, & M. Siles, *El Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: En busca de un nuevo paradigma* (págs. 147-202). Santiago de Chile: CEPAL- Universidad de Michigan.
- Ebam Etta, F., & Parvyn-Wamahiu, S. (2003). *The Experience with Community Telecentres, 'Information and Communication Technologies for Development in Africa' series* (Vol. 2). (O. African Books Collective, Ed.) Ottawa, Dakar: IDRC/CODESRIA.
- EDUTEKA. (25 de Septiembre de 2004). *EduTEKA*. Recuperado el 05 de 06 de 2011, de <http://www.eduteka.org/Editorial20.php>
- Edwards, R. W. (2004). *Measuring Social Capital An Australian Framework and Indicators*. Canberra: Australian Bureau Statistics.
- Edwards, R. W. (2004). *Measuring Social Capital An Australian Framework and Indicators*. Canberra: Australian Bureau Statistics.
- Esteves, J., Pinto, A., & García, J. (Junio de 2007). Éxito y sostenibilidad de los telecentros rurales de servicios en España. *Academia, Revista Latinoamericana de Administración*, 93-109.
- Farr, J. (2004). Social Capital: A Conceptual History. (SAGE, Ed.) *Political Theory*, 1(72), 6-33.



- FBBVA. (2007). El capital social en España y los países de la OCDE. *Cuadernos de divulgación: Capital y crecimiento*, 3, 1-14.
- Ferlander, S., & Timms, D. (2007). Social Capital and Community Building through the Internet: A Swedish Case Study in a Disadvantaged Suburban Area. *Sociological Research Online*, 12(5), 8.
- Ferragina, E. (2010). Social Capital and equality: Tocqueville's Legacy. Rethinking social capital in relation with income inequalities. *The Tocqueville Review/La Revue Tocqueville*, 31(1), 73-98.
- Fillip, B., & Foote, D. (2007). *Making the connection: Scaling Telecenters for Development*. Washington, D. F.: the Information Technology Applications Center (ITAC) of the Academy for Education Development. Retrieved from <http://connection.aed.org/identity.htm>
- Fisher, R. (2013). "A gentleman's handshake": The role of social capital and trust in transforming information into usable knowledge. *Journal of Rural Studies*, 31, 13-22.
- FOOD AND AGRICULTURE ORGANIZATION OF THE UNITED NATIONS. (1997). *Marketing Research and Information Systems*. Roma: the FAO Regional Office for Africa. Retrieved from <http://www.fao.org/docrep/w3241e/w3241e00.htm#Contents>
- Forni, P., Siles, M., & Barreiro, L. (diciembre / 2004). ¿Qué es el Capital Social y cómo analizarlo en contextos de exclusión social y pobreza? *Research Report Nº35*(35), 1-16.
- Franke, S. (2005). *Measurement of Social Capital, Reference Document for Public Policy Research, Development, and Evaluation*. Government of Canada, Policy Research Initiative (PRI project). Canadá: Projet de recherche sur les politiques.
- Fukuyama, F. (2000). *La gran ruptura*. Barcelona: Ediciones B.
- Generalitat de Catalunya. (26 / 02 / 2015). Consultat el 07 / 04 / 2011, a [http://sac.gencat.cat/sacgencat/AppJava/servei\\_fitxa.jsp?codi=11562](http://sac.gencat.cat/sacgencat/AppJava/servei_fitxa.jsp?codi=11562)
- Gomez, R. (2011). *Libraries, Telecentres, cybercafes and Public Access to ICT: International Comparasion*. Washington: University of Washington. Retrieved 09 12, 201, from <http://www.telecentre.org/who-we-are/>
- Granovetter, M. (1985). Economic Action and Social Structure: The Problem of embeddedness. (T. U. Press, Ed.) *American Journal of Sociology*, 85, 489-515.
- Grootaert, C., & Van Bastelaer, T. (2001, 04). Understanding and measuring social capital: A synthesis of findings and recommendations from the social capital initiative. *Social Capital Initiative*(24).
- Grootaert, C., & van Bastelaer, T. (2002, 04). *Understanding and measuring social capital: A multidisciplinary tool for practitioner*. Washington: World Bank.

- Grootaert, C., Narayan, D., Nyhan-Jones, V., & Woolcock, M. (2002). *Cuestionario integrado para la medición del capital social (INQUESOC)*. Washington D.C.: World Bank.
- Gurstein, M. (2004). Latin American Community Telecenters: "It's a long way to TICperary\*\*". A M. Menou, K. Delgadillo, & K. Stoll, *The Journal of Community Informatics* (p. 39-57). New York: Community Informatics Research Network.
- Gurstein, M. (2011, 05 15). *Re-thinking Telecentres: A Community Informatics Approach*. Retrieved 05 12, 2012, from <http://gurstein.wordpress.com/2011/05/15/re-thinking-telecentres-a-community-informatics-approach-2/>
- Gurstein, M. (2011, 05 18). *Telecentres are not "Sustainable": Get Over It!* Retrieved 05 25, 2011, from <http://gurstein.wordpress.com/2011/05/18/telecentres-or-community-access-centres-or-public-interest-access-centres-or-community-technology-centres-etc-etc-are-not-%E2%80%9Csustainable%E2%80%9D-get-over-it/>
- Haidt, J. (2006). *The happiness hypothesis: Finding modern truth in ancient wisdom*. Londres: Heinemann.
- Hanifan, L. J. (1916). The rural school community center. *Annals of the American Academy of Political and Social Science* 67, 130-138.
- Harris, R. (1999). Evaluating Telecentres within National Policies for ICTs in Developing Countries. In R. Gómez, P. Hunt, R. Gómez, & P. Hunt (Eds.), *Telecentre Evaluation: A global perspective, Report of an International Meeting on Telecentre Evaluation* (pp. 131-138). Québec: IDRC.
- Harris, R. (2011). *The five Pillars of Sustainability Telecentre*. ITU Asia Pacific Centres of Excellence (ITU ASP CoE) , Training Workshop on "Sustainability and Telecentres". Bangkok: ISITI-UNIMAS. Retrieved from Workshop on Sustainability and Telecentres.
- Harris, R. (2011). *Thee Sustainability*. ITU Asia Pacific Centres of Excellence (ITU ASP CoE) , Training Workshop on "Sustainability and Telecentres". Bangkok: International Telecommunication Union (ITU). From Workshop on Sustainability and Telecentres.
- Harris, R., Kumar, A., & Balaji, V. (2003). Sustainable Telecentre? Two cases from India. In S. Krishna, & S. Madon, *The Digital Challenge: Information Technology in the Development Context* (pp. 124-435). Gateshead, Great Britain: Ashgate Publishing Limited.
- Hughes, S., Eashwar, S., & Jennings, V. E. (2006, 12 02). *How to get started and keep going: A guide to Community Multimedia Centres*. (UNESCO, Ed.) Retrieved 05 25, 2012, from UNESCO: <http://unesdoc.unesco.org/ulis/cgi-bin/ulis.pl?catno=134602>
- IITB. (2005). *Information and Communication Technologies for Development: A comparative analysis of impacts and cost from India*. Ministry of Communications and Information Technology, Government of India, The Department of Information Technology (DIT). Karnataka: Infosys Technologies Bangalore. Retrieved from <http://www.mssrf-nva.org/Articles/51INFO.PDF>

- Institut Català de les Qualificacions Professionals. (2011). *QUALIFICACIÓ PROFESSIONAL DINAMITZACIÓ, DINAMITZACIÓ DE L'ESPAI TIC CODI SC\_1-980\_3*. Barcelona: Generalitat de Catalunya.
- INVENEO. (2011). *Buyers' Guide to Sustainable ICT Infrastructure in Low Resource Settings*. Berkeley: INVENEO.
- Jauernig, C. (2003). *Review of telecenter sustainability criteria for the establishment of sustainable rural business resource centers for SMEs in developing countries*. UN. Viena: United Nations Industrial Development Organization.
- Kilpatrick, S., Field, J., & Falk, I. (2003). Social Capital: An analytical tool for exploring lifelong learning and community development. *British Educational Research Journal*, 29(3), 417-433.
- Kilpatrick, S., Johns, S., & Muldord, B. (2010). *Social Capital, Education Institutions and Leadership* (Vol. 5). (P. Peterson, E. Baker, & B. McGaw, Eds.) Oxford: Elsevier.
- Klugman, J. (2010). *Desafíos de un desarrollo humano: Individualización y capital social*. Nueva York: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- Kumar, R., & Best, M. (2007). Impact and Sustainability of E-Government Services in Developing Countries: Lessons Learned from Tamil Nadu, India. *The Information Society: An International Journal*, 37- 41.
- Kuriyan, R., & Toyama, K. (2007, 04 14). *Review of Research on Rural PC Kiosks*. India: Microsoft Research. Retrieved from <http://research.microsoft.com/en-us/um/india/projects/ruralkiosks/>
- Lee, S., Park, J. G., & Lee, J. (2015). Explaining knowledge sharing with social capital theory in information systems development projects. *Industrial Management & Data Systems*, 115(5), 883-900.
- Lin, N. (1999). Building a network theory of social capital. *Connections*, 22(1), 28-51.
- Lin, N., Cook, K., & Burt, R. (2008). *Social capital: Theory and research* (fourth ed.). New Jersey: Transaction Publishers.
- Liyanage, H. (2009). *Sustainability Firts, in search of telecentre sustainability*. Kotte, Sri Lanka: Sarvodaya Fusion.
- López, D., Sánchez, F., Franquesa, D., & Tascon, D. (octubre / 2011). *Informe en TIC i Sostenibilitat, Model en TIC i Sostenibilitat per a la Universitat Politècnica de Catalunya*. Recollit de Instituto universitario de investigación en Universitat Politecnica de Catalunya: <https://is.upc.edu/ca/publicacions/informes/documents/informe-tic-i-sostenibilitat>

- Lorenzelli, M. (2003). Capital social comunitario y gerencia social. *Actas del VIII Congreso Internacional del CLAD sobre la reforma del Estado y de las Administración Pública*, (pp. 28-31). Panamá.
- Madon, S. (2007). Telecentres and development: A social space approach. *Information Systems and Innovation Group Working Paper Series*(164), 1-13.
- Márquez, M. Á. (sep-dic de 2009). El estado del arte del capital social comunitario. *Encrucijada, Revista Electrónica del Centro de Estudios en Administración Pública de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociales*(3), 1-15.
- Martínez, L. M., Peñaranda-Cólera, M. C., Vitores, A., & Iñiguez-Rueda, L. (2011). Los locutorios como espacios de integración: Las tecnologías de la información y la comunicación en la construcción de redes e identidades. *Psicoperspectivas. Individuo y Sociedad*, 10(1), 243-270.
- Mayanja, M. (2006). Rethinking Telecentre Sustainability: How Implement a Social Enterprise Approach- Lessons from India and Africa. *The journal of community informatics*, 2(3), 1-5.
- Mayanja, M., Acevedo, M., Caicedo, S., & Buré, C. (2009, 12 28). *A Guidebook for Managing Telecentre Networks: Engineering a New Phase of the Telecentre Movement*. Retrieved 09 09, 2011, from Wikibooks: [http://www.telecentre.org/wp-content/uploads/2016/01/A\\_Guidebook\\_for\\_Managing\\_Telecentre\\_Networks.pdf](http://www.telecentre.org/wp-content/uploads/2016/01/A_Guidebook_for_Managing_Telecentre_Networks.pdf)
- Mikiewicz, P. (2011). *Social Capital and education: Comparative research between Poland and Iceland. Final Report*. Wroclaw: University of Lower Silesia.
- Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital. (2014). Recuperado el 23 de 04 de 201, de Planes específicos de la Agenda Digital para España: <http://www.agendadigital.gob.es/planes-actuaciones/Bibliotecaplanesconsolidados/Planes-Especificos-ADpE.pdf>
- Misund, G., & Høiberg, J. (2003, 09 21). *Sustainable Information Technology for Global Sustainability*. Retrieved 05 15, 2013, from Østfold University College: [http://www.ia.hiof.no/~gunnarmi/omd/dig\\_earth\\_03/](http://www.ia.hiof.no/~gunnarmi/omd/dig_earth_03/)
- Mohd Noor, M. (2010). *Assessing the impacts of Rural Internet Center programs on quality of life in rural areas of Malaysia*. London: G. Wicander, M. Hatakka and E. Kromidha (eds.).
- Mokate, K. M. (julio de 2001). Eficacia, eficiencia equidad y sostenibilidad: ¿Qué queremos decir? (INDES, Ed.) *Serie de Documentos de trabajo*, 1(24), 1-59.
- Morales, A., Sebastián, M., & García, F. (10 de 12 de 2009). *Los telecentros españoles: recursos, servicios y propuesta de indicadores para su evaluación*. Recuperado el 23 de 05 de 2012, de IR information research: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3197510>
- Mujika, A., Ayerbe, M., Ayerbe, O., Elola, A., & Navarro, I. (2010). *Manual para la autoevaluación del capital social en las organizaciones*. Bilbao: Publicaciones Universidad de Deusto.

- Narayan, D., & Cassidy, M. (2001, march). A dimensional approach to Measuring Social Capital. (S. publications, Ed.) *Current Sociology*, 49(2), 59-102.
- Nhapiet, J., & Ghoshal, S. (1998). Social capital, intellectual capital, and the organizational Advantage. *Academy of Management Review*, 242-266.
- NU. CEPAL. (2002). *El capital social campesino en la gestión del desarrollo rural, diadas, equipos, puentes y escaleras*. Santiago de Chile: CEPAL-NU.
- OECD. (2001). *The Well-being of Nations. The role of human and social capital*. Paris: Center for Educational Research and Innovation, OCDE.
- OECD. (2002). Social Capital: The challenge of international measurement. *Guide to social capital* (pp. 1-6). London: OCDE.
- Offer, A. (2006). *The challenge of affluence: Self-control and well-being in the USA and Britain since 1950*. Oxford: Oxford University Press.
- Organización de las Naciones Unidas. (1997). *COMISION DE CIENCIA Y TECNOLOGIA PARA EL DESARROLLO*. Consejo Económico y Social. Nueva York: UN.
- Padrò, M., & Úcar, X. (2015). Comunidades en movimiento : los planes de desarrollo comunitario como promotores de capital social. *Educació social : revista d'intervenció sòcioeducativa*,(59), 115-130.
- PAIDEIA. (2008). *El programa Web Escuela, Telecentros Educativos Comunitarios (Paraguay)*. Recuperado el 17 de 03 de 2013, de <http://habitat.aq.upm.es/bpal/onu08/bp2193.html>
- Peiró, K. (2007). *Las redes de telecentros en España. Una historia por contar*. Asturias: Fundación CTIC.
- Peña-López, I. (2009, diciembre 04). *eAsia2009 (VIII): Building capacity among telecentre operators for sustaining telecentres*. Retrieved 12 08, 2012, from ICTlogy: <http://ictlogy.net/20091204-easia2009-viii-building-capacity-among-telecentre-operators-for-sustaining-telecentres/>
- Peña-López, I. (2009, diciembre 04). *eAsia2009 (X): Empowering telecentres with appropriate content and services for the next five years*. Retrieved 12 08, 2012, from ICTlogy: <http://ictlogy.net/20091204-easia-x-empowering-telecentres-with-appropriate-content-and-services-for-the-next-five-years/>
- Perez, G. (2000). *Investigación cualitativa, retos e interrogantes*. Caracas: La Muralla.
- Popper, K. (1985). *La lógica de la investigación científica*. D.C. México: Tecnos.
- Portes, A. (1998). Social Capital, its origins and applications in moder sociology. *Annual Review of Sociology* .

- Proenza, F. (2001, 05 17). Telecenter Sustainability -Myths and Opportunities. In F.-I. C. FAO Investment Centre (Ed.), *Bridging the rural knowledge gap: Information systems for improved livelihoods* (pp. 3-15). Roma: UNESCO. Retrieved 05 02, 2012, from UNESCO: [http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL\\_ID=15763&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL_ID=15763&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html)
- Proyecto Tricalcar. (2007). *Unidad 19: Guia básica de estrategias de sostenibilidad para redes inalámbricas comunitarias*. Recuperado el 2011 de 06 de 10, de Zahwayra: <http://zahwayra.wordpress.com/tricalcar/materiales-del-proyecto-tricalcar/1/>
- Putman, R. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of american community*. New York: Simon and Schuster.
- Putman, R., Leonardi, L., & Nanetti, R. (1993). *Making democracy work: Civic traditional in moder Italy*. Princeton: Princeton University Press.
- Raimilla, M. (22 de 06 de 2012). *Comunidad Telecentre*. Recuperado el 02 de 06 de 2012, de [http://www.ticbolivia.net/index.php?option=com\\_content&view=article&id=2565:la-esencia-fundamental-de-los-telecentros&catid=52&Itemid=229](http://www.ticbolivia.net/index.php?option=com_content&view=article&id=2565:la-esencia-fundamental-de-los-telecentros&catid=52&Itemid=229)
- Red de Telecentros de España. (2011). *Conclusiones de las jornadas sobre "Futuro de los telecentros"*. Barcelona: Red de Telecentros. Recollit de [http://comunidaddetelecentros.net/wp-content/uploads/2011/07/12\\_Resumen\\_Jornada\\_futuro\\_telecentros\\_barcelona.pdf](http://comunidaddetelecentros.net/wp-content/uploads/2011/07/12_Resumen_Jornada_futuro_telecentros_barcelona.pdf)
- Redpuntos. (29 de 01 de 2008). Recuperado el 02 de 01 de 2011, de red.es - Conoce tu telecentro: <https://www.youtube.com/watch?v=Ur7AYurSZ50>
- Rega, I. (2010). *What do local people think about telecentres?* Lugano, Swiss: Faculty of Communication Sciences, University of Lugano.
- Requena, F. (2008). *Redes sociales y sociedad civil* (primera edición ed., Vol. 256). Madrid, España: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Reynoso-Vallejo, H., Miranda, C., & Staples, L. (2009). Capital social y organización comunitaria con inmigrantes de bajos ingresos en Chelsea, Massachusetts, EE.UU. En X. Úcar, *Enfoques y experiencias de acción comunitaria. En España Israel, Finlandia, Estados Unidos de América y Brasil* (pág. 205). Barcelona: Graó.
- Robinson, L., Schmid, A., & Siles, M. (2003). *El capital social y la reducción de la pobreza: hacia un paradigma maduro*. Santiago de Chile: CEPAL- Michigan State University.
- Román, C., & Rodríguez, P. (2004). *La contribución del capital social a la creación de empleo en Andalucía*. Sevilla: Instituto de Desarrollo Regional.
- Roman, R., & Colle, R. (2002, January). *Themes and Issues Telecentre Sustainability*. Manchester University. Manchester: Institute for Development Policy and Management.

- Saiz, J., & Rangel, S. (2008). Capital social: una revisión del concepto. *Revista CIFE*(13), 250-263.
- Saz, M. I. (2007). *El capital social en las organizaciones no lucrativas. Implicaciones en la gestión: una aproximación a través del estudio de casos*. Valencia: Servei de publicacions de la Universitat de Valencia.
- Schuller, T. (2000). Thinking about social capital. *Birkbeck College, University of London*, 12.
- Serrano, C. (2002). *Pobreza capital social y ciudadanía*. Santiago de Chile: Asesorías para el desarrollo.
- Shadrach, B., & Sharma, S. (2011, 05). *Telecentre Sustainability: Misnomers, Challenges, and Opportunities*. Retrieved 06 18, 2012, from academia.edu:  
[https://www.academia.edu/1046862/Telecentre\\_Sustainability](https://www.academia.edu/1046862/Telecentre_Sustainability)
- Shadrach, B., & Sharma, S. (2011, 05). *Telecentre Sustainability: Misnomers, Challenges, and Opportunities*. Retrieved 06 18, 2012, from Telecentre.org: <http://www.telecentre.org/wp-content/uploads/Telecentre-Sustainability.pdf>.
- Siles, M. (2003). La dinámica del desarrollo del capital social. En i. Arriagada, & F. Miranda (Ed.), *Capital social, una herramienta para los programas de suspensión de la pobreza urbana y rural. Serie Seminarios y Conferencias*, págs. 39-47. Santiago de Chile: CEPAL.
- Simpson, L. (2005). Community Informatics and sustainability: Why social capital matters. *The Journal of Community Informatics*, 1(2), 102-119.
- Stake, R. (1995). *The Art of Case Study Research: Perspectives on Practice*. Sage: Thousand.
- Stoll, K. (2005). Basic Principles of Community Public Internet Access Point's Sustainability. In A. Badshah, S. Khan, & M. Garrido (Eds.), *Connected for Development, Informations Kiosks and Sustainability* (pp. 61-66). New York: United Nations Information and Communication Technologies Task Force.
- Stone, W., & Hughes, J. (2002). *Empirical meaning and measurement validity*. Melbourne: Australian Institute of Family Studies.
- Suau, J. (2007). *Las voces de las personas y entidades implicadas en la educación como guía para la elaboración de propuestas en la formación permanente del profesorado no universitario (Tesis doctoral)*. Lleida: Departament de Pedagogia i Psicologia de la Universitat de Lleida.
- Sudarsky, J. (1999). *Colombia's social capital the national measurement with the BARCAS*. Recollit de World Bank: <http://siteresources.worldbank.org/INTSOCIALCAPITAL/Resources/400219-1150464137254/engsudarsky.pdf>
- Temple, J. (2001). Growth effects of education and social capital in the OECD countries. *OECD Economic Studies*(33), 45.
- Trewin, D. (2006). *Aspects of Social Capital*. Canberra: Australian Bureau of Statistics.

- Úcar, X. (1991). *Animació sociocultural i teatre: avaluació de la intervenció sociocultural amb tècniques i elements teatrals (tesis doctoral)*. Barcelona: Universitat Autònoma de Barcelona.
- UNESCO, U. (2013, 02 11). *Global Consultation on ICT, Disabilities and Development launched*. Retrieved 02 11, 2013, from <http://en.unesco.org/news/global-consultation-ict-disabilities-and-development-launched>
- Unión Europea. (2011). *European VET Solution for e-inclusion Facilitators (Vet 4 e-inclusion)*. Retrieved 01 05, 2011, from <http://www.efacilitator.eu>
- United Nations, A.-E. (2013, 02 11). *Telecentres*. Retrieved 02 11, 2013, from <http://www.unapcict.org/ecohub/resources/browse-resources/telecentres>
- Valdivieso, P. (11 de 2003). Capital social, crisis de la democracia y educación ciudadana: La experiencia chilena. *Revista socio-política*(21), 13-34.
- Villaseñor, K., & Úcar, X. (2011). El capital social en la biblioteca universitaria. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 50-64.
- White, J. (2008). Sustainable pedagogy: A research narrative about teachers, creative and performativity. *TCI (transnational Curriculum Inquiry)*, 5(1).
- Whyte, A. (1999). Understanding the Role of Community Telecentre in Development- A proposed Approach to Evaluation. In R. Gomez, & P. Hunt, *Telecentre Evaluation, A global perspective* (pp. 270 - 312). Québec: Far Hills Inn.
- Woolcock, M. (2001). The place of social capital in understanding social and economic outcomes. *ISUMA Canadian Journal of Policy Resarch*, 2(1), 11-17.
- Woolcock, M., & Narayan, D. (2000). Capital social: Implicaciones para la teoría, la investigación y las políticas sobre desarrollo. *The World Bank Research Observer*, 15(2), 225-249. Obtenido de <http://wbpro.oxfordjournals.org/content/15/2/225>
- World Bank. (2007, 07 18). *Community Driven Development*. Retrieved 07 29, 2016, from <http://www.worldbank.org/en/webarchives/archive?url=httpzxxweb.worldbank.org/archive/website00996A/WEB/OTHER/COMMUNIT.HTM&mdk=21600690>
- Yin, R. (2009). *Case Study Research Design and Methods*. (A. S. Methods, Ed.) 5.
- Zukewich, N., & Norris, D. (2005). *National Experiences and International Harmonization in Social Capital Measurement: A Beginning*. Budapest: OCDE.



**UAB**

Universitat Autònoma  
de Barcelona

Doctorat en Educació

Facultat de Ciències de l'Educació

Departament de Pedagogia Sistemàtica i Social

2017

