

POLÍTICAS PÚBLICAS EN TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN. LA PERTINENCIA ANTROPOLÓGICA

María Teresa Márquez Chang
Carmen Bueno Castellanos
Universidad Iberoamericana

RESUMEN: *Este artículo muestra una perspectiva antropológica de las políticas públicas como procesos arbitrarios e inciertos de construcción de problemas y soluciones. Esta perspectiva está en franca confrontación con la visión acotada pero dominante, que las entiende como maneras racionales de detectar necesidades y resolverlas. Las limitaciones de esta perspectiva racional se exhiben a partir de tres estudios de caso donde diferentes modelos de acceso público a facilidades de Internet y cómputo, coinciden en su incapacidad para construir una trayectoria evolutiva en el número y perfil de usuarios, así como en los tipos de uso y en la administración de los servicios disponibles. Como hipótesis explicativa se sugiere que las políticas públicas en tecnologías de información son ciegas al contexto socio-cultural, debido a su vocación por responder más a un discurso legitimador de la acción de gobierno, que a las condiciones y demandas de la población. Más que señalar las fallas de este modo de entender las políticas públicas, con este artículo pretendemos llamar la atención hacia una nueva forma de ver y entender estas formas de articulación entre Estado y sociedad.*

ABSTRACT: *This article offers an anthropological perspective of public policies seem as arbitrary and uncertain processes for the construction and solution of problems, vis-à-vis the negotiation of political power. This perspective is in open confrontation to the bounded but dominant visions that understands them as rational ways to detect needs and solutions. The limitations of this rational perspective are demonstrated in three case studies in which different models of public access to Internet and computer information facilities are coincident in their incapacity to construct an evolutive trajectory of the users quantity and profile, the types of use, as well as the administration of available services. As an explanatory hypothesis, it is suggested that public policies regarding information technologies are blind to the socio-cultural context they face, in lieu of their avocation of responding more so to the legitimizing discourse of governmental action than to the conditions and demands of the people. More than pointing out the faults in this way of understanding public policies, this article tries to call attention toward a new manner of viewing and comprehending this articulation between state and society.*

PALABRAS CLAVE: *políticas públicas, tecnologías de la información, Internet, antropología de las políticas públicas*

POLÍTICAS PÚBLICAS: CRÍTICA A LA RAZÓN DOMINANTE

La definición dominante de las políticas públicas las concibe como las decisiones que toman los gobiernos siguiendo una racionalidad económica, política y simbólica en la identificación y resolución de problemas o necesidades que enfrentan sectores específicos de la población. En este sentido, las políticas tratan de racionalizar los cursos de acción, es decir, hacerlos más eficientes de modo que los recursos lleguen a los sectores más necesitados. En pocas palabras, según esta visión, las políticas serían el mejor modo de solucionar los problemas o hacer que las cosas pasen.

Sin embargo, al articular las relaciones entre Estado y sociedad, las políticas generan y sostienen un conjunto de relaciones sociales institucionalizadas y no institucionalizadas ricas en complejidad que van más allá de la mera satisfacción de necesidades materiales. Al formular, implementar, participar e incluso evaluar programas, los actores de las políticas públicas construyen imágenes, discursos y representaciones socio-estadísticas, toman decisiones y siguen acciones en torno a su legitimación dentro del proceso de la política. Este aspecto sociológico de las políticas públicas es el menos visible en la producción académica y política sobre el tema. Por fortuna, diferentes estudios sobre programas de política social vienen haciéndose preguntas que sobrepasan la preocupación por los efectos puntuales de la política, además de que ensayan diferentes tipos de respuesta que apuntan a procesos sociales, culturales y políticos involucrados en las diferentes etapas de los programas de política.

Soss, en sus trabajos sobre la participación política de los usuarios de programas de asistencia social en los Estados Unidos, resume diferentes líneas de análisis que intentan explicar por qué los beneficiarios de este tipo de programas son grupos especialmente pasivos [v. Soss, 1999, 2005]. Por ejemplo, hay quienes sostienen que la pasividad es una característica preexistente de los usuarios de programas sociales, porque pertenecen a sectores desprovistos de recursos económicos pero también políticos. Otros sostienen que este tipo de programas cultiva lazos de dependencia y paternalismo. Una tercera explicación sostiene que la ayuda social provoca desviaciones o disminución en la demanda política de los grupos sociales vulnerables. Una cuarta posición es solidaria con la idea de que los programas sociales son lugares de aprendizaje político donde confluyen un diseño y arreglo institucional orientado a formar la conducta de la gente y, por otro lado, las percepciones que los beneficiarios de los programas se hacen del gobierno, a través de la interacción cara a cara con los diferentes actores y elementos que componen la implementación de la política social. El propósito de mencionar aquí estos estudios analizados por Soss, es únicamente remarcar que todo programa de política pública tiene efectos sociales, políticos y culturales que van más allá de la satisfacción de las necesidades para las que fue elaborado.

Por otro lado, muchas veces las políticas públicas no son explícitas ni poseen una objetivación específica, sino que sus lineamientos pueden estar en documentos del gobierno o de una consultora privada, en la retórica de un discurso político, o incorporados en mecanismos institucionales de decisión y de servicios, o incluso en las interacciones de los beneficiarios con los burócratas encargados de implementar dicha política [Shore y Wright, 1997].

Otro elemento que agrega complejidad y, por tanto, incertidumbre con respecto a las políticas públicas, es el hecho de que cada vez más éstas escapan a la del Estado nación, y se hacen globales en su discurso, en su concepción, en su diseño, implementación y evaluación [CEPAL, 2005]. En consecuencia, dejan de responder a las necesidades específicas y particulares de los sujetos que pretenden beneficiar.

Estas breves consideraciones ponen en duda la visión instrumentalista y acotada del paradigma dominante de las políticas públicas, que las ha considerado instrumentos intrínsecamente técnicos, racionales y orientados hacia la acción, que el gobierno usa para resolver problemas y procurar un cambio [Shore y Wright, *op. cit.*].

LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN: LÍMITES DE LA VISIÓN ESTÁNDAR

Una vez establecido este punto, vayamos ahora a la arena de las políticas públicas que aquí nos interesa, y preguntémonos, ¿son racionales las tecnologías de información (en adelante TI)? Para dar respuesta a esta interrogante, nos referiremos al campo de la antropología de la tecnología que en los últimos años se ha orientado a poner en evidencia los límites de la visión estándar de la tecnología, según la cual, los artefactos tecnológicos sólo existen para resolver necesidades previas a su invención.

Definida antropológicamente, una tecnología es algo más que un objeto modificado técnicamente (artefacto). Involucra complejos aspectos sociales incorporados a las actividades tecnológicas, que van desde el material sobre el que la técnica actúa (materia), la fuerza que mueve los objetos y que actúa sobre la materia (energía), los artefactos o herramientas que sirven para actuar sobre dicha materia (objetos), las operaciones que mueven los objetos involucrados en una acción tecnológica y que están organizadas en secuencias, y el conocimiento específico que deben tener los actores, sea de manera consciente o inconsciente, y que es el resultado final de todas las posibilidades percibidas y de las elecciones de un individuo o de la sociedad que ha dado forma a la acción tecnológica [Lemonnier, 1992].

Estas elecciones son arbitrarias desde un punto de vista estrictamente técnico, y están más bien asociadas con interpretaciones nuevas o existentes sobre el objetivo de las tecnologías (para qué son necesarias), cómo funcionan y por qué

son valiosas [Pfaffenberger, 1992]. Por tanto, que una tecnología se desarrolle no implica que sea un sistema lógico ni el único susceptible de ser desarrollado bajo las circunstancias dadas para satisfacer una necesidad específica. La elección social, las tácticas, las técnicas alternativas y la redefinición social de las necesidades y aspiraciones, desempeñan un papel central en la construcción de una tecnología.

A su vez, las tecnologías son instrumentos o medios para tomar decisiones, y puesto que no poseen un código de uso unívoco, fijo e inalterable, se adaptan al contexto de uso con cierta facilidad. Aunque exista una visión determinista, proveniente de la sociología, que sostiene que los usuarios están acotados en su acción tecnológica por las posibilidades físicas y técnicas que ésta implica [Winner, 1980]; y que las sociedades que adoptan una tecnología están condenadas a reproducir las mismas relaciones sociales y laborales de aquéllas que las producen; es casi improbable que un artefacto transferido traiga consigo —por sí sólo— la estructura ideológica que lo produjo. Cuando la reinterpretación de la transferencia de artefactos (apropiación cultural) coincide con los intereses que la pusieron ahí, de acuerdo con Pfaffenberger, es más probable que se deba a la imposición de una ideología alineada y hegemónica, legal y política, que a la tecnología en sí misma [1992].

En suma, si bien un artefacto técnico tiene el poder de transformar una realidad física, es todavía más poderosa la construcción simbólica hecha alrededor de él con el propósito de legitimar su uso. Estas construcciones son normativas, pues intentan dirigir los usos y aplicaciones de las tecnologías hacia las áreas que se estiman convenientes para ciertos propósitos, y desviarlas de las que van en contra de determinados intereses. En este sentido, las tecnologías son ciertamente instrumentos sociotécnicos de poder.

Hasta aquí hemos querido establecer que ni las políticas públicas ni las TI son racionales por sí mismas e independientes de un contexto social y cultural, o de los intereses y elecciones de los actores que participan en ellas. Por lo mismo, la tarea pendiente para los científicos sociales en general, y especialmente para los antropólogos, consiste en identificar los mecanismos por los cuales unas construyen las propiedades racionales de las otras y viceversa. En el centro, el sujeto de la política y de su poder simbólico es el elemento metodológico que posee la antropología para responder a sus preguntas. De la naturaleza de estas preguntas nos ocuparemos en el apartado siguiente.

LA ANTROPOLOGÍA DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS

El punto de partida de la preocupación antropológica por las políticas públicas es la constatación de que éstas son centrales en la organización social contem-

poránea, en la medida que articulan la relación entre Estado y sociedad. En este sentido, una definición de políticas públicas alternativa al paradigma dominante —que proviene de las ciencias políticas y de la economía— es aquella que las concibe como construcciones sociopolíticas, técnicas y discursivas, por lo tanto arbitrarias, y no instrumentos racionales de acción.

Las preguntas de la antropología están dirigidas a los procesos a través de los cuales las políticas públicas funcionan o fracasan. Estas interrogantes buscan establecer cómo las políticas públicas construyen una legitimidad política y cómo configuran a sus sujetos como objetos de poder, así como la identificación de los mecanismos de los cuales echan mano para presentar un problema y su solución. Estas preocupaciones por las políticas públicas, si bien han cobrado forma y se han explicado en años recientes, remiten a temas centrales y con cierta tradición en la antropología, como conocimiento y poder, retórica y discurso, significado e interpretación, lo global y lo local, la construcción de identidades (ciudadanas, profesionales, nacionales), etcétera.

Para Shore y Wright [1997], un concepto que permite a la antropología operar teórica y metodológicamente es el de *governance*. El eje es la influencia de las políticas públicas en la manera como la gente se construye a sí misma, a sus conductas y a sus relaciones sociales como individuos libres. En este sentido, el término *governance* se refiere a un proceso complejo por el cual las políticas no sólo imponen condiciones (por ejemplo para los premios o castigos) desde fuera o desde arriba del contexto de intervención, sino que además influyen en las normas de conducta de tal manera que la gente termina por contribuir, de modo no necesariamente consciente, a un modelo de gobierno o a un orden social. En este sentido, la *governance*, más que la administración eficaz y eficiente de los recursos de acuerdo con la demanda como lo entiende la ciencia política, es un tipo de poder que actúa sobre la agencia y la subjetividad de los individuos y a través de ellas.

La tarea del antropólogo sería despojar a las políticas públicas de su máscara de neutralidad política e ideológica y sumarse a los esfuerzos que las exploran desde una conceptualización más profunda, social y políticamente compleja [v. Schneider e Ingram, 2005]. Así, el objetivo final de la antropología de la política pública es entender los estilos cambiantes y los sistemas de *governance*, y la forma en que están reconfigurando las relaciones entre individuo y sociedad.

En los tres estudios de caso presentados enseguida, mostraremos los grandes parecidos en la respuesta a la implementación de programas de acceso público y universal a las π en tres contextos de intervención diferentes. Lo que caracteriza a estas tres respuestas no es su apego a los resultados previstos, sino, por el contrario, haber escapado a las expectativas de los ejecutores de la política. Una explicación posible a esta situación sugiere que la falla está en la forma como

las acciones son implementadas, pasando por alto aspectos técnicos y logísticos básicos, así como aspectos sociales, de modo que se propone que el poder retórico de las políticas en TI produce cierta inercia en los burócratas encargados de implementarlas. Nuestro análisis busca mostrar sólo un ángulo de las posibilidades de una antropología de las políticas públicas, aplicada al terreno de las tecnologías de la información.

TECNOLOGÍA Y DESARROLLO: GÉNESIS DE UN DISCURSO LEGITIMADOR

Desde mediados de la década de 1970 el tema de las tecnologías de la información se empezó a asociar con el desarrollo económico. Los defensores de esta visión sostenían que las TI eran vías de salida del desempleo, de mejoras en la productividad, además de representar un factor decisivo en la reducción de costos de producción y en el incremento de los niveles de coordinación, etcétera. Más tarde, en los años de 1990, Estados Unidos inició su proyecto “la supercarretera de la información”, con el afán de comercializar los avances que hicieron las empresas de dicha nación en las áreas del *software*, la microelectrónica, el *hardware* y las telecomunicaciones. A través de ese proyecto se erigió un discurso determinista sobre el uso de la tecnología, por el cual éstas aparecían automáticamente asociadas a la idea de modernidad y progreso.

Por otro lado, en la misma década, la entonces Comisión Europea intentó con éxito proponer un nuevo concepto de sociedad basada en nuevas formas de relación organizacionales, sociales y jurídicas a partir de las tecnologías de almacenamiento y transmisión, al que llamaron “sociedad de la información”. En este marco diversas agencias y organizaciones europeas fueron animadas a establecer

[...] elevados niveles de interacción y colaboración en red entre las agencias de nivel europeo, los gobiernos estatales, provinciales y locales, las ONG, los actores comerciales y corporativos, las organizaciones educativas, los institutos de investigación y los diversos grupos de usuarios [Axford y Huggins *apud* Rifkin, 2004:288].

Con lo anterior se pretendía establecer la primera sociedad de la información plenamente integrada en el mundo como correlato político y educativo a una integración económica, jurídica y comercial.

Así, desde mediados de los años de 1990, los gobiernos de América Latina comenzaron a adoptar y reproducir un discurso positivista y acrítico de las tecnologías como fuente de bienestar y progreso.

Otro factor que determinó la preocupación de los gobiernos por el tema de las tecnologías de la información y la necesidad de una acción inmediata para adoptarlas, fue la aceptación definitiva del paradigma de la globalización económica y cultural. Entendida como una creciente interconexión de actividades a

escala mundial, la globalización encuentra en estas tecnologías un instrumento para las interconexiones que se requieren, las cuales abarcan casi todos los ámbitos de la actividad social: el comercio, el entretenimiento, la socialización y transmisión de conocimientos, la provisión de servicios y la circulación de todo tipo de datos e información [Bruner *apud* Peña, 2002]. Esta corriente llevó a los países periféricos interesados en engancharse al proceso globalizador a adoptar políticas tecnologistas (desregulación del sector telecomunicaciones, compra masiva de *hardware*, promoción del desarrollo de *software*, etcétera), sin considerar que los rezagos económicos, sociales y culturales propios de su condición periférica, sumarían una brecha más de exclusión en el contexto global, en lugar de integrarlos automáticamente a él. Nos referimos a la brecha digital.

En este contexto, con el fin de paliar la nueva desigualdad propia de la sociedad de la información, los gobiernos de América Latina y el Caribe dirigen ahora sus esfuerzos a una nueva tarea: dar acceso a las tecnologías y con ello a nuevas formas de información, servicios, conocimientos, organización social y símbolos, a los millones de personas que por su condición económica, social, educativa, cultural, étnica o geográfica, carecen de posibilidades o interés de acceder a ellas.

La relación del Estado con las tecnologías de información en esta parte del mundo se manifiesta de dos maneras: como promotor y como usuario. En el primer caso, las metas están dirigidas a lograr la inclusión social y la reducción de la desigualdad a través del aprovechamiento de las π como medios para procesar, almacenar y distribuir flujos intensivos de comunicación, información y conocimiento, de modo que se pueda alcanzar el nuevo modelo de organización social y productiva al que están asociadas las π . En este sentido, se entiende el papel promotor del Estado a través de políticas públicas como un instrumento para evitar que un bien público (las π como medio de bienestar socioeconómico y participación política) caiga en manos exclusivamente privadas, y que la oferta y demanda de las mismas y de sus beneficios se sujeten a la acción de los mercados.¹

Por otro lado, como usuarios de π , los gobiernos de los países de la región invierten cada vez más esfuerzos y recursos en proyectos de gobierno electrónico, con el fin de utilizarlos como herramienta de cambio administrativo y organizacional, eficiente, transparente y al servicio de la democracia. Por supuesto, al digitalizar sus procesos y servicios, los gobiernos no sólo se están transformando a sí mismos, también promueven que los ciudadanos hagan uso de estas tecnolo-

¹ No está de más precisar que existen también consecuencias sociales y económicas negativas asociadas a las π , como el desempleo y el incremento en los tiempos de ocio, que parecen derivarse de la creciente tecnologización del mundo del trabajo. Para una visión crítica de las repercusiones económicas del cambio tecnológico ver Tezanos [2004].

gías como vías de participación ciudadana, acceso a información y servicios, así como acercamiento a las autoridades.

Aunque existan corrientes de estudios que no comparten el optimismo respecto a las posibilidades de las TI como fuentes de desarrollo y bienestar, resulta importante reconocer que estas tecnologías son instrumentos de producción material y simbólica, y por tanto que los gobiernos de los países en desarrollo correrían riesgos al abandonar en manos privadas, o a los azares del mercado su distribución y consumo. Una forma de asegurar la equidad y la inclusión en la utilización de las TI (y también su incorporación a estructuras de poder político y económico) es la elaboración, implementación y evaluación de políticas públicas.

LOS ESFUERZOS EN AMÉRICA LATINA POR REDUCIR LA BRECHA DIGITAL

Dentro de los nuevos escenarios sociales que ha traído consigo la sociedad de la información, está la denominada "brecha digital". En resumen, esta expresión se refiere a las diferencias o inequidades en la inclusión dentro del nuevo orden, que se dan básicamente entre los que tienen o no acceso a las TI. En esta lógica de equiparar acceso con inclusión, los esfuerzos de los gobiernos de los países en desarrollo, entre los que se encuentran los de América Latina, se concentran en ofrecer posibilidades de uso a infraestructura de TI, incluyendo Internet, al grueso de la población.

En lo que se refiere a las acciones de políticas públicas respecto del acceso a infraestructura y servicios, éstas tienen su correlato también en las organizaciones de la sociedad civil y en la iniciativa privada. En los tres modelos de acceso se trata de promover y fomentar el uso de TI y ofrecer espacios equipados y con conectividad a grupos amplios y heterogéneos de usuarios. Existen, sin embargo, diferencias en el número y la calidad de los servicios, en la forma de gestión, en la interacción con los usuarios, etcétera, sean espacios de carácter gubernamental, social-comunitario o comercial. A los dos primeros se les puede llamar genéricamente telecentros, y al tercero cibercafé o café Internet. Aquí nos ocuparemos exclusivamente de los telecentros.

Los telecentros son espacios asociados a intervenciones en zonas rurales o marginales, aunque también los puede haber en zonas urbanas; en ambos casos responden a la voluntad de dotar de infraestructura a poblaciones con recursos y servicios escasos. En su mayoría son financiados por organizaciones internacionales, Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) o por gobiernos locales [basado en REUNA, 2000:5 y s; Proenza, Bastidas-Buch y Montero, 2001:11-41].

Existen también los telecentros cívicos, denominados así por ubicarse en bibliotecas públicas, escuelas, universidades y otras instituciones cívicas. Su objetivo no es entregar los servicios de un telecentro como tal, sino ofrecerlos como complemento a otros servicios culturales, educativos o recreativos.

Finalmente, podemos incluir los telecentros comunitarios multipropósito, que no sólo ofrecen servicios básicos de conectividad, sino que buscan incluir aplicaciones adicionales como telemedicina, teletrabajo y teleeducación. Los recursos normalmente son proporcionados por los gobiernos en cooperación con alguna organización. El objetivo de este tipo de telecentro es desarrollar infraestructura que ayude al desarrollo de la comunidad, otorgando una mezcla de servicios privados (banca, alquiler de equipo, apoyo a pequeñas y medianas empresas, servicio de Internet individual) y públicos (telecomunicaciones, pagos de servicios e impuestos, acceso a información gubernamental, etcétera).

Más allá de estas diferencias, en el discurso de la política pública en π , la esencia del modelo telecentro es compartir conectividad e infraestructura entre varias personas o grupos de usuarios. El argumento detrás de este discurso es que, al estar asociados a la vida de una comunidad, las π configurarían un medio efectivo de soluciones institucionales a iniciativas y/o necesidades locales facilitando, entre otras cosas, la creación de información con contenido local, el acceso a información pública de los gobiernos, el acceso a mercados, el conocimiento de prácticas exitosas e incluso la realización de transacciones comerciales directas entre productores y consumidores. Todo esto permitiría una mejora de los ingresos de comunidades desprotegidas, marginadas o de escasos recursos.

Ahora bien, desde el punto de vista del uso efectivo de esta infraestructura, hay pocos trabajos que revelen lo que realmente está pasando en los telecentros, qué usan los grupos que asisten a estos centros, cómo lo usan y para qué. Algunos estudios como el de Schofield Clark [2003], realizado en un centro comunitario tecnológico en un barrio de bajos ingresos en Denver, Colorado, muestra que los usuarios experimentan la tecnología de una manera no consistente con la política que los concibió y administra. La autora encontró que existe un discurso que considera el acceso a través de telecentros como bienes sociales, es decir, como aspectos positivos para el desarrollo comunitario. Sin embargo, mientras que la política considera el acceso a Internet como un recurso para conseguir mejores trabajos y para formar ciudadanía mejor y más informada, la mayor parte de los usuarios juegan, descargan música y visitan sitios de celebridades.

Esta discrepancia entre los discursos de conectividad y los usos de las tecnologías está presente también en los trabajos de Scoot Robinson, quien explora las experiencias de los cibercafés en México. Al igual que Schofield Clark, Robinson encontró diferencias entre las costumbres, la cotidianidad y el ambiente tradicional de los jóvenes de escasos ingresos y el diseño del programa de acceso de e-México.² Los

² El Sistema Nacional e-México es la instancia encargada de coordinar la política pública de acceso a la Sociedad de la Información en México.

primeros serían espacios de innovación cultural ligados a actividades lúdicas, más que a actividades educativas o políticas, rasgo no considerado —a decir de Robinson— en el caso de los Centros Comunitarios Digitales del Sistema e-México, donde el espacio para la experimentación y la capacitación es escaso [Robinson *apud* Solis, 2005]. Esta brecha entre las políticas públicas y el uso efectivo de las tecnologías de la información es un ámbito propicio para la exploración antropológica.

MODELOS LOCALES DE ACCESO A INTERNET EN MÉXICO:

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Los estudios de caso presentados aquí formaron parte de una investigación, cuyo objetivo fue identificar los factores (inhibidores/detonadores) presentes en la gestión y en el impacto social de los servicios de acceso a Internet y a capacidades de cómputo que brindan tres telecentros, pertenecientes a tres modelos de política implementados por gobiernos locales en México. El estudio fue realizado en el mes de agosto de 2003 y se dividió en dos fases de cinco días cada una: la primera abarcó el periodo vacacional escolar y la segunda se realizó casi tres semanas después de que se reanudara el ciclo escolar.

En los telecentros elegidos la población tiene acceso a servicios como biblioteca, videoteca, cursos, etcétera. Sin embargo, el foco de observación fue el acceso a Internet y a las facilidades de cómputo e impresión. Los demás espacios y servicios se integraron a la observación en tanto se relacionaban con esta prioridad. La elección de los casos se realizó atendiendo a los criterios que se especifican en el cuadro 1.

CUADRO 1. Criterios de elegibilidad de los casos estudiados

	CASO 1	CASO 2	CASO 3
Acceso a Internet público y voluntario	Sí	Sí	Sí
Antigüedad ³	Inicial	Avanzado	Intermedio
Contexto sociodemográfico	Urbano	Semiurbano	Semirural
Tipo	Educativo	Educativo	Educativo
Gestor de la intervención	Gobierno delegacional	Gobierno estatal	Gobierno estatal
Origen del modelo de acceso	Transferido	Propio	Propio

³ Inicial = 1 año o menos; intermedio = de 1 a 2 años; avanzado = más de 2 años.

Debido al escaso tiempo disponible para presentar resultados, a la falta de información sistemática respecto a los modelos de acceso a Internet que buscábamos abarcar, así como a la necesidad de tener un acercamiento cualitativo al objeto de estudio, se identificó a la Evaluación Rápida Enfocada (ERE)⁴ como la vía idónea de investigación.

Aunque la ERE comparte muchas características de un trabajo etnográfico, en lugar de estancias prolongadas en el campo utiliza la triangulación (entre datos y análisis) y la interacción intensiva entre los miembros del equipo de trabajo.⁵ Una ERE produce resultados cualitativos sólidos, ya que se considera que un equipo trabajando en un periodo corto es tanto o más conveniente que un solo investigador en el campo por largo tiempo. Para facilitar la triangulación y la interacción del equipo, las estancias de investigación de cada investigador fueron monitoreadas por un coordinador de campo. Además, se realizaron juntas de triangulación entre las dos etapas del trabajo de campo.

En cuanto a instrumentos de investigación, se diseñaron protocolos de observación y guías para entrevistas semi-estructuradas a usuarios, no usuarios, usuarios iniciadores (*early adopters*), facilitadores del servicio y encargados de los telecentros.⁶ El resultado esperado de la ERE fue obtener un entendimiento general de cómo, por qué y a través de qué etapas o ciclos de maduración, las locaciones otorgaban servicios de Internet y cómputo. Por entendimiento general se consideró: 1) una visión de primer y segundo orden de los factores que intervienen e impiden o frenan el desarrollo de tales servicios, y 2) una descripción de las interrelaciones de tales factores, tomando en cuenta variables de poder, socioeconómicas y culturales. Este diseño metodológico responde a un marco conceptual que concibe la relación entre usuarios y tecnología como un proceso co-evolutivo en donde unas variables afectan el comportamiento de otras modificando su contenido o trayectoria. Este proceso coevolutivo está determinado no sólo por las variables tradicionales de edad, género y nivel educativo, sino por componentes sociotécnicos que van desde la infraestructura disponible, el contexto institucional, hasta las redes sociales que brindan seguridad y confianza ante una experiencia nueva, así como de vehículos para la transmisión de conocimientos. No se trataba, por tanto, de obtener una fotografía o una descripción estática de la provisión de servicios en las locaciones, sino de entender la dinámica de ésta y de las conductas de los usuarios. Si las políticas

⁴ El nombre original en Inglés es *Rapid Assesment Aproach* y se conoce por sus siglas como RAP.

⁵ Los trabajadores de campo fueron Betzabé Xicohténcatl, Rubén Lechuga y Sandra Alarcón.

⁶ El diseño metodológico de la investigación contó con el apoyo de dos investigadores del Institute for Information Technology and Culture de la Universidad de Wayne (Detroit, Michigan).

buscan dar acceso a las tecnologías como una manera de obtener conocimientos, habilidades e información que permitan a la gente mejorar sus condiciones de vida actuales, pensamos que la estrategia pertinente en términos conceptuales y teóricos era enfocar la investigación desde un marco que permita ver este acceso como un proceso evolutivo de aprendizajes, a través de la interacción con los facilitadores de los servicios, con las máquinas y con otros usuarios.

CASOS ESTUDIADOS

Caso 1

Este caso estuvo conformado por uno de los dos telecentros (hasta ese momento) promovidos, administrados y financiados por el gobierno de una delegación política del Distrito Federal. Se trata de un espacio moderno y funcional que ofrece a comunidades y familias de bajos recursos servicios bibliotecarios, educativos y culturales, así como de capacitación en conocimientos y habilidades relacionados con la ciencia y la tecnología. Al momento de la investigación, el telecentro tenía aproximadamente ocho meses brindando sus servicios.

Una de las políticas más importantes de este telecentro es la participación activa de la comunidad y vecinos de colonias aledañas. Tal preocupación busca disminuir la distancia que hay entre el telecentro y su entorno comunitario, lo que responde a varias causas. La primera es de tipo político y remite a las intrincadas negociaciones previas a la construcción de sus instalaciones, entre las autoridades de la delegación (en manos del Partido Acción Nacional, PAN), las del Distrito Federal (del Partido de la Revolución Democrática, PRD) y los líderes comunitarios (del PRD y del Partido Revolucionario Institucional, PRI), por temas como la ubicación, la protección ecológica, los permisos, la afectación a otras actividades recreativas de la comunidad, etcétera. Estas tensiones politizaron más el proyecto desde sus inicios, por lo que ahora los vecinos —casi todos simpatizantes o militantes del PRD y PRI— prefieren que sus hijos se mantengan alejados del telecentro.

Una segunda causa de la distancia entre el telecentro y su comunidad, es la percepción generalizada entre los vecinos no usuarios, de que ellos, sea por su nivel educativo o por su condición económica, no pueden acercarse al telecentro o no deben hacerlo. Frases recogidas en el trabajo de campo como: “eso es muy elegante”, “yo no me acerco porque de entrada ahí hay un policía”, “le piden a uno muchos requisitos”, “le piden a uno comprobantes de domicilio”, “quién sabe también cuánto cobren”, “no abren cuando uno tiene tiempo de ir con la familia”, “no me dejan bajar nada. No hay quemador” y “luego espían para ver qué está viendo uno”, dan cuenta que ni las instalaciones, ni la organización de los servicios, han logrado empatar con el perfil de los usuarios potenciales.

Por último, una causa importante de la distancia entre el telecentro y la comunidad, es su ubicación en una zona de alta peligrosidad y delincuencia. Esto ocasiona que el horario de atención esté limitado estrictamente (las computadoras y el acceso libre a Internet solamente están disponibles de 12 a 13 horas y de 18 a 19 horas). El resto del tiempo, la sala con 36 computadoras está disponible sólo para usuarios registrados e inscritos en algún curso de capacitación. Debido al reducido número de personal y al nivel de control y vigilancia que se percibe como necesario por parte de los responsables del telecentro, la organización de los servicios se caracteriza por un estricto control y vigilancia.

En resumen, la investigación etnográfica realizada aquí, rescató la experiencia de gestión de un modelo de acceso transferido a una localidad cuyas autoridades deben negociar políticamente decisiones de impacto social directo. Las fortalezas y debilidades de este caso están directamente relacionadas con el contexto socio-económico marginal y con una importante actividad política en el área en donde se ubica.

Caso 2

Este telecentro es uno de los diez que conforman una red espacios públicos ubicados en las zonas más necesitadas de un estado del centro del país. El organismo coordinador tiene por misión

[...] proveer servicios innovadores de calidad en materia de comunicación integral, a través de acciones que propicien una mayor interacción social y contribuyan al bienestar colectivo.

Su visión consiste en “ser un organismo público creativo y de excelencia en comunicación integral”.

Las oficinas centrales de esta red de telecentros se ubican en la capital del estado y desde ahí se administra la logística, conectividad, ingresos y al personal de cada uno de los telecentros. Esta administración centralizada deja a la responsable del telecentro intervenido con mucha libertad para implementar sus propios programas de promoción y cooptación de nuevos usuarios pero, al mismo tiempo, deja bajo su responsabilidad la solución de problemas de abastecimiento de insumos, arreglo de equipos, adquisición de mobiliario, limpieza, arreglo de jardines, etcétera. Esta centralización administrativa, junto con la escasez de recursos, hace que el funcionamiento del telecentro dependa en gran medida de donaciones particulares o de los gobiernos municipales y de las habilidades particulares de los administradores para obtenerlas. Este “arreglo” institucional es en buena medida informal, pues la administración del telecentro no posee un documento formal en el que se indique sus obligaciones y los canales oficiales para cumplirlas.

Pese a pertenecer a uno de los modelos más estructurados, con más apoyo económico y político, el éxito del telecentro puede ser atribuido más a las redes sociales y a la capacidad de gestión local de la administradora, que al modelo de política en sí mismo. Conseguir los apoyos operativos o técnicos necesarios de las oficinas centrales puede ser muy complicado, se debe insistir y esperar demasiado. Por eso la administradora del telecentro prefiere hacer uso de sus redes para conseguir mobiliario, insumos, movilidad o el pago de combustible para transportar a los usuarios. Es de resaltar que en la entrevista semi-estructurada comentó que si devolviera todo lo prestado se quedaría casi sin mobiliario. Otro ejemplo de la ineficacia del modelo es la ausencia de presupuesto para labores de difusión, para lo cual se debe recurrir al apoyo de las autoridades municipales o de empresarios de la localidad, quienes proporcionan movilidad o cubren los gastos de gasolina.

En suma, la indagación etnográfica rescató el trabajo de las personas que tienen a su cargo la gestión del telecentro como elemento clave para superar las deficiencias de planeación y logísticas de un modelo de política de acceso centralizado.

Caso 3

Este telecentro está ubicado en un poblado en el centro del país. Cuenta con siete computadoras y dos impresoras acomodadas en aproximadamente 15 metros cuadrados. Como en los dos casos anteriores, actúa como instancia no escolarizada de apoyo al sistema educativo formal, como espacio para la divulgación del conocimiento y como centro de enseñanza y asesoría en la búsqueda, manejo y uso de información, principalmente a través de las tecnologías de la información.

El telecentro es parte de un modelo promovido desde el gobierno del estado que consta en realidad de una red de bibliotecas públicas con servicios de cómputo multimedia. Actualmente existen en el estado alrededor de 50 centros de este tipo en comunidades urbanas, semiurbanas y rurales. De acuerdo con el diseño institucional, la responsabilidad de estos telecentros se comparte entre el gobierno estatal, quien proporciona los equipos, el *software* y la capacitación a los empleados y los gobiernos municipales —quienes son responsables de administrar los recursos humanos— así como de implementar los inmuebles y el mobiliario.

Este complejo modelo institucional supone problemas de coordinación. Por ejemplo, durante el trabajo de campo se detectó que la instancia estatal encargada de la capacitación aún no había entrenado a los dos facilitadores, a pesar que al momento de la intervención tenían más de seis meses en sus puestos. Por otro lado, ambos empleados pertenecen a la nómina de la Presidencia Municipal (porque recordemos que el personal se administra desde el municipio), y durante nuestra investigación estaban preparándose para abandonar sus trabajos debido al próximo cambio en la administración municipal.

Contar sólo con dos personas a cargo limita la calidad de los servicios, pues ellos abren y limpian el inmueble (incluyendo los baños), reciben a los usuarios y les asignan máquinas, resuelven dudas y dan asesorías, implementan los manuales y coordinan la publicidad mediante folletos que se reparten en las escuelas y con un servicio de perifoneo que brinda el camión de la basura. El personal del centro también atiende la videoteca (en la que generalmente los niños van a ver películas infantiles), levantan las estadísticas diarias de servicios e incluso algunas veces deben ir a pagar el servicio de teléfono a una ciudad cercana con sus propios fondos, porque cuando el municipio retiene este pago por falta de fondos o por demoras burocráticas, la compañía de teléfonos corta el servicio y, por lo tanto, el acceso a la red. El administrador también se encarga de dar mantenimiento correctivo y preventivo a las siete computadoras. Además, la facilitadora fue contratada también por el municipio para trabajar en “servicio de plaza comunitaria”, en donde tiene que realizar labores de alfabetización en comunidades rurales aledañas. Por lo mismo, se dan irregularidades en la hora de apertura, ya que si la facilitadora tiene que ir a recoger alguna documentación a la cabecera municipal, o debe ir a alfabetizar a alguna ranchería, no hay un reemplazo que abra la computeca y ofrezca el servicio. Por otro lado, el administrador suele dar servicio hasta las 18 horas, pues dedica el tiempo restante a la limpieza del inmueble. Como consecuencia de todo lo anterior, el servicio de Internet es deficiente.

En suma, el levantamiento etnográfico muestra las estrategias formales e informales de sobrevivencia de este modelo de acceso que depende de las tres instancias de gobierno con los problemas inherentes de coordinación que impactan en la calidad de los servicios.

RESULTADOS OBTENIDOS: PERFILES DE USOS Y USUARIOS

Como se mencionó, los casos estudiados se seleccionaron atendiendo a criterios de contrastación para alcanzar una visión más amplia de cómo y qué estaba pasando con los modelos de política local para el uso de Internet en México. En la presentación de los casos hemos enfatizado las circunstancias particulares que acompañaron la implantación de cada uno de los tres modelos, o que marcan de una manera u otra su funcionamiento. Aquí nos ocuparemos brevemente de aspectos relacionados con el uso y con los usuarios.

En cuanto al perfil general del usuario en los tres casos, los usuarios coincidían en ser niños y jóvenes de ambos sexos por igual, solteros que habitan en familias nucleares con casa propia y bajo el sustento económico de los padres, que no cuentan con computadora en casa. La asistencia de población infantil es frecuente desde que los telecentros fueron inaugurados.

En todos los casos, la infraestructura disponible no es suficiente en los horarios vespertinos; esto provoca que haya un tiempo limitado de uso, el cual puede variar entre treinta minutos y dos horas. Sin embargo, por las mañanas hay una subutilización de los servicios en los tres casos.

El uso más recurrente es la elaboración de tareas escolares con ayuda de los buscadores de información de Internet y de la paquetería de Microsoft. En cuanto al uso de Internet, lo más solicitado es el uso del correo electrónico y la investigación para trabajos escolares. Solamente en el telecentro ubicado en el Distrito Federal se presentó una mayor diversidad de usos, debido a usuarios adultos que realizan compras o se informan acerca de deportes, o bien niños que descargan juegos en línea. El uso en general está restringido al acceso de información que se considera correcta por parte de los administradores de los telecentros; esto significa que se prohíbe consultar páginas pornográficas, bajar información no autorizada y "chatear". Por ello, salvo en el caso 3 donde no hay otra oferta disponible, los jóvenes prefieren ir a las cibercafés, aunque sea preciso pagar por la libertad en el uso.

Tanto los servicios, el personal como los equipos disponibles, están orientados a satisfacer demandas iniciales de introducción al uso de las computadoras o a la navegación por Internet; por este motivo existe una saturación de la fase inicial, que inhibe la posibilidad de ampliar la promoción y los servicios ofrecidos. Cuando los usuarios avanzan en sus conocimientos y demandas, prefieren hacer uso de los cibercafés cuando éstos están disponibles. Esto se conjuga con el hecho de que los telecentros no han generado un ambiente en donde pueda haber aprendizajes compartidos o retroalimentación de conocimientos entre los usuarios. Más bien han generado una red jerárquica en la cual los facilitadores y/o los responsables centralizan el apoyo a los usuarios.

En términos generales puede sostenerse que los telecentros funcionan de manera aceptable con un público cautivo y una infraestructura medianamente adecuada a la demanda. Sin embargo, se observó que los servicios se encuentran en un estado estacionario, los usuarios son cautivos, es decir, no aumentan ni en número ni en diversidad (la mayoría son estudiantes), y el uso que hacen de las facilidades de Internet y cómputo es pasivo, limitándose a buscar información que, por otro lado, no proviene necesariamente de las fuentes más actualizadas dentro de la misma Internet; siendo así, aunque los centros de acceso actúan como complemento a la escuela, no agregan el valor que es de esperarse. En suma, no hay un movimiento evolutivo en la trayectoria de los telecentros.

Este estancamiento en la dinámica de los telecentros no sólo compromete su viabilidad, sino que cuestiona el cumplimiento de los objetivos de la política que los inspira: brindar acceso a infraestructura de cómputo e Internet, como medio para incorporar los conocimientos y habilidades que permitan a los sectores más desprotegidos participar de manera equitativa de los beneficios de la sociedad

de la información. Ahora bien, a pesar de ser éste el principio que inspira a los tres modelos, en los tres casos la prioridad en la implementación ha sido poner computadoras y conexión a Internet a disposición de los usuarios sin considerar quiénes son, qué quieren o necesitan, ni cuál sería el mejor modo de ubicar a las TI al servicio de un proceso de aprendizaje social y tecnológico acorde con el perfil específico del telecentro, de su entorno y de sus usuarios. Este aspecto es evidenciado por los problemas centrales de cada caso que fueron detectados en nuestra investigación etnográfica, y por las formas de evaluación que usan estos telecentros para reportar el estado de la demanda.

Sobre el primer aspecto, en el primer caso resulta claro que se busca proteger la integridad de los equipos y la seguridad del telecentro. Con esto, en lugar de adentrarse en la comunidad, el telecentro se repliega en sí mismo con un sentido de autoconservación que logra mantenerlo a salvo de ataques políticos o de vandalismo, pero lo hace pagar el precio de la subutilización de los recursos disponibles y la limitación en la consecución de sus metas. Lidar con esta situación es un problema que deben enfrentar los encargados del telecentro sin que el modelo en sí mismo ofrezca una solución institucionalizada.

El segundo caso muestra con más claridad un aspecto también presente en los otros dos, el abandono por parte de la política a la capacidad de agencia de los actores locales, los aspectos que ésta no puede cubrir por falta de claridad, de recursos o de voluntad política. En este sentido, muchas veces los telecentros corren el riesgo de convertirse en proyectos personales a cambio de su sustentabilidad o éxito. La falta de claridad y los vacíos de los modelos de acceso, así como la falta de atención a la etapa de implementación y la incapacidad de retroalimentación e introducción de mejoras continuas de la política, dan cuenta de su prioridad instrumentalista y operativa.

El tercer caso nos muestra los problemas de coordinación de un programa de acceso dependiente de las tres instancias de gobierno. Los colosales esfuerzos de los encargados de la operación del telecentro por sacarlo a flote a pesar de las condiciones adversas, nunca será tomada en cuenta porque no existen mecanismos de retroalimentación ni de evaluación del modelo institucional.

En los tres casos se trata de una implementación "a ciegas", en la que no importa a quién y cómo se da el servicio, sino el acceso a las tecnologías por sí mismo. Al hacerlo así, las políticas públicas están limitando las posibilidades de generar el proceso de aprendizaje social y tecnológico indispensable para el ciudadano de la Sociedad de la Información. Esta situación informa claramente los límites de una formulación e implementación de política en el marco del paradigma dominante que hemos señalado, puesto que la demanda y la forma de atenderla se preconfiguran desde un discurso legitimador y reduccionista de las TI, y no desde la elaboración propia de los actores beneficiados.

Este panorama se reitera en el tema de la evaluación. En los tres casos la evaluación se limita a registros estadísticos sobre el número de usuarios, tiempo de ocupación y tipo de servicio ocupado (correo electrónico, páginas de Internet, juegos, etcétera). Al momento de la investigación no existía en ninguno de los tres modelos estudiados un indicador de reformulación de la política a partir de la evaluación de su implementación. En otras palabras, no existen mecanismos para adecuar las acciones y programas de acceso, de acuerdo con las características de los usuarios, de los usos y de los contextos en los que éstos se dan. De nuevo, el paradigma dominante de la racionalidad sumado al poder simbólico y legitimador de las TI, más que abrir puertas de entrada a la sociedad de la información, producen pequeñas perforaciones que pasan desapercibidas para la mayoría de los beneficiados potenciales, y que los usuarios reales apenas atisban desde la incomodidad y estrechez de un espacio acotado material, política y socialmente.

CONCLUSIONES

De acuerdo con la concepción dominante de las políticas públicas que hemos cuestionado a lo largo de este artículo, éstas introducen racionalidad a la acción de los gobiernos, por lo cual se relacionan con beneficios ampliamente aceptados (al menos por la democracia de corte neoliberal), como el adelgazamiento del Estado, la eficiencia en la administración de recursos y el desarrollo social sostenido, pero se distancian de propósitos ideológica o políticamente dirigidos.

Ahora bien, las políticas públicas en TI promueven el uso de herramientas que se asocian desde una visión estándar con la eficientización de diversos aspectos de la vida. De acuerdo con esto, las políticas públicas en TI deben ser doblemente racionales, pues son formas eficientes (es decir, racionales) orientadas a su vez a racionalizar la acción del Estado en la promoción de su uso en los sectores más necesitados y étnica, educativa y económicamente marginados.

Sin embargo, como nos muestran los casos presentados aquí, esto no se da en los hechos. La política no sólo es falible al contener ella misma, por error u omisión, los elementos de su fracaso, sino irracional por ser incapaz de construir o reproducir las condiciones materiales o simbólicas que legitimen su uso. Más que presentadas como una herramienta de desarrollo y bienestar, en nuestra investigación las TI aparecen asociadas con esquemas ineficientes de operación, con proyectos políticos y con inversiones que no aportan valor en términos de generación y/o transmisión social de conocimiento.

Como posibles explicaciones de este fracaso pueden señalarse la incompetencia de los funcionarios encargados de diseñar o adaptar la política, la ineficiencia o falta de imaginación de quienes tienen bajo su responsabilidad implementarla, o incluso la incapacidad de los usuarios de valorar un recurso

apreciado y apropiárselo. Nuestra hipótesis es que estas políticas son ciegas precisamente por la efectividad simbólica de la concepción dominante de las políticas públicas que, sumada a la visión estándar de las tecnologías de información (donde éstas aparecen como las herramientas únicas e idóneas para satisfacer necesidades previas), dan como resultado conductas acríticas, deterministas, inflexibles e ineficientes en las autoridades.

Por tanto, más que indagar sobre sus mecanismos de dominación democrática o *governance*, en el caso de la política pública en tecnologías de información la antropología tiene un campo fructífero para averiguar cómo en los países en desarrollo la adopción simplista e instrumentalista de las políticas y de los esfuerzos “integrados” con miras a la sociedad de la información, en lugar de incrementar su legitimidad y valor, los desgastan o despilfarran.

En este sentido, la agenda de los estudios antropológicos deberá incluir la construcción de un paradigma alternativo al dominante, donde las políticas públicas aparezcan como lugares de interacción social que abarcan desde espacios tecnológicos tradicionales (por ejemplo los telecentros), hasta espacios virtuales (como los portales del gobierno) que es hacia donde se están trasladando el intercambio social y político.

Las articulaciones entre lo global y lo local constituyen otro campo de exploración para la antropología de las políticas públicas, tanto por la recurrente integración de las agendas internacionales como por los alcances mismos de las tecnologías que incentivan una ciudadanía global en tensión con la capacidad de acción del Estado-nación.

Por último, la indagación antropológica, su análisis y recomendaciones desde la perspectiva del individuo y los grupos sociales, constituye un elemento de retroalimentación valioso para que la política pública a través de mecanismos democráticos, genere un proceso evolutivo donde confluyan artefactos, sociedad y Estado para lograr un orden más justo y participativo.

BIBLIOGRAFÍA

Aguilar, Luis (ed.)

2000 *El estudio de las políticas públicas*, tomo 1, México, Miguel Ángel Porrúa.

Bonilla, Paul

2001 “Políticas, legislación y nuevas iniciativas de acceso a las TICs en México, Costa Rica, Cuba, Colombia, Brasil y Argentina, APC”, en el taller *Garantizando la participación ciudadana en la era digital*, Montevideo, noviembre, en www.apc.org/apps/img_upload/5ba65079e0c45cd29dfdb3e618dda731/Informe_Telecentros.doc

Brunner, José

2000 “Convergencia medial: de las tecnologías a las culturas”, ponencia presentada en el VI Encuentro IBERCOM, Santiago, 24 al 26 de abril, pp. 1-20.

CEPAL

2005 "Políticas públicas para el desarrollo de sociedades de información en América Latina y el Caribe", Santiago de Chile, ONU, junio.

Delgadillo, Karin, Ricardo Gómez y Klaus Stoll

2002 *¿Telecentros para qué? lecciones sobre telecentros comunitarios en América Latina y el Caribe*, IDRC-CRDI, Fundación Chasquinet, noviembre, en <http://telecentros.org/tcparaque/>

Lemonnier, Pierre

1992 *Elements for an Anthropology of Technology*, Michigan, Anthropological Papers, Museum of Anthropology, University of Michigan, núm. 88.

Peña, Patricia

2002 "Usos y apropiaciones por parte de la comunidad de organizaciones emisoras del sitio web Diario de la Sociedad Civil www.sociedadcivil.cl", tesis de Magíster en Comunicación, Universidad Diego Portales, Chile, en: www.sociedadcivil.cl/investigacion/

Pfaffenberger, Bryan

1992 "Social Anthropology of Technology", en *Annual Review of Anthropology*, núm. 21, pp. 491-516.

2001 *Technology, anthropological perspectives* en www.people.virginia.edu/technology-anthropological-aspects.htm.

Piaggese, Danilo

2001 "Estrategias y recomendaciones para el desarrollo de la Sociedad de la Información en América Latina: Perspectivas del Banco Interamericano de Desarrollo", documento presentado en la 1 Reunión de Ministros Iberoamericanos de Sociedad de la Información, Madrid, 27 y 28 de septiembre, en www.campus-oei.org/salactsi/danilo.htm

Proenza, Francisco, Roberto Bastidas-Buch y Guillermo Montero

2001 "Telecentros para el desarrollo socioeconómico y rural en América Latina y el Caribe. Oportunidades de inversión y recomendaciones de diseño con especial referencia a Centroamérica", documento de trabajo, Washington, FAO, UIT, BIT, disponible en www.iadb.org/regions/telecentros/index.htm

Red Universitaria Nacional (REUNA)

2000 "Análisis de soluciones de acceso público a Internet para acceder a servicios de impuesto internos", resumen ejecutivo, disponible en: www.sii.cl/aprenda_sobre_impuestos/estudios/resumen.doc

Rifkin, Jeremy

2004 *El sueño europeo*, Barcelona, Paidós.

Robinson, Scott

2003 "Los retos culturales de los cibercafés: los changarros olvidados", ponencia presentada en el Seminario organizado por el CRIM, *Cultura e Internet*, Cuernavaca.

Schneider, Anne y Helen M. Ingram (eds.)

2005 *Deserving and Entitled. Social Construction and Public Policy*, Albany, State University of New York Press.

Schofield Clark, Lynn

2003 "Challenges of social good in the world of Grand Theft Auto and Barbie: A Case Study of a Community Computer Center for Youth", en *New Media & Society* 5.1, pp. 95-116.

Servon, Lisa

2002 *Bridging the Digital Divide. Technology, Community and Public Policy*, s/l, Blackwell Publishing.

Shore, Cris y Susan Wright (eds.)

1997 *Anthropology of Policy. Critical Perspectives on Governance and Power*, Londres/ Nueva York, Routledge.

Solís, David

2005 "Experiencia tecnológica, redes y espacio. Análisis antropológico del consumo de tecnología en dos cibercafés del Estado de Morelos", tesis de licenciatura en antropología social, Universidad Autónoma del Estado de Morelos.

Soss, Joe

1999 "Lessons of welfare: Policy desing, political learning, and political action", en *American Political Science Review*, vol. 93, núm. 2, pp. 363-380.

2005 "Makinh clients and citizens: Welfare Policy as a Source of status, Belief, and Action", en Schneider, Anne y Helen M. Ingram (eds.), *Deserving an Entitled. Social Constructions of Public policy*, Albany, State University of New York Press.

Winner, Langdom

1980 "Do Artefacts Have Politics?", en *Daedalus*, núm. 109, pp. 121-136.

Tezcano, José Félix

2004 "La sociedad del trabajo y el mundo del trabajo", documento de trabajo de la Cátedra UEALC, México, SEP/SER/FLACSO, agosto.

