

LA INCLUSIÓN DIGITAL Y LA RED DE PUNTOS MÉXICO CONECTADO

Digital Inclusion and the Puntos México Conectado Network

- Rubicelia **Valencia Ortiz**
Instituto Latinoamericano de la
Comunicación Educativa, México
Correo-e: rubi.valencia@ilce.edu.mx

Resumen

El rezago en el que se encuentra gran parte de la población mexicana en términos de las tecnologías de la información, ha impulsado acciones gubernamentales, como los “Puntos México Conectado” (PMC), que intentan democratizar tanto el uso como el acceso a las TIC, en comunidades urbanas poco favorecidas del país, para potenciar la inclusión digital. En este documento se examina la evolución de los PMC y su situación actual en los últimos meses del sexenio 2012-2018, en relación con la satisfacción de la población usuaria. La revisión documental y los datos consultados sugieren que los PMC han alcanzado niveles importantes de satisfacción, y que sus usuarios han valorado positivamente la formación digital recibida. También, debe señalarse que iniciativas como estas siguen siendo muy focalizadas por su localización eminentemente urbana.

Palabras clave: TIC; México; sociedad de la información; internet; inclusión social; brecha digital; política pública.

Abstract

A large part of the Mexican population finds itself falling behind in terms of information technologies, and this has prompted governmental actions such as the “Mexico Connected Points” (PMC), which attempt to democratize both the use and access to ICT in disenfranchised urban communities to enhance digital inclusion. This document examines the evolution of the PMC and its current situation in the last months of the 2012-2018 administration in terms of the satisfaction of the user population. The documents revised and the data consulted suggest that the PMC have reached important levels of satisfaction among the user population, which has positively evaluated the digital training received, but it should also be noted that initiatives like this continue to be highly focused due to their predominantly urban location.

Keywords: ICT; Mexico; information society; internet; social inclusion; digital gap; public policy.

ISSN (impreso): 2636-2139

ISSN (en línea): 2636-2147

Sitio web: <https://revistas.isfodosu.edu.do/recie>

Recibido: 4/04/2018

Aprobado: 27/05/2018

COMO CITAR:

Valencia Ortiz, R. (2018). La inclusión digital y la red de puntos México conectado. *Revista Caribeña de Investigación Educativa (RECIE)*, 2(1), 67-79. <https://doi.org/10.32541/recie.2018.v2i1.pp67-79>

1. Introducción

A medida que el mundo del Internet se hace más complejo, también se tornan complejos los desafíos y las políticas públicas orientadas a los grupos más vulnerables, enfocadas a la reducción de la brecha digital y alcanzar mayores niveles de equidad en la ciudadanía digital. En las últimas décadas, los dispositivos celulares, iPads, iPods, computadoras y, lo más importante, Internet, han modificado completamente el modo en que las personas interactúan en la sociedad, y la manera en que hogar y escuela forman a las distintas generaciones para entrar en contacto con la tecnología, y aprovecharla de forma útil.

Los retos que impone esta realidad han impulsado acciones concretas, como la creación de los “Puntos México Conectado” (PMC), una de las estrategias del gobierno federal para democratizar, tanto el uso como el acceso a las tecnologías en comunidades urbanas poco favorecidas del país, y aminorar la brecha digital entre diferentes colectivos.

En este documento se examina la evolución de los PMC y su situación actual en los últimos meses del período 2012-2018, en términos de satisfacción de la población usuaria. El objetivo es poner en perspectiva estos centros comunitarios digitales e identificar sus avances y retos, ya que son un componente particular de alfabetización digital, que intenta atender la brecha digital yendo más allá del tema de la infraestructura.

1. La inclusión digital: más apoyo al aprendizaje y adiestramiento

La sociedad del siglo XXI demanda personas tecnológicamente avanzadas. La adopción de la tecnología es ya parte fundamental para el éxito de los ciudadanos, debido a los tiempos cambiantes y a la creciente demanda de personal experto en la materia, así como a la interacción que se tiene con ella, cada vez más cotidiana. Las primeras conexiones entre computadoras, ya hace casi cincuenta años, se han transformado en una ola de conectividad que arropa el planeta. Nuevos dispositivos e innovaciones nos dieron mayor posibilidad de aprovechar el poder de la conexión donde quiera que vayamos, y le hemos dado funcionalidades que nunca hubiéramos podido imaginar. El Internet ha recorrido un largo camino desde su inicio, y ahora es parte de nuestro tejido social, esencial para comunicarnos, crear y colaborar.

Paralelamente a la creciente importancia de las tecnologías de la información, se ha generado una problemática que apunta a la profundización de las desigualdades en el mundo y que agudiza la distancia entre quienes tienen acceso, usan y se apropian de dichas tecnologías y; por otro lado, quienes carecen de esas ventajas y forman parte de los grupos menos privilegiados en las sociedades. Los estudios sobre la brecha digital han examinado el tema extensamente debido a las implicaciones que está teniendo en las ya atávicas desigualdades socioeconómicas en el mundo. En el marco de esta problemática, se ha señalado que es necesario no solo bajar los costos de la tecnología (computadoras e Internet, por ejemplo), sino también atender los bajos niveles de alfabetización tecnológica y digital en los sectores de menores ingresos (Robinson, 2005; Madon, Reinhard, Roode & Walsham, 2007; Parsons & Hick, 2008; UNCTAD, 2010; Mecinas, 2016; Hernández & Pun, 2018; Almuwil, Weerakkody & Haddadeh, 2011; Alva, 2015; Peacock, 2012). En otras palabras, es imposible reducir la brecha digital si no se promueve la adquisición de capacidades y habilidades básicas de las personas.

En este sentido, es relevante el concepto de inclusión digital, por ser una perspectiva que permite privilegiar el factor humano, es decir, los procesos de promoción y mejora de los individuos y los grupos sociales, de forma que la brecha digital sea enfrentada con políticas de integración de las TIC en diversos ámbitos, principalmente en la educación, tanto en el currículum académico como en la educación no formal; además, deben considerarse programas de uso y de aplicación de dichas tecnologías (Agustín & Clavero, 2010).

Más allá de infraestructuras y equipamientos o condiciones de accesibilidad, que por supuesto deben ser atendidas, se requiere poner el acento en el desarrollo de habilidades y conocimientos, así como en los usos de las TIC que pueden potenciar e integrar más efectivamente a la ciudadanía en sus respectivas sociedades. Diversos estudios han constatado que la brecha digital no es un asunto referido exclusivamente a la falta de información o de tecnologías, sino que está vinculada con los contextos sociales, políticos, institucionales y culturales de las personas, y todo ello incide en la incapacidad de estas para acceder a las TIC, así como emplearlas (Madon, 2007).

La inclusión digital comprende, entre otros aspectos, la adquisición de nuevas capacidades que posibilitan la puesta en marcha del pensamiento y la acción mediante diversas estrategias, que van desde la utilización de una computadora o redes de computadoras, hasta la profundización de todas sus posibilidades, en diferentes ámbitos de la vida personal y laboral de quienes las usan, con énfasis en cómo lo hacen, en cuáles entornos o condiciones, y con qué propósitos. A esto puede añadirse el adiestramiento y el estímulo para producir herramientas nuevas, como software de fuente abierta, explica Robinson (2005), quien también ha refinado el concepto de inclusión digital, apuntando a la superación de las definiciones exclusivamente cuantitativas y tecnológicas, que suelen privilegiarse en el debate sobre la brecha digital.

La perspectiva de la inclusión digital también ha sido considerada como un enfoque muy útil mediante el cual se puede comprender la importancia de garantizar que las personas en los grupos menos privilegiados tengan, no solo acceso a las tecnologías de la información, sino los medios para aprender cómo emplearlas. Grupos mayoritarios que viven altos niveles de pobreza en diversos países no pueden pagar por una educación de calidad, no poseen una computadora y mucho menos pueden comprar los programas y herramientas para usarla en forma efectiva, o carecen de ingresos básicos para financiar los servicios de conexión a internet. En suma, como dicen Parsons y Hick (2008, p. 6):

“Las personas de bajos recursos no alcanzan a tener un aprendizaje de larga duración para fortalecer sus capacidades y desarrollo humano. Estos son prerrequisitos para participar en la sociedad de conocimiento actual. Debido a que las tecnologías de la comunicación ofrecen oportunidades y riesgos, es crucial que las personas de todos los niveles socioeconómicos tengan un papel activo”.

Debido a su importancia, la inclusión digital se ha relacionado con un conjunto de políticas públicas y acciones que intentan paliar los problemas que se derivan de la brecha digital y la insuficiente alfabetización digital. En este sentido, Real, Bertot y Jaeger (2014) han sugerido que dichas políticas y acciones deben atender dos temas esenciales: a) cerrar la distancia que separa a quienes sí tienen acceso al internet y quienes no lo tienen, incluso llama la atención que aquéllos con acceso básico igualmente están quedándose rezagados ante la demanda de velocidades cada vez

más rápidas; y b) fomentar la alfabetización digital, relacionada con las capacidades y habilidades necesarias para potenciar el acceso una vez que la tecnología está disponible, lo cual incluye conocer y usar el lenguaje informático, y los componentes de hardware y software, requeridos para navegar exitosamente.

Otra parte importante de la ecuación en el tema de la inclusión digital son la frecuencia del uso de las TIC y los propósitos de uso (De Tuya y Schurr, 2017). Ambos son considerados factores importantes en la habilidad de las personas para aprender y apropiarse de los contenidos que se difunden en Internet, es decir, son esenciales en la adquisición de conocimiento, por lo cual se ha insistido en que, más allá del acceso a las TIC, se requiere una instrucción formal, guiada, que garantice el logro de metas de aprendizaje específicas.

Algunos balances que se han hecho sobre los proyectos de inclusión digital y la evaluación de su impacto en algunos países han destacado las iniciativas gubernamentales para incorporar las tecnologías en sus políticas de desarrollo económico y social, en el marco de diversos reportes que ha publicado Naciones Unidas para potenciar el uso de las tecnologías, de forma que fomenten el desarrollo humano, mediante el establecimiento de una visión de futuro, marcos institucionales adecuados, objetivos claros y, sobre todo, considerando los obstáculos que pueden presentarse en contextos particulares y las políticas que se adecúan a dichos contextos (Madon, Reinhard, Roode & Walsham, 2007; Coward, Gómez & Ambikar, 2008; & Peacock, 2012).

El estudio de Peacock encontró que la mayoría de proyectos de inclusión digital para el desarrollo (ICT4D, por sus siglas en inglés) se han enfocado en poblaciones desprotegidas o de bajos ingresos, y han intentado crear instalaciones, conocidas como telecentros o centros digitales comunitarios, donde poblaciones marginadas tienen acceso a las TIC.

Se trata de sitios públicos que facilitan el uso y acceso a herramientas de computación o TIC, a fin de fomentar la incorporación de sectores vulnerables de la población, a las oportunidades de la economía global y la sociedad moderna en términos de los medios informáticos para la educación, salud y la participación democrática. La mayoría de acciones gubernamentales de este tipo han tenido que enfrentar el reto que representa la diversidad de contextos de las comunidades, con tal de que haya un mayor aprovechamiento de los beneficios que ofrece la sociedad de la información.

A pesar de algunas limitantes, se ha reconocido que existen buenas prácticas en los centros comunitarios digitales, especialmente por la garantía del acceso a las poblaciones que de otro modo no lo tendrían. En general, se ha estudiado su contribución (o la necesidad de que contribuyan) al entendimiento de las necesidades informáticas de los diferentes grupos a los que sirven, la satisfacción de las necesidades de los usuarios analfabetos, la difusión de lenguas locales o indígenas, la construcción de capacidades tanto de usuarios como de administradores de los telecentros, la identificación de infomediarios o facilitadores locales y la creación de redes de telecentros (Peacock, 2012). Además, no podemos olvidar que las TIC pueden ser de gran ayuda para favorecer la inclusión de las personas que presentan diferentes discapacidades, bien sean estas de tipo cognitivo, sensorial o motora, tal y como indican Cabero, Córdoba y Fernández (2007).

La forma de conceptualizar la inclusión digital y las acciones que se han desplegado para posibilitarla, tienden a centrarse cada vez más en las complejidades de un contexto múltiple (social, político, institucional y cultural), que en conjunto, impacta en los niveles de acceso y habilidad (o inhabilidad) en el uso de las TIC. Es por ello que algunos esfuerzos gubernamentales se han centrado en los grupos poblacionales menos privilegiados para potenciar proyectos y programas que generen

las condiciones de infraestructura y de aprendizaje/adiestramiento, que les permitan desarrollar las habilidades necesarias para el aprovechamiento de la tecnología. En este marco, destacan aquellos que han puesto el acento en proporcionar diversas formas de apoyo para el aprendizaje y la construcción de capacidades, entre los cuales se cuentan los Puntos México Conectado, diseñados para contribuir a la gran meta de la inclusión digital y social dentro de las políticas sectoriales del gobierno federal, cuya evolución se describe en el siguiente apartado.

2. Las políticas públicas para la inclusión digital en México

Existen cifras que revelan algunos avances y, al mismo tiempo, la persistencia de desafíos enormes para las políticas públicas que se han aplicado en el país, orientados a la inclusión digital y puestos en marcha en el presente siglo en México. Por ejemplo, el país tenía 37 millones de usuarios de Internet en 2012 y, en la actualidad, la cifra alcanza 71.3 millones. Esto quiere decir que, en promedio, cada año se han incorporado casi 6 millones de internautas y que, en un poco más de un lustro, la población conectada a la red pasó de ser un tercio a dos tercios, de forma que, a finales del próximo sexenio, toda la población de México podría estar conectada a Internet (INEGI, 2018). Sin embargo, el país ocupa el número 70 en el *ranking* de competitividad en tecnologías de la información que elabora el Foro Económico Mundial. Además, la brecha digital es enorme en México, pues 86% de los usuarios de Internet vive en ciudades, lo cual pone en desventaja a la población rural, mientras otro de los grupos con menos acceso a Internet es el de las mujeres mayores de 55 años.

A fines del siglo xx, la Ley de Telecomunicaciones de 1995 y el Programa de Desarrollo Informático, dieron paso al impulso de la infraestructura de telecomunicaciones y tecnológica del país. Durante el período 2001-2006 se impulsó el Sistema Nacional e-México, que creó unos 7, 200 Centros Comunitarios Digitales (CCD) en todo el territorio. Se trató de los primeros intentos por enfrentar el problema de la brecha digital en México (Quintanilla, 2016).

Con la creación del Sistema e-México, según algunos estudios, la agenda del gobierno mexicano se centró en tres grandes metas (Palacios y Flores-Roux, 2012, p. 8):

1. Conectividad: garantizar a los mexicanos el acceso universal mediante la implantación de redes de cobertura social a internet de banda ancha en escuelas, centros de salud, oficinas de gobierno y centros comunitarios digitales.
2. Contenidos y servicios digitales: facilitar el acceso de los mexicanos, especialmente los de menores ingresos, la población rural y los grupos vulnerables, a contenidos, trámites y servicios digitales de dominio público en materia de educación y capacitación, economía, gobierno, salud, empleo, seguridad, cultura, ciencia y entretenimiento.
3. Inclusión digital: masificar el uso de internet mediante una estrategia nacional permanente de inclusión digital. Esto se logrará fomentando tanto las capacidades de los mexicanos para el manejo de las TIC, como el establecimiento de puntos de acceso o espacios comunitarios equipados con computadoras y acceso a internet de manera masiva, con el objetivo de poner a disposición de la población, dispositivos y conectividad en todas las zonas de alta marginación y lejanía geográfica.

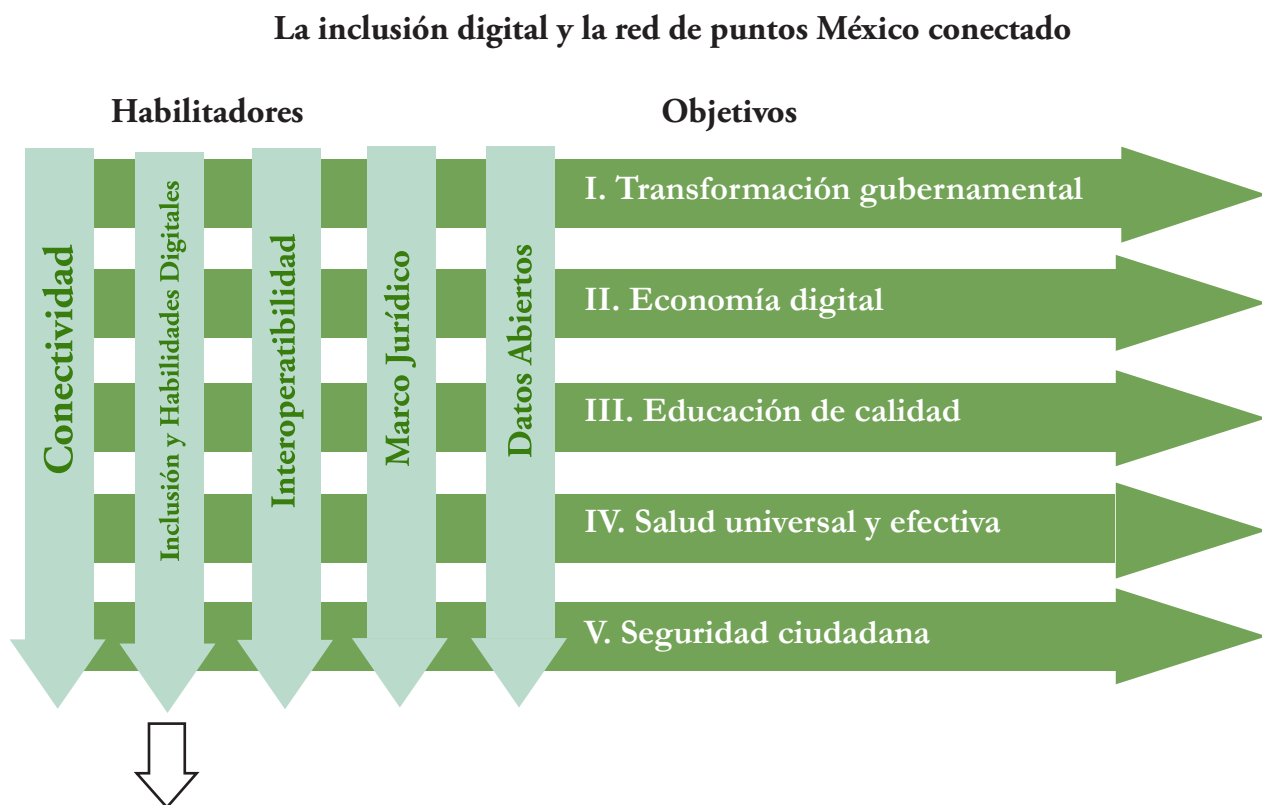
La política sectorial, en términos de las tecnologías y la conectividad, se mantuvieron iguales hasta 2010, cuando el Sistema Nacional e-México pasó a llamarse Agenda Digital 2010-2015, que tuvo objetivos más ambiciosos en términos de la conectividad de banda ancha, en áreas marginadas

y remotas, como de la adopción de las TIC. En cada ajuste de política, se ha advertido la necesidad de ensanchar las posibilidades de acceso atendiendo los problemas de cobertura, calidad, seguridad y competitividad de las infraestructuras necesarias en el sector. De ese modo puede entenderse, por ejemplo, que el gobierno entrante presentara en el 2012 las “Acciones para el Fortalecimiento de la Banda Ancha y las Tecnologías de la Información y Comunicación” (enfocadas en el despliegue de redes e incremento de la penetración) y la “Agenda Digital.mx” (orientada al logro de metas de desarrollo social y económico mediante las TIC en sectores vulnerables).

Todo ello se enmarca en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018, en el apartado que se refiere a la banda ancha. Según el Plan, el Gobierno Federal se compromete a diseñar e implementar políticas públicas y otras intervenciones correspondientes, para alcanzar las metas nacionales definidas en dicho plan. De este modo, el diseño de una Estrategia Digital Nacional (EDN) ha sido prioritaria en la agenda pública federal del Gobierno mexicano, a fin de garantizar el derecho de acceso al servicio de Internet, previsto en el artículo 6º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), en el cual se establece la creación de una Red Nacional de Centros Comunitarios de Capacitación y Educación Digital.

Todo esto estuvo comprendido en los cambios anunciados por la Reforma en Telecomunicaciones de 2013, que derivó en la Agenda Digital de México 2013-2018, y que incluyó la EDN vigente, cuya meta principal es el logro de la digitalización del país, entendida como la adopción y uso masivo de las TIC para generar, procesar y compartir información, con impactos multidimensionales en la economía, la sociedad y la política. Al respecto, se ha cuestionado la forma en que está considerada la inclusión digital dentro de dicha estrategia, al aparecer solamente en el ámbito de los “habilitadores” (ver figura 1), con lo cual se le concibe como una “herramienta cuando debería ser considerada “una meta superior”, es decir, “piedra angular” en el logro de una sociedad más equitativa (Alva, 2015, p. 283).

Figura 1. Marco estructural de la Estrategia Digital Nacional



HABILITADOR 2: INCLUSIÓN Y HABILIDADES DIGITALES	
1	Incentivos para la cobertura social Establecer incentivos para la cobertura social por parte de los operadores.
2	Campaña Nacional de Inclusion Digital Profundizar la Campaña Nacional de Inclusión Digital con especial énfasis en personas de origen indígena, adultos mayores, personas con discapacidad y grupos en situación de marginación y pobreza extrema
3	Inclusión y habilidades digitales con equidad de género Incorporar una visión de equidad de género dentro de las políticas encaminadas a promover la inclusión y el desarrollo de habilidades digitales, entendiendo a las TIC como herramientas técnicas y culturales que contribuyen a la igualdad de oportunidades y equidad de género. Se emplearán las TIC, para la inclusión de niñas y mujeres, favoreciendo su participación en materia política, económica y social, y al mismo tiempo se fortalecerá la prevención de la violencia y las distintas formas de discriminación den contra de las mujeres.
4	Red nacional de centros comunitarios de capacitación y educación digital Establecer la red nacional de centros comunitarios de capacitación y educación digital para permitir que toda la población tenga acceso a servicios de telecomunicaciones y que aprenda a utilizarlos en beneficio de su calidad de vida.
5	Habilidades para la seguridad digital Desarrollar proyectos que generen habilidades para la prevención de conductas delictivas contra niñas, niños y adolescentes, entre otros, <i>ciberbullying</i> , <i>sexting</i> , pornografía infantil y actos de violencia, en coordinación con las dependencias e instituciones competentes.

Fuente: (2013) 17, 28. Estrategia Digital Nacional.

3. Alcances y retos de la red de “Puntos México Conectado”

Como se ha mencionado, la brecha digital tiene distintas ramificaciones que demandan atención desde el punto de vista económico, físico y de construcción de habilidades (Mecinas, 2016). El presente documento se enfoca en el último aspecto: la necesidad de programas nacionales para el desarrollo de capacidades relacionadas con las TIC y los esfuerzos gubernamentales, cruciales para fomentar y difundir el uso de la tecnología por los individuos y las familias que requieran mayor atención.

La Red de Puntos México Conectado (PMC) se desprende del componente de alfabetización digital, del Programa México Conectado, que llevan el servicio de internet a espacios y edificios públicos, e intentan garantizar el acceso a las TIC y a la banda ancha de los mexicanos, a fin de dar cumplimiento a la Ley Federal de Telecomunicaciones (SCT, 2017). Los PMC son nodos de acceso a la tecnología, y brindan servicios y capacitaciones que facilitan la integración ciudadana a la era digital. A su vez, contribuyen a la adquisición de capacidades y destrezas que propician la articulación de las diversas instituciones de los sectores público y privado (ILCE, 2018). Han sido integradores de la experiencia de los Centros Comunitarios Digitales (CCD) que iniciaron en el año 2000, en el marco del mencionado Sistema e-México.

Los 32 PMC existentes se crearon el 31 de octubre del año 2014, cuando la SCT, a través de la Coordinación de la Sociedad de la Información y la Comunicación (CSIC), designó un habilitador para coordinar y operar las acciones necesarias para el diseño y la ejecución de la red de PMC.

Existe un PMC por cada entidad federal cuya ubicación se determinó de acuerdo a los criterios siguientes: i) población mayor a 40,000 habitantes; ii) pertenecientes al Programa Nacional para la Prevención Social de la Violencia y la Delincuencia; iii) parte de la política pública de la Cruzada Nacional contra el Hambre (ILCE, 2018). Partiendo de dichos criterios, puede afirmarse que esta red de PMC es un esfuerzo esencialmente para el desarrollo urbano y enfocado en áreas de las ciudades capitales con bajos niveles de ingresos.

Cada sitio presta servicios basados en un programa académico apegado al uso de las TIC, y operan atendiendo en sus instalaciones a un promedio de 300 personas por centro diariamente. Dicho programa académico se basa en cursos diversos que permiten a personas de todas las edades desarrollar sus habilidades digitales; se ofrecen cursos de robótica a niños y jóvenes, y se acercan herramientas de emprendimiento tecnológico a la población (SCT, 2017). Se contempla la generación de aprendizaje ya sea desde cero o complementar y reforzar algún conocimiento previo respecto al uso de las TIC. En el área específica de innovación y emprendimiento, se busca generar nuevas y mejores empresas emergentes (*startups*) y consolidar negocios ya existentes para que alcancen un nivel de crecimiento óptimo para la creación de más empleos, mediante cursos de capacitación, conversatorios y conferencias en las universidades locales, con el apoyo de organismos sociales y de Gobierno.

El marco normativo de la Estrategia Digital Nacional, aplicable a los PMC, estipula que “la inclusión y el desarrollo de habilidades digitales se relacionan con la necesidad de que todos los sectores sociales puedan aprovechar y utilizar las TIC de manera cotidiana, además de contar con el acceso a los servicios de telecomunicaciones”, de modo que se “promoverá el desarrollo equitativo de habilidades para operar tecnologías y servicios digitales, y la democratización del acceso a las TIC” (EDN, 2013).

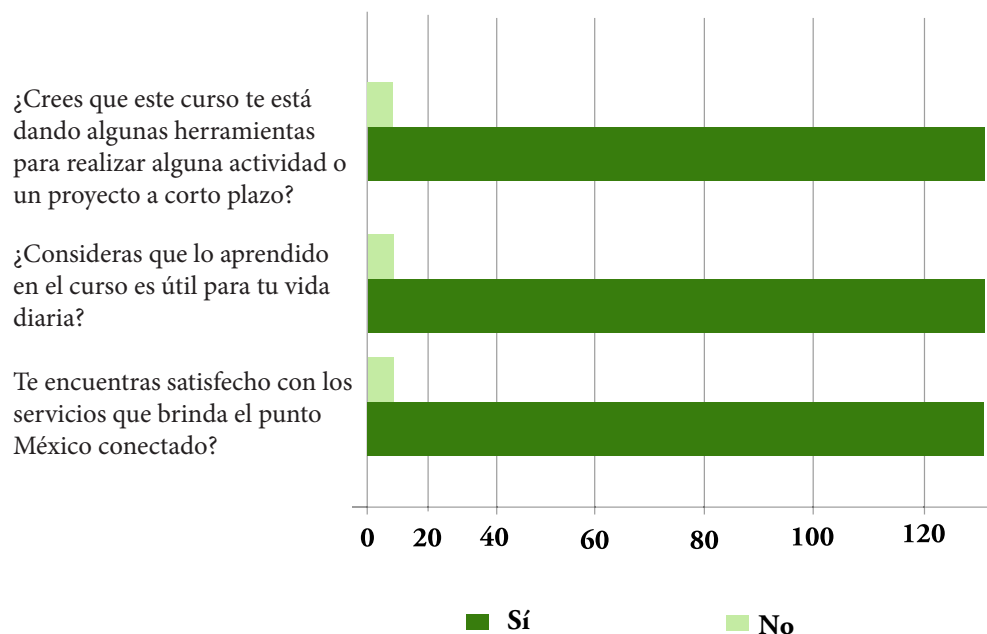
De este modo, hasta la primera mitad del año 2017, los datos disponibles daban cuenta de que en los PMC se habían impartido 270,000 cursos y había inscritos unos 410,000 socios en los talleres disponibles, además de 260,000 inscripciones a cursos, 11, 000 proyectos emprendimiento y más de 1,500 visitas escolares en todo el país (Bonilla, 2017; Posada, 2017). Hasta mayo de 2018, se habían realizado cuatro ediciones de la Feria Nacional de Robótica, que organizan los PMC; en la última de ellas, participaron unos 2,000 niños y niñas de escuelas públicas y privadas, de los cuales, 288 provenían de alguno de los 32 PMC.

Todas estas cifras apuntan al logro de algunos resultados y el avance de algunas metas nacionales; pero este documento también presenta algunos datos que evidencian beneficios y retos que se desprenden de sus funciones como centros de formación, cuya oferta educativa ha sido evaluada.

Así, dicha evaluación exploró los lineamientos de la oferta educativa con las metas del PMC, como la calidad y pertinencia de ésta, es decir, si ofrece contenidos actuales y de utilidad, y estrategias instruccionales centradas en el aprendizaje de los socios, entre otros aspectos que se retoman y analizan.

En el proceso de evaluación, la Instancia Coordinadora Nacional aplicó una serie de instrumentos cuyos resultados en su totalidad van más allá del alcance de este documento, pero se han seleccionado aquellos relacionados con la inclusión digital, específicamente a partir de algunos datos que intentaron medir la satisfacción e impacto en socios (con una muestra de 6,017 personas, que al momento de la aplicación de las encuestas y cuestionarios estaban inscritas en los PMC del país). También se da cuenta de aspectos relevantes del informe general (impactos y aspectos susceptibles de mejora).

En la figura 2 se destaca el que el nivel de satisfacción en cuanto a servicios y cursos es bastante elevado, pues 97% de las respuestas son positivas. Igualmente, la evaluación de la utilidad de lo que se ha aprendido es mayoritariamente alta, cuando se pregunta en una forma más o menos general en el contexto de la vida diaria, y cuando se inquiere en forma más específica con relación a las herramientas que están aprendiendo para alguna actividad o proyecto a corto plazo.

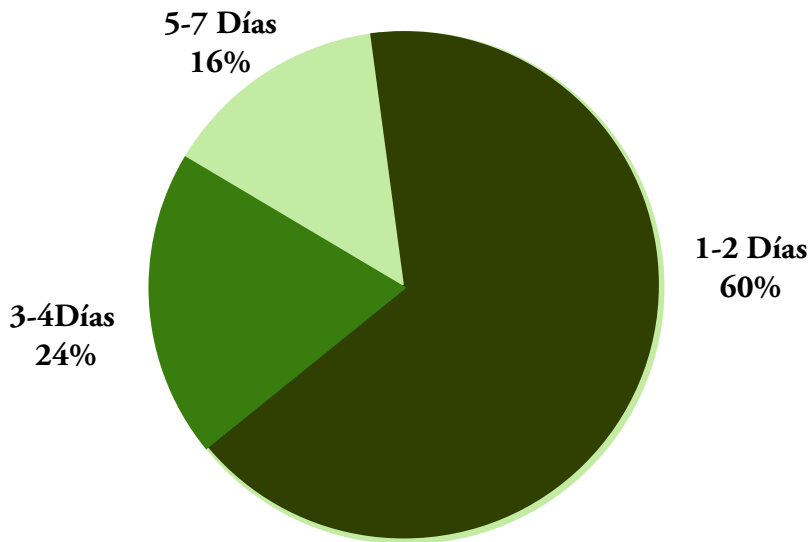
Figura 2. Nivel de satisfacción de los estudiantes

Fuente: elaboración propia.

Los entrevistados perciben que los programas académicos les permiten adquirir conocimientos, habilidades o capacidades para el aprovechamiento de las tecnologías de la información e internet, pues la mayoría de los inscritos consideraron que sus cursos son beneficiosos o pueden aplicarse de alguna manera a su vida real. La totalidad de los socios califica como “bueno” el curso en el que están inscritos, con lo cual los datos presentados revelan que los PMC están cumpliendo con las expectativas de la población atendida, y ello contribuye a que se alcancen hasta cierto grado algunas metas del programa, no solo en términos de acceso, sino de frecuencia de uso, que incrementó en un 71% para los entrevistados desde que visitan los PMC.

Sin embargo, el incremento que parece haber operado en la intensidad de uso todavía representa un nivel muy bajo si se considera el número de veces a la semana que se utilizan los servicios del PMC (figura 3): un poco más de la mitad, los usan 1-2 veces a la semana; casi la cuarta parte de la muestra lo hace de 3-4 días cada semana, y sólo el 16%, con mucha más frecuencia (5-7 días a la semana). Las cifras pueden ser aún menos alentadoras si se piensa en los PMC como el único punto de acceso a las TIC e Internet de este grupo de usuarios, dato que no fue explorado por la Instancia Coordinadora Nacional.

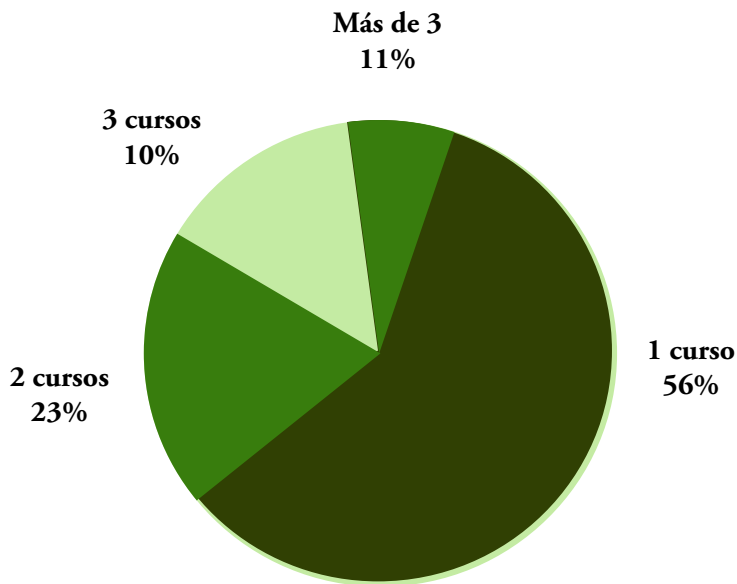
Figura 3. ¿Cuántos días a la semana utilizas los servicios del Punto México Conectado?



Fuente: elaboración propia.

Los resultados corroboran que los esfuerzos gubernamentales en la promoción y difusión de la capacitación y la adopción del uso de las TIC atienden a grupos que por lo general carecen de los conocimientos y las herramientas necesarias, pues casi la mitad de los entrevistados no tenían ninguna familiaridad con el tema del curso al que asistían. Por otro lado, sigue siendo una minoría la que aprovecha consistentemente la posibilidad de capacitarse y prepararse en estos centros, pues apenas el 21% de los participantes había participado en 3 cursos o más; y para el 56% era su primer curso (ver figura 4).

Figura 4. ¿En cuántos cursos o talleres has participado?



Fuente: elaboración propia.

3. Consideraciones finales

Los PMC representan un modelo de inclusión digital muy particular en el marco de las políticas públicas sectoriales, para ofrecer no solo el acceso a las TIC en México, sino un programa académico que abre la posibilidad de que en las capitales de los 32 estados de la República, grupos de bajos ingresos y en condiciones poco privilegiadas puedan obtener las herramientas y conocimientos que requiere la sociedad de la información. El objetivo es ampliar las oportunidades de desarrollo de las personas mediante la adquisición de capacidades digitales.

Los cursos, talleres y capacitaciones ofrecidos hasta ahora en los PMC han alcanzado niveles importantes de satisfacción entre la población atendida, pero también puede argumentarse, que iniciativas como esta siguen siendo muy focalizadas por su localización urbana. Por otro lado, el reporte de evaluación indica que debe ampliarse la consulta a los usuarios para conocer demandas más específicas, así como indagar en torno a los niveles de deserción y sus causantes o motivantes.

Los datos presentados constatan que promover la inclusión digital en países como México sigue siendo “un desafío de magnitud” para cualquier gobierno, como ha escrito Galperín (2017), al analizar el tema en varios países de América Latina. Siguiendo la tesis de Galperín, los PMC representan el tipo de iniciativa que impulsa la competencia de los mercados y el desarrollo de infraestructuras en áreas de bajo potencial para el sector privado. Sin embargo, esta red de centros se ha beneficiado de las alianzas con empresas como CISCO Systems y Samsung, entre otras, con las cuales tiene acuerdos para la capacitación, programación y facilitación de cursos relacionados con las TIC.

Referencias

- Agustín, M. del C. & Clavero, M. (2009). Indicadores sociales de inclusión digital: brecha y participación ciudadana. En F. Galindo y A. J. Rover (Eds.) *Derecho, gobernanza y tecnologías de la información en la sociedad del conocimiento* (pp. 143-165). Recuperado de <https://bit.ly/2L4RQ5I>
- Almenara, J. & Ruiz-Palmero, J. (2018). Las Tecnologías de la Información y Comunicación para la inclusión: reformulando la brecha digital. *IJERI: International Journal of Educational Research and Innovation*, 9, 16-30.
- Almuwil, A., Weerakkody, V. & El-Haddadeh, R. (mayo, 2011). A conceptual study of the factors influencing e-inclusion. Simposio llevado a cabo en el congreso *European, Mediterranean and Middle Eastern Conference on Information Systems*. Atenas, Grecia.
- Alva de la Selva, A. (2015). Los nuevos rostros de la desigualdad en el siglo XXI: la brecha digital. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 60(223), 265-286.
- Barroso, J. & Cabero, J. (2013). *Nuevos escenarios digitales*. Madrid: Pirámide.
- Bonilla, A. (29 de agosto de 2017). Internet para todos, la apuesta de la SCT para lograr inclusión digital. México: *Agencia Informativa Conacyt*. Recuperado de <https://bit.ly/2MOZt4A>
- Cabero, J., Córdoba, M. & Fernández, J.M. (coords.) (2007). *Las TIC para la igualdad: nuevas tecnologías y atención a la diversidad*. Sevilla: Eduforma.
- Coward, C., Gomez, R. & Ambikar, R. (agosto, 2008). Libraries, Telecentres and Cybercafés. A study of public access venues around the world. *World Library and Information Congress: IFLA General Conference and Assembly*, Quebec. Recuperado de <https://bit.ly/2u5Aj6T>

- De Tuya, M. & Schurr, M. (2017). The government that Mexicans deserve: challenges and opportunities in the digital divide. *Bulletin of the Association of Information Science and Technology*, 43(4).
- Gobierno de la República. (2013). *Estrategia Digital Nacional*. Recuperado de <https://bit.ly/2kmeavT>
- Hernández, J. & Pun, R. (agosto, 2017). Acceso público a Internet: una visión global para América Latina. *World Library and Information Congress: IFLA General Conference and Assembly*, Rumania. Recuperado de <https://bit.ly/2L5amLg>
- INEGI. (2018). *Encuesta nacional sobre disponibilidad y uso de tecnologías de la información en los hogares (ENDUTIH) 2017*. Recuperado de <https://bit.ly/2okPCVL>
- Madon, Sh., Reinhard, N., Roode, N. & Walsham, G. (mayo, 2007). Digital inclusion projects in developing countries: processes of institutionalization. *9th International Conference on Social Implications of Computers in Developing Countries*, Brasil. Recuperado de <https://bit.ly/2N48a7B>
- Mecinas, J. (2016). The digital divide in Mexico: a mirror of poverty. *Mexican Law Review*, 9(1), 93-102. Recuperado de <https://bit.ly/2KShON9>
- Palacios, J. y Flores-Roux, E. (2012). *Diagnóstico del sector TIC en México: conectividad e inclusión social para la mejora de la productividad y el crecimiento económico*. Recuperado de <https://bit.ly/1OOjr7E>
- Parson, C. & Hick, S. (2008). Moving from digital divide to digital inclusion. *Currents: New Scholarship in the Human Services*, 7(2), 6-16.
- Peacock, A. (marzo, 2012). Towards a More Inclusive Information Society: A Case Study of a Digital Inclusion Initiative in Jalisco, México. *2012 TRPC*. <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.2032300>
- Posada, M. (20 de junio de 2017). SCT y Samsung firman convenio para mayor uso de TIC. *La Jornada*. Recuperado de <https://bit.ly/2m4cYhN>
- Real, B., Bertot, J. & Jaeger, P. (marzo, 2014). Rural Public Libraries and Digital Inclusion: Issues and Challenges. *Information Technology and Libraries*, 33(1). Recuperado de <https://bit.ly/2KJjA41>
- Robinson, S. (2005). Reflexiones sobre la inclusión digital. *Nueva Sociedad*, 195, 126-140. Recuperado de <https://bit.ly/2u6jmt5>
- Secretaría de Comunicaciones y Transportes. (16 de febrero de 2017). Presenta SCT Programa de Conectividad Digital. *México conectado*. Recuperado de <https://bit.ly/2u7vaLQ>
- Spector, J. Michael, M. David Merrill, Jan Elen & M. J. Bishop (Eds.). (2014). *Handbook of Research on Educational Communications and Technology*. Nueva York: Springer.
- Tello-Leal, E. (2014). La brecha digital: índices de desarrollo de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones en México. *Ciencias de la Información*, 45(1), 43-50. Recuperado de <https://bit.ly/2u8UfWxsas> maneras para darle un sentido a la vida de los que vivían en la “república de los indios”.
- UNCTAD. (2010). Information Economy Report 2010: ICTs, Enterprises and Poverty Alleviation, Technical report. Génova: United Nations Conference on Trade and Development. Recuperado de <https://bit.ly/2N4fKPF>