

# MEDIOS DE COMUNICACIÓN



Ricardo Gómez  
Universidad de Washington, USA  
rgomez@uw.edu

Luis Fernando Barón Porras  
Universidad Icesi, Colombia  
lfbaron@icesi.edu.co

Acceso público a Internet y cambio social: la  
experiencia en El Carmen de Bolívar, entre el  
silenciamiento y la esperanza<sup>1</sup>

*Public access to the Internet and social change: an experience  
in El Carmen de Bolivar, between silence and hope*

*Acesso público a Internet e mudança social: a experiência em  
El Carmen de Bolívar, entre o silenciamento e a esperança*

**Artículo de investigación científica** recibido el 27/07/2010 y aprobado el 02/11/2010

<sup>1</sup> Agradecemos los aportes, la información y los comentarios de Mónica Valdés, Nyria Rodríguez y Lady Otálora para la elaboración de este trabajo. Este artículo hace parte de una investigación impulsada por el Grupo Tecnología y Cambio Social de la Universidad de Washington, por el Centro de Investigación de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales, CIES, de la Universidad Icesi, y por la Fundación Colombia Multicolor. Una versión previa de este trabajo fue presentada en la Conferencia de CIRN en Prato, Italia en Octubre, 2010.



### **Resumen**

Este artículo presenta los resultados de un estudio de caso sobre puntos de acceso público a Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en el municipio de El Carmen de Bolívar, en el norte de Colombia. El estudio indagó por la contribución de los sitios de acceso a TIC al desarrollo comunitario en una región caracterizada por una fuerte trayectoria de organización comunitaria, pero también por una larga historia de violencia que ha debilitado su tejido social.

**Palabras clave:** TIC, Cambio social, Organización comunitaria, Comunicación

### **Abstract**

This paper presents a case study of public access venues to Information and Communication Technologies (ICT) in the small municipality of Carmen de Bolívar, a town in Northern Colombia. The case study assesses the contribution of public access to ICT to community development, in a region that has not only a long strong tradition of community organization for social development, but also a long history of violence that has weakened its social fabric.

**Key words:** ICT, Social change, Community organization, Communication

### **Resumo**

Este artigo apresenta os resultados de um estudo de caso sobre pontos de acesso público a Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) no município de El Carmen de Bolívar no norte da Colômbia. O estudo incidiu sobre a contribuição dos locais de acesso às TIC para o desenvolvimento comunitário em uma região caracterizada por uma forte trajetória de organização comunitária, mas também por uma longa história de violência que debilitou seu tecido social.

**Palavras-chave:** TIC, Mudança social, Organização comunitária, Comunicação



## Introducción

En mi caso, mi tía es docente y el Ministerio le exige que aprenda a manejar el sistema; en el colegio, ahora, los boletines se tienen que subir en la página web del colegio, y como también tenemos mucha familia en Venezuela, y la situación está preocupante, para saber cómo está la familia mi tía se ha puesto a aprender Internet.<sup>1</sup>

El acceso público a Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) tiene un gran potencial para contribuir al desarrollo comunitario (Unwin, 2009). Múltiples experiencias de acceso público a TIC, como las de los telecentros y las bibliotecas públicas, se han instalado en Colombia, y en otros lugares del mundo, como parte de estrategias de inclusión digital (Amariles, Paz, Russell, y Johnson, 2006; Parkinson y Lauzon, 2008; Warschauer, 2003). Además de las bibliotecas y los telecentros, en los últimos años se han creado cientos de cibercafés, pequeños negocios que ofrecen computadoras con acceso a Internet y otros servicios conexos. La presencia de los cibercafés ha transformado el panorama del acceso público a TIC, convirtiendo las computadoras y el acceso a Internet en un bien de consumo en ciudades grandes y pequeñas, y aún en municipios apartados. Los cibercafés tienen, además, lo que investigadoras argentinas llaman “una contribución involuntaria al desarrollo comunitario” (Finquelievich y Prince, 2007), pues ellos pueden contribuir al desarrollo, aunque este propósito no haga parte de su misión o sus propósitos.

El acceso inequitativo a TIC, denominado como la “brecha digital”, no es más que un reflejo de brechas sociales, políticas y económicas existentes, y las TIC solas no pueden transformar las relaciones de desigualdad existentes en la sociedad (Gomez y Martínez, 2001). Las TIC son herramientas claves para compensar la espiral de exclusión producida por los procesos de globalización y las fuerzas del capitalismo, y pueden contribuir a empoderar a la humanidad con nuevos recursos para la productividad y formas de organización –tal como Castells lo presenta en la sociedad de la información (Castells, 1999).

En su análisis sobre la contribución de las telecomunicaciones al desarrollo, Hudson (2006) usa la metáfora de las TIC que conectan las sociedades rurales con la sociedad global. El uso de las TIC como herramientas que fortalecen la conexión entre comunidades locales y comunidades globales ha sido un desafío para aquellos que argumentan que las necesidades de la globalización son substancialmente contradictorias con las necesidades locales (Akpan-Obong, 2003)

1 Testimonio usuaria de TIC, Grupo Focal Carmen de Bolívar.

o que el concepto de comunidad en la globalización y las sociedad de las redes se ha debilitado y necesita ser revisado (Ashton y Thorns, 2007). Sin embargo, otros autores proponen la emergencia de una “sociedad civil de las redes” inmersa en ricas y diversas prácticas comunitarias, en las que las TIC son utilizadas como herramientas para mejorar la calidad de vida mediante la acción local y la interacción global (Day y Schuler, 2004).

Para contribuir de manera efectiva al desarrollo social, las personas necesitan tener no solamente acceso –público o privado– a las TIC, también necesitan el desarrollo de organizaciones comunitarias fuertes y de capacidades para participar en los procesos sociales y políticos. Las organizaciones sociales están en un serio proceso de construcción de *capital social* (Putnam, 2000; Putnam, Feldstein, y Cohen, 2003). Las organizaciones comunitarias, por su parte, son agentes de mediación entre las TIC y la comunidad, entre la realidad local y las fuentes de información global y, como tales, juegan un papel clave en el uso de TIC para los procesos de desarrollo.

En regiones afectadas por la violencia, la organización comunitaria y los mecanismos efectivos de comunicación son cruciales para la transformación social. En su análisis sobre el rol de la comunicación y el poder en la sociedad de las redes, Manuel Castells concluye que la violencia y la amenaza de violencia siempre están combinadas, por lo menos en los contextos contemporáneos, con la construcción de sentidos y con la producción y reproducción de relaciones de poder en todos los dominios de la vida social (Castells, 2009 : 417). Teniendo como base la idea de la comunicación como poder, en este estudio indagamos por la relación entre la violencia y la organización comunitaria, para ponderar la contribución del acceso público a las TIC –como nuevas y poderosas herramientas de comunicación– en el desarrollo comunitario, el empoderamiento y la transformación social.

Como parte de una investigación más amplia, sobre el panorama del acceso público a TIC en Colombia, este artículo analiza el caso de El Carmen de Bolívar, un municipio en la costa Caribe colombiana, a dos horas por carretera al sur de la histórica ciudad de Cartagena. El estudio incluyó, también, otros municipios y ciudades capitales en cinco regiones del país, donde buscamos comprender el papel que juegan los puntos de acceso público a Internet en función del desarrollo social. Investigamos, en particular, las bibliotecas públicas, los cibercafés y los telecentros como los principales puntos de acceso público a TIC. Incluimos tanto los telecentros comunitarios –impulsados por organizaciones no gubernamentales– como los telecentros gubernamentales –impulsados por el programa Compartel del Gobierno Nacional. Pues, ambos tienen una misión de apoyo al

desarrollo comunitario. Agrupamos bajo la etiqueta de cibercafé a los centros de tipo comercial que ofrecen acceso a computadoras conectadas a Internet, y que operan bajo diferentes formatos en pueblos y ciudades: a veces ofrecen comida o bebidas. Servicios conexos como llamadas telefónicas, digitación de textos, impresiones, fotocopias y quemado de discos. O servicios diversos como peluquería, gimnasio o discoteca. No incluimos los puntos de acceso que no están abiertos al público en general –como los centros de cómputo en centros educativos– ni consideramos el acceso privado a Internet –acceso en casa o en el lugar de trabajo.

Este artículo presenta resultados parciales de la investigación “Panorama de acceso público a TIC en Colombia”, impulsada por el Grupo Tecnología y Cambio Social (TASCHA) de la Escuela de Información de la Universidad de Washington (Estados Unidos), conjuntamente con el Centro de Estudios Interdisciplinarios Jurídicos, Sociales y Humanistas de la Universidad Icesi y la Fundación Colombia Multicolor, en Colombia. Esta investigación explora el acceso y los usos de las TIC en espacios de acceso público tales como: telecentros, bibliotecas públicas y cibercafé. El trabajo de campo se hizo a través de encuestas, entrevistas, grupos focales y revisión bibliográfica, con el apoyo de “aliados locales” o asistentes de investigación en cada una de las cinco regiones de Colombia. Este proyecto ahonda en la investigación “Panorama de acceso público a las TIC en 25 países”, llevada a cabo entre 2007 y 2009 por la Universidad de Washington (Gomez, 2011).

El artículo está organizado de la siguiente manera: primero se ofrece una descripción de la metodología empleada en este estudio. A continuación hacemos una reseña de las características particulares del municipio El Carmen de Bolívar, Colombia, y una revisión de la literatura sobre el tema de TIC y desarrollo –enfocados especialmente sobre el tema del acceso público a las TIC en Colombia. Después, se presentan los principales hallazgos encontrados en el estudio en el municipio de El Carmen de Bolívar. Y, finalmente, se concluye con una discusión de las implicaciones de estos hallazgos para los programas de acceso público a TIC desde una perspectiva de desarrollo comunitario.

### **Metodología de investigación**

Para el estudio en Colombia, al igual que en el estudio global, se analiza el uso de bibliotecas, telecentros y cibercafé como lugares de acceso público a TIC. Y, se aplican en encuestas a usuarios y entrevistas a operadores y expertos. Sin embargo, el estudio global no se basó en muestras representativas ni permitió estudiar las interacciones de los diferentes centros de acceso público, entre sí o

con otros espacios. Por lo que este estudio, en Colombia, abordó la recolección de información con algunas importantes variaciones que se describen a continuación.

Para el estudio en Colombia se adoptaron los criterios de distribución regional utilizados en el Diagnóstico Nacional de Televisión Comunitaria,<sup>2</sup> y se escogieron seis zonas: Costa Caribe, Santanderes, Antioquia y Eje Cafetero, Zona Centro, y Zona Suroccidental del país. En cada una de estas zonas se estudió una ciudad capital con gran concentración de población, y un municipio con población intermedia –pueblo. Este modelo de distribución regional permitió tener un cubrimiento nacional y distribuir proporcional y estadísticamente la muestra, por conglomerados en las regiones seleccionadas, tomando como fuente el Censo del Departamento Nacional de Estadísticas –DANE–,<sup>3</sup> del 2005.

Para este estudio se utilizaron múltiples métodos de recolección de información –descritos, más adelante, en detalle: encuesta a usuarios; entrevistas semiestructuradas a expertos; entrevistas semiestructuradas a usuarios; entrevistas estructuradas a operadores<sup>4</sup> y grupos focales con operadores y usuarios en seis localidades del país. Estas características dan a este estudio gran relevancia y credibilidad, ya que permiten establecer con claridad tendencias de uso de los diferentes tipos de centros. Y, ayuda a entender el “ecosistema de información”, en determinadas localidades, basados en talleres de grupo focal con participantes con diversos tipos de experiencia y uso de los distintos centros de acceso público a TIC.

Como parte de la investigación en la Costa Caribe del país, incluimos el municipio de El Carmen de Bolívar. El Carmen está ubicado en el norte de Colombia a unos 80 kilómetros al sur de la famosa Cartagena, una de las ciudades más importantes de la región Caribe en este país suramericano. El Carmen de Bolívar tiene una población de unos 70 mil habitantes y hace parte de la región de los Montes de María, conocida también como la Serranía de San Jacinto, ubicada entre los departamentos de Sucre y Bolívar. Se trata de una zona montañosa cuyas mayores alturas apenas si sobrepasan los 1.000 metros, entre las que

2 Se dividió al país en seis zonas, con atención a criterios culturales y demográficos para tener una muestra representativa que refleja la diversidad del país. Para mayor detalle sobre los criterios que resultan en estas seis zonas ver Ángel, Darío (Com.). *Señales de humo. Panorama de la Televisión Local y Comunitaria en Colombia*. Fundación Social y CINEP. Bogotá, 1998.

3 El Departamento Administrativo Nacional de Estadística –DANE– es la entidad responsable de la planeación, levantamiento, procesamiento, análisis y difusión de las estadísticas oficiales de Colombia. [citado el 26 de mayo de 2010]. Disponible en: Internet:[http://www.dane.gov.co/daneweb\\_V09/index.php?option=com\\_content&view=article&id=175&Itemid=28](http://www.dane.gov.co/daneweb_V09/index.php?option=com_content&view=article&id=175&Itemid=28)

4 Para el caso de esta investigación, se denomina operador a la persona encargada de atender al público y brindar apoyo a los usuarios en las bibliotecas públicas, los telecentros y los cibercafés.

sobresalen los cerros de La Pita y Maco –utilizados para la ubicación de torres de radio-comunicaciones. En estos montes se encuentran las cabeceras municipales de Sincelejo (ciudad capital), Chalán, Colosó y Ovejas, en el departamento de Sucre; y de El Carmen de Bolívar, San Juan y San Jacinto, en el departamento de Bolívar. Hoy en día es la tercera población en importancia del departamento.

Los pobladores de la región son mayoritariamente mestizos, afrocolombianos, e indígenas, que conservan tradiciones culturales heredadas de diferentes comunidades originarias de la zona y de esclavos africanos que se mezclaron con costumbres y cosmovisiones europeas, españolas, desde la conquista y la colonia hasta nuestros días. Esta diversidad se expresa en múltiples hibridaciones y en una fascinante riqueza de ritmos musicales, danzas, comidas, expresiones, prácticas culturales y artísticas.

El municipio de El Carmen de Bolívar se caracteriza por una historia paradójica de organización social, desarrollo agrícola y violencia. Allí realizamos uno de los grupos focales de esta investigación. Este tipo de grupos focales fueron realizados en seis localidades del país –Bogotá, San Gil, Carmen de Bolívar, Medellín, Marinilla y Cali–, con el fin de realizar una mirada más profunda a las características y prácticas de uso de telecentros, bibliotecas y cibercafés en éste y otros municipios del país.

### **Recolección de información**

Este estudio se basa en la aplicación de una batería complementaria de instrumentos que se describen a continuación.

#### *Encuestas a usuarios (muestra: 1000)*

Se encuestaron 1.135 usuarios de lugares de acceso público a TIC en todo el país. Este tamaño de muestra fue definido por el equipo de investigadores viendo la conveniencia del mismo y observando la amplitud y extensión del país, así como las condiciones de presupuesto que conllevan realizar este tipo de estudios nacionales. La importancia de esta definición muestral radica en la flexibilidad, así como la expansión o distribución de la misma una vez se cuente con lugares o conglomerados de aplicación. Como se ha dicho, en el desarrollo de esta indagación, se adoptaron criterios de distribución regional tomados del Diagnóstico Nacional de Televisión Comunitaria.<sup>5</sup> Siguiendo esta división geográfica se definieron tanto la ciudad capital, como una ciudad intermedia para las cinco regiones del país. De cada una de estas zonas se escogió una ciudad

5 *Señales de humo. Panorama de la Televisión Local y Comunitaria en Colombia*. Ángel, Darío, Compilador. Fundación Social y CINEP. Bogotá, 1998.

capital con gran concentración de población y un municipio con población intermedia. Los 1.000 casos a aplicar se repartieron proporcionalmente en estas ciudades y municipios teniendo en cuenta los datos de población según el censo del DANE del año 2005.

Una vez fueron definidas las zonas, así como las ciudades capitales de las mismas junto con un municipio intermedio, se procedió a definir muestras proporcionales para cada una de las ciudades, arrojando el siguiente resultado que sirvió de guía para la aplicación del instrumento:

**Tabla 1.** Muestra y distribución porcentual para aplicación de encuesta a usuarios

Zona	Ciudades y municipios	Muestra según proporción por zonas de aplicación	Muestra ampliada con reposición de encuesta	Distribución porcentual a partir de extensión y tamaño del objeto de estudio en ciudades y municipios	
				80% - 20%	70% - 30%
Zona Caribe	Barranquilla	89	105	84	74
	El Carmen de Bolívar			21	32
Santanderes	Bucaramanga	41	60	48	42
	San Gil			12	18
Zona Centro	Bogotá	510	550	440	385
	Tibasosa			110	165
Antioquia y Eje Cafetero	Medellín	170	200	160	140
	Marinilla			40	60
Zona Suroccidental	Cali	190	220	110	88
	Santander de Quilichao			44	66
	Pasto			66	66
<b>Total</b>		<b>1.000</b>	<b>1.135</b>		

En la tabla se observa, también, cómo se establecieron dos escenarios de proporcionalidad (80%-20% y 70%-30%) para definir posteriormente una distribución proporcional del total de muestra por ciudades capitales y municipios intermedios de cada zona. Esta proporcionalidad fue acogida por los equipos en cada zona, teniendo en cuenta una comparación del tamaño geográfico y poblacional de los dos lugares que se adaptara proporcionalmente a los mismos. Las cantidades que se hallan bajo recuadro con color fueron las adoptadas por los equipos locales para la aplicación en las zonas según el contexto de cada región.

Estas proporciones se tomaron desde un valor de muestra ampliada para tener encuestas y casos de reposición.

La encuesta incluye usuarios de los tres tipos de centros de acceso público a TIC en ciudades y municipios; con atención a la equidad de género, atendiendo la inclusión de personas de diferentes edades –incluidos adultos mayores–, y de diferentes grupos étnicos –indígenas y afros– cuando sea pertinente. Las encuestas fueron aplicadas por encuestadores locales en cada lugar, durante visitas realizadas a diferentes horas del día y en diferentes días de la semana. Los encuestadores tomaron nota de las respuestas con lápiz y papel. En algunos casos, los encuestadores también grabaron las respuestas a una pregunta abierta, incluida en la encuesta, relacionada con las maneras como el uso de las TIC en lugares de acceso público “le ha producido cambios en la vida”.

#### *Entrevistas a expertos (10)*

Estas fueron entrevistas abiertas en dos grupos, realizadas de la siguiente manera:

6 Expertos temáticos: expertos en el campo del acceso público a TIC vinculados con la academia o con organizaciones no gubernamentales o gubernamentales. Balance entre los sectores y áreas de experticia. La experticia se fundamenta en: publicaciones, reconocimiento personal y participación en redes internacionales, nacionales y locales. En su mayoría, estos expertos estaban basados en las grandes ciudades del país (Bogotá, Medellín, Cali).

4 Expertos locales: se trata de líderes de opinión en actividades relacionadas con comunicación en la comunidad para cada región. Seleccionados con base en su conocimiento de la región, su participación y conocimiento de sus dinámicas culturales. Estos expertos locales fueron también los aliados para coordinar las otras formas de recolección de información: encuestas, entrevistas a operadores, talleres de grupo focal.

#### *Entrevistas a operadores (100)*

Estas entrevistas estructuradas fueron distribuidas en una cantidad de 20, por cada una de las cinco regiones. Se mantuvo una proporción<sup>6</sup> entre ciudades capitales y municipios seleccionados para cada una de las cinco regiones, y un balance entre los tres tipos de espacios –telecentros, cibercafés, bibliotecas. Ade-

6 Esta distribución entre ciudad capital y municipio intermedio varió entre 80%-20% o 70%-30%, dependiendo del porcentaje utilizado según el criterio de los “aliados locales” para la aplicación de las encuestas a usuarios.

más se mantuvo una equidad de género, representación de diferentes edades y representación étnica –indígenas y afrocolombianos, en las regiones donde éstas son variables importantes. La selección de los operadores fue realizada por los aliados locales, basados en su comprensión sobre la distribución de sitios, tipos de usuarios y de los usos, con el fin de incluir una variedad de experiencias, tamaños, sitios y poblaciones atendidas.

#### *Entrevistas semiestructuradas –trayectoria de vida– (10)*

Se realizaron entrevistas con diez personas seleccionadas por el interés humano o la relevancia de sus experiencias personales al conocer y utilizar las TIC a través de lugares de acceso público. Se trata de historias personales relevantes e impactantes por la transformación, motivación, o visión de las TIC para el desarrollo. Los casos para estas entrevistas fueron identificados durante las encuestas o entrevistas a usuarios, operadores y expertos.

#### *Talleres de Grupo Focal –ecosistema de información– (6)*

Un total de seis talleres de grupo focal, realizados en cada una de las regiones del país. En cada taller participaron alrededor de 12 miembros de la comunidad, usuarios, operadores o actores en el campo de acceso público a TIC en la localidad. Se tuvo especial atención a la equidad de género, diferentes edades, niveles educativos y estrato socioeconómico, así como la inclusión de personas con discapacidades y de minorías étnicas –si es apropiado en la región. El propósito principal de estos talleres fue el propiciar conversaciones estructuradas para armar un panorama detallado sobre las necesidades y prácticas de información y comunicación en la comunidad y, en particular, el rol que juegan los puntos de acceso público a TIC en el desarrollo comunitario. Igualmente, se buscaba ayudar a entender las interacciones entre los diferentes tipos de puntos de acceso público, la telefonía móvil y la radio comunitaria, así como las perspectivas locales sobre sus beneficios e impacto.

### **Ecosistema de información en El Carmen de Bolívar**

Para el grupo focal en El Carmen de Bolívar se reunieron 13 personas, 5 mujeres y 8 hombres, entre usuarios y operadores de cibercafés, telecentros y Biblioteca Municipal. En la conversación se hizo un “mapa social” de los sitios de acceso a TIC en el municipio, se habló de los usos de las TIC en este territorio y de las características de los usuarios de los centros de acceso. Además, se hizo un análisis a las diferencias en la oferta de TIC en la Biblioteca Municipal, los 2

telecentros y 7 cibercafés en el municipio, y de los desafíos que ellos tienen en una región como ésta. Además del taller de Grupo Focal, en El Carmen de Bolívar se recogieron 31 encuestas a usuarios, y se hicieron 20 entrevistas a operadores. Además, se condujo allí una de las entrevistas en profundidad con una usuaria de 32 años quien es lideresa de este municipio y, actualmente, representante legal de la Asociación de Personas en Situación de Discapacidad. En la entrevista, ella narra la manera como el acceso a las nuevas tecnologías de la información y la comunicación han incidido tanto en su vida como en la de su organización.

Cuando se llega a El Carmen se siente el calor penetrante de ese Caribe, que ya no está tan cerca de la costa y de sus brisas marinas. En el tiempo de nuestra visita la región atravesaba un intenso verano y, según contaba la gente de la zona, ya habían pasado más de cuatro o cinco meses sin llover. En este municipio no sólo se siente el calor del clima, también el de su gente que por lo general es alegre, tranquila y muy conversadora. Además, se puede percibir el dinamismo de este municipio que está en la mitad de varios cruces de caminos que vienen y van al centro del país, a Antioquia –noroccidente–, y a otras ciudades de la región Caribe como: Sincelejo, Cartagena, Valledupar, Santa Marta y Barranquilla.

Ese dinamismo está relacionado con la vocación agrícola y ganadera de la región, que ha estado acompañada de una próspera actividad minera (carbón y níquel). Dinamismo que también se expresa en el movimiento que hay en sus calles, en el ir y venir de carros, camperos, motos y bicicletas; en la cantidad de gente que se reúne en el parque principal, y en la multitud de personas que recorren sus calles durante el día, visitando el mercado y los establecimientos comerciales: graneros, farmacias, bares, cafeterías y cafés internet.

Todo este movimiento también pareciera poner en evidencia los altos niveles de empleo informal que hay en la región y en todo el país, además de las preocupantes tasas de desocupación que ascienden a 11.8% en el país, para marzo de 2010.<sup>7</sup>

Por la cercanía a las elecciones legislativas y, también, a las futuras votaciones presidenciales el municipio estaba lleno de pasacalles, carteles, vallas y folletos con publicidad política. Y, como una muestra de las prácticas políticas locales, en una de las edificaciones más altas de la plaza principal reposaba una formidable valla con la propaganda al Senado del hijo de una empresaria de juegos de azar de la región, involucrada en varios procesos judiciales por vínculos con organizaciones paramilitares. A pesar de las denuncias y señalamientos que se hicieron sobre estos vínculos, el hijo de la empresaria, así como otros políticos

7 [http://www.dane.gov.co/daneweb\\_V09/](http://www.dane.gov.co/daneweb_V09/)

vinculados con ella, lograron escaños tanto en el Senado como en la Cámara de Representantes, máximos organismos legislativos de la nación.<sup>8</sup>

Tres tipos de negocios informales funcionan con poco control o regulación: la venta de minutos –llamadas por celular–, las carreras –aventones en mototaxi– y el agua –agua limpia o potable, vendida puerta a puerta. Estas tres actividades resumen las carencias básicas en el municipio, que se resuelven acudiendo a la economía informal: agua, transporte y comunicación. Las tres actividades contribuyen al bienestar de la población, pero en las tres se expresan las claras limitaciones con las que viven los pobladores día tras día.

### **Minutos a 200**

Al recorrer las calles de El Carmen de Bolívar se encuentran cientos de *negocios* para la reventa de minutos a celular: entre cinco o seis vendedores por cuadra, en la zona del centro, ofrecen sus aparatos para hacer llamadas con tarifas que oscilan entre 50 y 300 pesos el minuto (US\$ 0.04 - 0.15). El número de vendedores y las tarifas suben y bajan al vaivén de las coyunturas y eventos sociales, políticos y culturales del municipio. La mayoría de estos negocios son una persona con uno, dos o tres teléfonos celulares ofreciendo llamadas que se hacen y se pagan al instante. Algunos de los negocios funcionan en un local o como parte de la oferta de servicios de una tienda. Hay diferentes compañías de telefonía celular, y las llamadas son más baratas cuando se hacen entre teléfonos servidos por la misma compañía, por lo que los negocios de minutos, en general, tienen varios aparatos de teléfono celular, y utilizan el aparato suscrito a la compañía que sirve al número al que el usuario desea llamar. Recibir llamadas en un celular no tiene ningún costo. Las llamadas a números fijos son más caras que a otro celular, y las llamadas de número fijo a celular son las más caras de todas.

Todos los participantes en nuestro taller tienen teléfono celular, y afirman que algunas familias en el casco urbano de El Carmen de Bolívar tienen al menos un celular. Pero casi nunca lo utilizan para hacer llamadas, solo para recibir. Cuando necesitan hacer llamadas, compran minutos de un proveedor comercial. Ninguna de las personas con quienes hablamos en El Carmen de Bolívar usa mensajes de texto o tiene servicio de datos (internet) en su teléfono celular. En este panorama, la telefonía móvil resuelve una necesidad básica de comunicación con pagos a cuentagotas, usando un sistema híbrido: recibir las

8 Más información sobre este caso en el artículo “La polémica empresarial del chance Enilce López, ‘La Gata’, quedó con 4 fichas en el Congreso”, diario *El Tiempo*, Marzo 17 de 2010. [http://www.eltiempo.com/elecciones2010/parlamentarias/ARTICULO-WEB\\_PLANTILLA\\_NOTA\\_INTERIOR-7423257.html](http://www.eltiempo.com/elecciones2010/parlamentarias/ARTICULO-WEB_PLANTILLA_NOTA_INTERIOR-7423257.html)

llamadas en un teléfono móvil particular, mientras que, para hacer las llamadas, se usa un teléfono móvil de acceso público.

### **Carreras a 1000**

El transporte local se resuelve también desde la economía informal, a través del uso de *mototaxis*. Los *mototaxis* son una de las principales formas de transporte público del municipio, prestada por particulares que utilizan sus motos para llevar y traer gente a uno y otro sitio del lugar. La tarifa por el recorrido, dentro de la cabecera municipal, es de aproximadamente 1.000 pesos (US\$ 0.50), lo cual es bastante más caro que un minuto de llamada por celular. Los viajes en *mototaxi* son un lujo que no es muy asequible para la población más pobre del lugar.

### **Agua a 2000**

Por su parte, la venta de agua puerta a puerta es otra expresión de las necesidades básicas que se resuelven en la economía informal. A pesar de la relativa cercanía de El Carmen a ciudades más grandes como Cartagena o Sincelejo, todavía no cuenta con servicio de acueducto y alcantarillado. El agua se vende en distintas cantidades usando una variedad de vehículos: desde camiones y carrotaques, hasta bicicletas y carretillas acondicionadas para transportar el líquido y ofrecerlo de casa en casa. Además, se ofrece agua potable –para tomar o cocinar–, agua limpia pero no potable –para aseo o lavar ropa–, o agua salobre –para construcción u otras necesidades. La falta de acueducto y alcantarillado ha llevado a los pobladores de El Carmen a diseñar y construir creativos sistemas de recolección de aguas lluvias que almacenan y utilizan en todo tipo de necesidades domésticas. Es común pagar alrededor de 3.000 pesos (US\$ 1.5) por un *viaje* de agua de 100 o 120 litros, lo que equivale a 100 pesos por galón. El Carmen de Bolívar, al igual que otros municipios en similares condiciones, tiene uno de los costos más altos de agua en el país. Estudios realizados en la región<sup>9</sup> han mostrado cómo la tarifa, galón por galón, resulta bastante más alta de la que puede llegar a pagar un habitante de uno de los estratos más altos en cualquiera de las grandes ciudades del país. Por ejemplo, en Cartagena el valor del galón de agua que se paga en el estrato 6 al acueducto es de 8 pesos (US\$ 0,005).<sup>10</sup> Esto sin mencionar asuntos de conveniencia, cantidad y calidad del agua que se consume en cada lugar.

9 Ver, por ejemplo, Bernal Forero, Pedro Ignacio. *La prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado en la ciudad de Barranquilla*. Centro de Investigación y Educación Popular – CINEP, 1991.

10 Este dato no incluye el cargo fijo que se debe pagar por acueducto. Para mayor información, consultar las tarifas de agua de Cartagena. <http://www.acuacar.com/sites/portafolio/files/contrato/tarif-fact.pdf>



Foto 1: minutos a 100, mototaxis a 1000. El Carmen de Bolívar, Colombia. Foto: R. Gómez.

De este modo, en la cuadra del mercado en El Carmen de Bolívar se puede comprar un minuto de llamada a cualquier celular del país por 100 pesos; una carrera en *mototaxi* a cualquier casa del pueblo por 1000 pesos; y un galón de agua potable en bolsitas por 2000 pesos. Es la economía informal de la pobreza.

La región de El Carmen de Bolívar, en los Montes de María al nororiente colombiano, ha tenido una larga historia de organización comunitaria, especialmente en el campo de la comunicación para el desarrollo. Sin embargo, una larga historia de violencia ha dejado, también, profundas heridas en el tejido social de la región. Con la reciente llegada, a El Carmen de Bolívar, de centros de acceso público a Internet se abrieron nuevas oportunidades para estas organizaciones comunitarias y para el desarrollo de la región. Sin embargo, es posible que el tejido social estuviera demasiado debilitado para que el acceso público a Internet pueda incidir de manera positiva en el desarrollo comunitario de la región de El Carmen de Bolívar. Para entender mejor este fenómeno, primero veremos algunos elementos de la historia de violencia y, seguidamente, estudiaremos algunos elementos de la historia de organización comunitaria en la región.

## El Carmen de Bolívar en el centro de la violencia

Los Montes de María son reconocidos en Colombia no sólo por sus características económicas, geográficas y culturales. También lo son, triste y trágicamente, porque es una de las regiones más afectadas por la violencia producida por el conflicto armado colombiano, que ya tiene más de sesenta años. De manera particular, esta región se convirtió durante la década del noventa en escenario de disputa territorial de todos los actores armados que han coexistido en el país: organizaciones guerrilleras, grupos paramilitares, narcotraficantes y Ejército Nacional, con consecuencias muy graves sobre la población civil.<sup>11</sup>

La región de los Montes de María se constituyó en uno de los lugares más importantes de movilizaciones campesinas de los años setenta. Y esta fue una de las razones para que la población de la zona entrara a hacer parte de los cálculos estratégicos de organizaciones guerrilleras que intentaron cooptarla supliendo vacíos institucionales producidos por la precariedad del Estado colombiano. La presencia de actores armados insurgentes, en una zona de tanta importancia geoestratégica, dio lugar en etapas recientes del conflicto a la estigmatización de la población como subversiva, dejando a los pobladores, como en otras zonas del país, en medio del fuego cruzado.<sup>12</sup>

Siguiendo la investigación del Grupo de Memoria Histórica,<sup>13</sup> el estigma ha sido uno de los rasgos más característicos y costosos para la población civil en las guerras contemporáneas. Se trata de un estigma doble: primero, porque el victimario atenúa su responsabilidad transfiriéndola a la víctima y, segundo, porque estimula un clima social de sospecha que se materializa en esas expresiones populares de condena anticipada, tales como: “por algo será”, “algo habrá hecho”. Además, la eficacia del estigma puede llegar a la autoincriminación de la propia población.

En las fechas en que realizamos el Grupo Focal, las instituciones y comunidades de la región se preparaban para recordar los 10 años de La masacre de El Salado, corregimiento a 10 km de El Carmen de Bolívar, ocurrida entre el 16 y el 21 de febrero de 2000.

11 En la zona se ha destacado la presencia de las Fuerzas Armadas Revolucionarias de Colombia, Ejército del Pueblo FARC-EP, desde el inicio de los años noventa y de las Autodefensas Unidas de Colombia, AUC, desde 1999. Las disputas territoriales trajeron consigo secuestros, extorsiones, masacres, violencia con la subsecuente pobreza y problemas de subdesarrollo.

12 Sobre el particular, ver Informe *La masacre de el salado: esa guerra no era nuestra*, grupo de Memoria Histórica Gonzalo Sánchez G. Coordinador del Grupo de Memoria Histórica; Andrés Fernando Suárez; Relator de la investigación sobre la masacre de El Salado, Tatiana Rincón Co-relatora.

13 *Ibid.*

De acuerdo con el Grupo de Memoria Histórica, la masacre de El Salado hace parte de una notoria y sangrienta escalada de eventos de violencia masiva perpetrados por grupos paramilitares en Colombia, entre 1999 y el 2001. En ese período, en la región de los Montes de María –o sea, los alrededores de El Carmen de Bolívar– se cometieron 42 masacres que dejaron 354 víctimas fatales.

Tal expansión y rutinización de las masacres no pudo ocurrir sin los vínculos de sectores de las élites políticas y económicas con los grupos paramilitares y, también, sin la aceptación y complacencia de amplios sectores de la sociedad. Incluso se ha mencionado la posible participación de fuerzas armadas del Estado, pues hay denuncias de la presunta participación de la Infantería de Marina en la masacre –por acción o por omisión– que no han sido investigadas debidamente.<sup>14</sup>

Según la Comisión Histórica, a diferencia de otros escenarios de asesinatos colectivos, lo ocurrido en el Salado fue más allá de la pretensión de eliminar al enemigo. Las torturas y las masacres hicieron parte de la misma operación asesina. Y, en casos como este, la mayoría de los crímenes fueron ejecutados en la plaza pública con la intención manifiesta de que todos vieran, escucharan y supieran. Es decir que todos sean, en últimas, “castigados” por sus presuntas complicidades.

La táctica aplicada por los paramilitares en la región fue de tierra arrasada que, como menciona el Informe, no sólo dejó un escenario de tierra sin hombres sino, también, dejó a muchos hombres sin tierra. El desplazamiento forzoso, o mejor el destierro, fue uno de los impactos más impresionantes y duraderos del pánico en la zona, cuya desolación fue prácticamente total, convirtiendo a El Salado en un pueblo habitado por muertos y fantasmas. Las cifras del éxodo en El Salado son ilustrativas de los altísimos niveles del terror diseminado por los paramilitares: de los 4.000 desplazados de El Salado, sólo 700 personas han retornado a sus territorios de origen.

Posterior a la masacre de El Salado, los medios masivos de comunicación presentaron, primordialmente, las voces de los victimarios y de las instituciones estatales. Las voces de las víctimas fueron notablemente menores. La presencia dominante en el escenario mediático fue la de los paramilitares que, con un discurso de salvación de la patria frente a la guerrilla, señalaron y estigmatizaron a las víctimas de El Salado sin posibilidades confrontación o interpelación ética o política alguna. Los medios no fueron para los victimarios una oportunidad

14 Editorial del periódico *El Espectador* 14 de Septiembre de 2009. Este editorial pregunta por qué la Fiscalía se abstuvo de investigar adecuadamente el vuelo de un avión fantasma el día anterior al ingreso de los paramilitares al casco urbano de El Salado, así como el sobrevuelo de helicópteros durante los días de la incursión y la movilización de 450 paramilitares en una zona cuyo control, sobre el papel, le estaba reservado a la Infantería de Marina.

para arrepentirse, confesar o contar las verdades de la guerra. Al contrario, lo fueron para reivindicar los hechos y continuar la ignominia contra los saladeros.

Tal y como lo señala el Informe de la Comisión Histórica, uno de los signos distintivos de esta masacres es que, pese a su magnitud y su barbarie, la imposición de las versiones de los victimarios lograron volverla difusa en la memoria colectiva. Además, la opinión pública nacional aún desconoce sus dimensiones y hasta ahora no se han producido condenas morales contra los victimarios, ni solidaridad con las víctimas.

### **Fuerte tradición de organización comunitaria en El Carmen de Bolívar**

La crítica situación de esta región, producida tanto por el conflicto armado como por las condiciones de pobreza, no ha logrado detener, e incluso ha estimulado, una variedad de iniciativas y esfuerzos de múltiples actores que han trabajado por el desarrollo humano en la región. La mayoría de estas iniciativas y proyectos han sido gestados y realizados por organizaciones sociales que se han unido para defender y asegurar sus derechos. También es importante mencionar las intervenciones del Estado y de la Iglesia Católica al generar proyectos en la zona, o al vincularse y apoyar a algunas de estas organizaciones. Aunque, en menor medida, también se deben citar los trabajos realizados por la empresa privada, recientemente motivada por las corrientes de responsabilidad social empresarial. Y, en todas estas iniciativas se debe destacar el papel de la cooperación internacional que garantiza la sostenibilidad de los proyectos.

Como se mencionó antes, ésta ha sido una región con alta capacidad de organización comunitaria, así como con una gran habilidad para generar y mantener alianzas con instituciones educativas y, en general, con instituciones públicas. Además de apoyarse entre sí, pues proyectos planteados por una organización pueden fácilmente estarse ejecutando con otro grupo comunitario.<sup>15</sup>

Una rápida mirada a los programas y proyectos de desarrollo comunitario realizados en la zona, en los últimos cinco o diez años, permite identificar temas centrales de trabajo como la atención a población vulnerable, pobre y desplazada en comunidades urbanas y rurales de las zonas afectadas por la violencia, reduciendo su riesgo de exposición al conflicto y mitigando el impacto negativo de posibles efectos derivados del mismo.<sup>16</sup> También se han conformado una serie

15 Este es el caso de proyectos desarrollados por organizaciones como la Fundación Red Desarrollo y Paz de los Montes de María (FRDPMa), la Fundación Mujer y Futuro, y el Colectivo de Comunicaciones Montes de María, entre otras organizaciones de la zona, quienes se apoyan mutuamente en el trabajo. Este tipo de alianzas entre organizaciones, sumada a los vínculos con entidades del Estado, y sobre todo con entidades internacionales, garantiza la sostenibilidad de los proyectos.

16 <http://www.fmontesdemaria.org/quienessomos.asp>

de espacios para la defensa integral de los derechos humanos y para la lucha por el derecho a la tierra y la permanencia en el territorio.<sup>17</sup> Además, está la implementación de diferentes proyectos productivos de seguridad alimentaria, planificación del desarrollo local y regional, de capacitación y fomento a los procesos organizativos campesinos.

También han sido muy pertinentes los proyectos de sensibilización en temas como la participación política, el fortalecimiento de mecanismos de control, veedurías ciudadanas y la promoción de la rendición pública de cuentas.<sup>18</sup> Y ni que decir de la importancia de una serie de iniciativas y proyectos de comunicación para la paz, de memoria y comunicación para el cambio social,<sup>19</sup> mediante las que se ha buscado construir nuevas visiones colectivas y versiones más complejas en los medios de comunicación –periodistas y formadores de opinión– sobre la situación regional. Además, hay un serie de programas en la región sobre salud sexual y reproductiva que buscan prevenir los embarazos en adolescentes y garantizar el acceso, de la población vulnerable, a los servicios de salud sexual y reproductiva, prevenir que niños, niñas y jóvenes consuman sustancias psicoactivas o se vinculen con grupos armados.

Una de las propuestas más grandes e integrales que se han implementados en los últimos años, no sin conflictos y tensiones en la región, es el III Laboratorio de Paz apoyado por la Unión Europea, el Gobierno Nacional y las agencias del Sistema de Naciones Unidas en Colombia. Esta iniciativa desarrollada a partir del 2006 tiene como objetivo buscar soluciones de paz duraderas ante el escenario de violencia, pobreza y precariedad institucional existente en ese momento.<sup>20</sup>

A partir de esta experiencia se vio la necesidad de una institución que realizara observación y análisis permanente sobre la situación política, económica, de derechos humanos, derecho internacional humanitario y de gestión institucional. Fue así como se constituyó el *Observatorio de Cultura Política, Paz, Convivencia y Desarrollo* en la región de Montes de María, que también está encargado de proponer soluciones viables para mejorar la calidad de vida de los pobladores de la región, además de conseguir una paz duradera.

### **El caso del Colectivo de Comunicaciones Montes de María -Línea 21**

Tal como lo plantea Clemencia Rodríguez en el libro *Lo que le vamos quitando a la guerra*, la comunicación, el arte y la producción cultural pueden contribuir

17 <http://www.prensarural.org/spip/spip.php?article903>

18 [http://www.saliendodelcallejon.pnud.org.co/buenas\\_practicas.shtml?x=7106](http://www.saliendodelcallejon.pnud.org.co/buenas_practicas.shtml?x=7106)

19 <http://www.c3fes.net/docs/montesmariajovenes.pdf>

20 <http://www.observatoriomontesdemaria.org/index.php?codigo=3>

a reparar lo que la violencia armada destruye con su impacto devastador en la vida cotidiana de una población civil (Rodríguez, 2008).

Un ejemplo claro de respuesta a la pregunta central de ese libro sobre cómo pueden convertirse la comunicación y la cultura en herramientas de resistencia cultural contra el impacto negativo del conflicto armado, lo representa la experiencia del *Colectivo de Comunicaciones Montes de María*. Esta es una experiencia que nació en 1994 cuando un grupo de jóvenes inquietos por realizar un proyecto de comunicación y cultura en su municipio, golpeado por la violencia, se reunieron para realizar periodismo comunitario con una cámara de video.

Una vez empezaron a producir 20 horas semanales de noticias del municipio, para televisión, relacionadas con los acontecimientos de la alcaldía, las escuelas y otros lugares cercanos, compraron una antena satelital para bajar programas de televisión comercial, y así cablearon el municipio y suscribieron a algunos habitantes, quienes pagan por ver la televisión comercial y por las más 20 horas de producción local.

Actualmente el Colectivo tiene varias líneas de trabajo: capacitación en producción radial que se ofrece a los niños a través de 18 colectivos escolares de producción radial de la localidad; capacitación en producción radial y televisiva para adolescentes y adultos jóvenes en El Carmen y en diferentes comunidades aledañas; capacitación en radio y televisión para grupos de mujeres desplazadas en las comunidades locales; un proyecto itinerante de cine callejero, y un canal de televisión por cable (Rodríguez, 2008).

Hoy en día es una ONG que trabaja sobre temas de comunicación-educación-cultura a través de la investigación, la producción y la difusión de programas de los diferentes medios alternativos y ciudadanos como son: la radio, la televisión, los impresos ciudadanos o los periódicos murales, entre otros.

Aunque esta experiencia de comunicación ciudadana y comunitaria busca posicionar a niños, niñas y jóvenes como actores sociales del desarrollo, también ha involucrado a mujeres, padres de familia, docentes y adultos, en general, en proyectos dirigidos a la promoción y divulgación de derechos humanos y derechos de los niños, a la pedagogía para la paz, a la equidad de género, al medio ambiente y a los valores.

Entre algunos de los proyectos realizados por el Colectivo se encuentra el cine club La Rosa Púrpura del Cairo,<sup>21</sup> el cual está dirigido a niños, niñas y jóvenes, quienes a través de la proyección de piezas comunicativas radiales y

21 [http://www.saliendodelcallejon.pnud.org.co/buenas\\_practicas.shtml?x=7545](http://www.saliendodelcallejon.pnud.org.co/buenas_practicas.shtml?x=7545)

audiovisuales, producidas por ellos en las calles de El Carmen de Bolívar durante la noche, lograron recuperar de manera inmediata el espacio público, la noche y la tranquilidad que le había quitado el miedo provocado por la violencia. Otros de los logros de este proyecto ha sido el poder valorar y registrar la memoria de su comunidad.

Otro de los proyectos en los cuales ha participado el Colectivo es la “Promoción de Derechos y Redes Constructoras de Paz en siete municipios de los Montes de María”, en el cual ellos fueron los operadores. Esta iniciativa, promovida por la Consejería Presidencial de Programas Especiales y financiada por la Organización Internacional para las Migraciones (OIM), tuvo como objetivo la promoción de derechos de salud sexual y reproductiva, la prevención de embarazos en adolescentes y la creación de redes constructoras de paz a través de la estrategia de comunicación que se basa en la Información, Educación y Comunicación –IEC–, que utiliza la comunicación ciudadana y comunitaria para fortalecer las relaciones entre instituciones, grupos productores de medios alternativos, la escuela, el gobierno local, las redes sociales, la familia y la sociedad en general.<sup>22</sup>

También han participado en el proyecto “Promoción de la Salud y los Derechos Sexuales y Reproductivos en los Montes de María” que lleva a cabo la Fundación Red Desarrollo y Paz de los Montes de María, y se enmarca dentro del Programa País 2003-2007 de la UNFPA –agencia de cooperación internacional para el desarrollo.

Este Colectivo ha cautivado el sentir de la niñez y la juventud montemarianas, tal como se ve reflejado en las múltiples redes escolares y barriales, además de las múltiples capacitaciones que se han brindado. Según datos de la web de Educación Para la Paz:

En todo el proceso, se han formado la red de colectivos radiales escolares en ocho municipios de Bolívar. Apoyo a la creación de cinco colectivos enfocados hacia la producción audiovisual. Seis colectivos barriales infantiles y juveniles en el Carmen de Bolívar. Más de 3.000 niños y niñas, 1.500 jóvenes, 120 maestros y alrededor de 120 padres de familia capacitados. 160 mujeres en situación de desplazamiento dentro del programa de educación continuada para adultos, en convenio con Cafam e Improsocial. Contamos con un centro de producción audiovisual (radio-tv) y un canal comunitario.<sup>23</sup>

22 [http://www.saliendodelcallejon.pnud.org.co/buenas\\_practicas.shtml?x=7540](http://www.saliendodelcallejon.pnud.org.co/buenas_practicas.shtml?x=7540)

23 [http://www.educacionparalapaz.org.co/experiencias-nuevo.htm?AA\\_SL\\_Session=5da1eb446622919ea9eb0adc4b49c6cb&x=18936110](http://www.educacionparalapaz.org.co/experiencias-nuevo.htm?AA_SL_Session=5da1eb446622919ea9eb0adc4b49c6cb&x=18936110)

Otros de los resultados que este Colectivo ha obtenido, a través de sus múltiples actividades y proyectos, han sido el mejoramiento de la relación intergeneracional dentro de las familias y de las comunidades, la generación de espacios reales de convivencia y confianza entre los jóvenes y niños, el fortalecimiento del sentido de pertenencia por el municipio y la región.

En el año 2003 el Colectivo de Comunicación Línea 21 recibió el prestigioso Premio Nacional de Paz, en reconocimiento a la impresionante labor de este grupo. Clemencia Rodríguez comenta que el Premio Nacional de Paz se otorga a “la iniciativa colombiana que, según un jurado, haya logrado el impacto más significativo en términos de construcción de paz en el país en ese año” (Rodríguez, 2008). Según el acta de los premios de ese año, ese proyecto contribuye a la reconciliación y la convivencia pacífica por medio del fortalecimiento del tejido social a la región. Este premio es convocado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo –PNUD–, La Friedrich Ebert Stiftung en Colombia –FESCOL–, y varios medios de comunicación colombianos –la Casa Editorial *El Tiempo*, la *Revista Semana*, Caracol Radio, Caracol TV y *El Colombiano*. El colectivo ha recibido además otros reconocimientos, como dos menciones especiales en el Primer Concurso de Canales Comunitarios de la Costa Caribe Colombiana, y un premio en la novena versión de los Premios Santillana a uno de los núcleos del Colectivo (emisora escolar “Chaqueros de la Paz” de la Escuela BenkosBiojó de Palenque).

### **Panorama de acceso público a TIC en El Carmen de Bolívar**

Los participantes del taller de grupo focal ubicaron en un mapa social del municipio los siguientes puntos de acceso público a Internet: dos telecentros que funcionan en una institución educativa y prestan servicios de capacitación después de la jornada escolar; la Biblioteca Municipal, que ofrece un servicio limitado pero gratuito de acceso público a computadoras e internet, y 7 cibercafé ubicados en el centro del municipio. Mencionaron, además, la existencia de algunas personas que prestan el servicio de acceso a Internet en sus casas en los barrios más distantes y deprimidos del municipio, y la existencia de un servicio de acceso inalámbrico que cubre casi toda la cabecera municipal.



- Trámites: sacar o renovar la cédula, la libreta militar o pasado judicial, y tramitar formularios relacionados con el trabajo o con entidades públicas (licencias, permisos, constancias, etc.).

Los participantes en el taller, y en todos los demás talleres relacionados con este estudio, indicaron que hay mucho uso de los centros de acceso público a Internet para consumo de pornografía. En una breve, pero contundente sentencia, un participante resumió el uso principal de Internet como: “Facebook y porno: nada más”. Un caso curioso –¿o qué tan común será? Hablaron de una experiencia de Facebook, de autores desconocidos, sobre información local, mejor sobre chismes locales del acontecer cotidiano. Sin embargo, algunos no han vuelto a consultar, pues se trata de información que puede ser verídica pero malintencionada.

### ¿Usos diferentes en centros de acceso diferentes?

Una de las ventajas de los talleres de Grupo Focal es que permite explorar los usos de diferentes tipos de centros, y establecer preferencias de los usuarios para elegir si ir a un cibercafé, biblioteca o telecentro. Estas son las principales características señaladas por los participantes para cada tipo de centro:

- *Cibercafé*: se destaca la comodidad, buena conectividad y actualidad de los equipos, así como de sus accesorios –cámara, audífonos, programas. Además resaltaron la privacidad y libertad que ofrecen, que no tienen restricciones de los sitios para navegar y los servicios adicionales que ofrecen –como transcripciones, impresiones, copias. Uno de los principales desafíos que se ven para estos centros de acceso es avanzar en responsabilidad social, para que además de prestar el servicio, cumplan con una labor comunitaria.
- *Telecentro*: se hace énfasis en las tarifas rebajadas, en la atención personalizada y en la capacitación diferencial que ofrecen de acuerdo con las edades. Indican que el uso de Internet, allí, apunta a otros objetivos distintos a los cibercafés, principalmente, para el aprendizaje “no sólo para el ocio” y tienen la impresión que estos sitios crean las necesidades y preparan la clientela de los cibercafés. “Los telecentros dan la pruebita... la visión de lo que se puede hacer con el Internet”. Por ejemplo, para las madres comunitarias ha sido muy importante la capacitación porque han mejorado sus prácticas consultando experiencias y al parecer han incorporado elementos de su formación a la capacitación que brinda a

los preescolares. De acuerdo con una funcionaria del programa nacional de telecentros Compartel: “en el departamento de Bolívar hay 53 telecentros del programa Compartel, que enseñan completamente gratis, pero la velocidad no es buena”.

- *Biblioteca*: se destaca la gratuidad del servicio y el carácter educativo del servicio que presta. De todas maneras subrayan las restricciones de uso por el tiempo compartido (pocos computadores para muchos usuarios), los problemas de conectividad. La persona encargada expresó su preocupación porque: “antes, se tenía más hábitos de lectura, ahora quieren lo más fácil, se dice que la educación ha bajado, es que ya uno soluciona cualquier cosa por Internet, eso afecta el nivel académico, porque se nota que ha bajado las pruebas del ICFES (examen del Estado) en El Carmen”. Sin embargo, Internet ha obligado a los padres a estar más atentos del uso que hacen sus hijos de él, y para que los profesores busquen otras formas de argumentar y otras formas de proponer las tareas y actividades de sus cursos.

Por encima de estas diferencias, los participantes del taller estuvieron de acuerdo en señalar que los aspectos que más se aprecian de los centros de acceso público a Internet son, en orden de importancia:

- La buena atención al usuario: amabilidad, cariño en la atención y la capacitación personalizada. Este criterio fue el factor más importante de éxito, sin el cual no prospera ningún centro de acceso al público, según los participantes.
- La accesibilidad en términos de la cercanía, conveniencia de ubicación, y facilidad de uso. En el caso de personas discapacitadas hay más obstáculos: la existencia de escalones y espacio limitado para una silla de ruedas en los centros de acceso público hizo que uno de los participantes, en silla de ruedas, buscara tener acceso privado a la red inalámbrica, a pesar de su alto costo, en lugar de visitar los centros de acceso público.
- Las características de los equipos y la conexión, en particular la velocidad, y la disponibilidad de accesorios como cámaras de video –webcam.
- Las condiciones ambientales del lugar: en un clima tan caliente, la presencia de ventiladores o aire acondicionado hace que un centro sea mucho más deseable que otro.

### Acceso público a TIC. ¿Dónde está el contexto?

El análisis de los usos de centros de acceso público a TIC en El Carmen de Bolívar confirma tendencias que se han identificado en otros estudios: una fuerte preponderancia de usuarios jóvenes, y usos centrados en comunicación y redes sociales, tareas escolares, entretenimiento y trámites. El costo no es un factor decisivo en la selección del lugar a dónde ir, ya que se prefiere la atención al usuario, la conveniencia de la cercanía, la calidad de los equipos y la velocidad de conexión. Pero lo que es más sorprendente en el estudio en El Carmen de Bolívar es la ausencia de contexto, o más bien, el silencio en torno al contexto excepcionalmente impactante en la historia de esta región: la guerra, y la organización comunitaria.

Sólo una de las usuarias, quien ha tenido vínculos con el Colectivo Línea 21, señaló que las TIC han servido para propiciar la solidaridad desde otros lugares, sobre todo para las organizaciones que han vivido la violencia. Y, también, han ayudado a circular otra información en esta región que ha sido muy estigmatizada. Pero esta anotación al margen no fue corroborada por otros participantes del taller, ni por otras personas entrevistadas o encuestadas en esta investigación.

Ha servido para la utilización del tiempo libre, porque aquí en El Carmen hay pocos espacios para el deporte y el Internet seduce a los jóvenes, llena los espacios de ocio. Y nosotros como Colectivo, estamos comenzando a pensar que podemos aprovechar las nuevas tecnologías, para mantener la comunicación entre las comunidades; para el intercambio de experiencias de la memoria, y para el trabajo con las Instituciones educativas en donde tenemos grupos que hacen parte del Colectivos.<sup>24</sup>

En el municipio no encontramos mayor evidencia de un fuerte tejido social, ni mucho menos su fortalecimiento gracias al acceso público a TIC. El Carmen de Bolívar es un lugar donde rige la economía informal de la pobreza, con llamadas a 100, carreras a 1.000, y galones de agua a 2.000 pesos. El Carmen de Bolívar es una región marcada por la violencia, con 42 masacres entre 1999 y 2001, incluyendo una de las masacres más crueles y sangrientas de la historia reciente del país, la masacre de El Salado en el 2000. El Carmen de Bolívar es también una región donde la organización comunitaria reinventó formas de comunicación y de celebración en torno a la vida con la creatividad e ingenio ejemplar del Colectivo de Comunicación Línea 21 entre otros, mereciendo el Premio Nacional de Paz en 2003. Sin embargo, el acceso público a TIC, a

24 Testimonio ofrecido durante el Grupo Focal en El Carmen de Bolívar.

través de telecentros, cibercafés y la Biblioteca Municipal, no cae en un terreno fértil para fortalecer las iniciativas ciudadanas, para dar voz a las organizaciones comunitarias, para abrir puertas y ventanas al desarrollo comunitario de esta región pobre y azotada por la guerra.

Por otro lado, las respuestas de la encuesta ofrecen evidencia de un beneficio percibido que hemos llamado *conexidad*, un término que está entre conexión, cercanía y asociación. Se trata de un sentido incremental de pertenencia a un mundo más grande y extenso, con mayores oportunidades de interacción y de comprensión de otras realidades y otras prácticas sociales. La *conexidad* es uno de los temas emergentes en el análisis a respuestas abiertas de los encuestados que describen como el acceso a las TIC ha cambiado la vida de las personas, y que fue mencionado en el siete por ciento de las respuestas de todo el país.

La *conexidad* tiene que ver con: 1) un mayor reconocimiento de lo que pasa en otras partes del mundo y del país; 2) la posibilidad de comunicarse con otras personas en otras regiones y países; 3) las oportunidad de aprender nuevas cosas o estar informados o tener nuevos conocimientos sobre el mundo. Este sentido de *conexidad* es fortalecido por la velocidad y la facilidad con que las personas pueden, ahora, acceder a múltiples fuentes de información y su efecto en el sentido de empoderamiento y confianza construida como parte de los usuarios de las TIC. Una pequeña parte de los encuestados destacó, además, los beneficios para su trabajo que este sentido de *conexidad* tiene, no sólo en su relación con los clientes, en la búsqueda de nuevas oportunidades de negocio o en la recolección de ideas para ofrecer nuevos productos y servicios:

Antes para hablar con un amigo tuyo, tu lo veías cada tres o cuatro meses, ahora es diario, con tu pareja, con tu novia. En la universidad, por ejemplo, yo estoy estudiando contaduría y voy una vez al mes a verme con el profesor, lo demás lo hago virtualmente, una cosa que favorece mucho<sup>25</sup>.

Es impresionante ver campesinos que llegan y ya saben más o menos cómo se maneja el Internet, [...] vienen a averiguar qué clase de plaga está afectando sus cultivos, o en dónde pueden tener información sobre eso. Y es bonito, bonito, ver que ellos vienen también a ver si les llegó el subsidio, porque a veces vienen de veredas muy lejanas, y vienen a preguntar que si les vino o no les vino pago y si les vino pues bien y si no vuelven, están pendientes.<sup>25</sup>

25 Testimonio entrevista a operador de Barranquilla.

De otra parte, es importante señalar que los telecentros, las bibliotecas y los cibercafés se han convertido en lugares de encuentro y socialización para muy diversos sectores de este municipio. Y esta es otra pista que muestra el impacto que los lugares acceso público pueden tener en el sentido de la *conexidad*. No es gratuito que estén ubicados en los alrededores de las plazas principales, ni que se hayan convertido en sitios de referencia para encuentros casuales y concertados. Allí hay intercambios entre colegas, pares y grupos. Allí también se tejen conexiones entre lo local y lo global, cuando personas y grupos se conectan de manera individual, y también colectiva, con otras personas, con otras organizaciones, lugares y situaciones de otras partes de Colombia y el mundo.

En estos lugares de acceso público también se están construyendo otras formas de mediación entre las TIC y los contextos sociales del municipio que, por supuesto, no sólo están marcados por el silencio, el olvido o la omisión. Otras formas que quizá sea necesario mirar de manera más fina y con equipos con mayor interdisciplinariedad y diversas maneras de conocer. Se trata de otras formas de relación que pasan por estilos y maneras diferentes de organización social –como sucede con los grupos de madres comunitarias o las organizaciones de desplazados que se reúnen alrededor de los espacios de “alfabetización digital”–; nuevas formas de relación con las instituciones del Estado –como pasa con los talleres sobre ciudadanía digital o con el acceso de comunidades vulnerables a pagos y subsidios por Internet–, o nuevas formas de vincularse con el entorno social –como se evidencia en la búsqueda de oportunidades de empleo o de capacitación para tener una vida mejor.

Es posible que los gérmenes de este proceso de empoderamiento comunitario gracias a las TIC estuvieran allí, y que no los hayamos visto, pese a las múltiples herramientas de recolección de información desplegadas en esta investigación. Es posible que las huellas de la guerra sean demasiado hondas, y que el espacio público abierto por los telecentros, las bibliotecas y los cibercafés sea aún demasiado reciente para hacer frente a semejante memoria de muerte y destrucción. Es posible que el uso de las computadoras e Internet, para la transformación social, no esté pasando por los espacios públicos, sino que se haga desde espacios de acceso privado en las organizaciones, escuelas, casas, y centros de trabajo. Cualquiera de estas hipótesis es mejor que esta, la más descorazonadora: ganó la guerra.

## Conclusiones

La experiencia de El Carmen de Bolívar en Colombia muestra el desarrollo de las TIC y de los centros de acceso en un lugar donde la sociedad y la comunidad han sobrevivido a condiciones de exclusión y a circunstancias críticas de violencia, pobreza, desempleo e impunidad. Estas comunidades se han sabido sobreponer, a estas condiciones, gracias a su fuerza cultural y moral, a su solidaridad y a su creatividad. Y aunque las TIC y los centros de acceso no son la panacea o la salvación para situaciones como ésta, pueden convertirse en herramientas útiles para ayudar a mejorar las condiciones de vida de la gente.

La situación expresada en El Carmen muestra que por la brecha económica, social y tecnológica, los centros de acceso público –sobre todo aquellos que brindan un servicio gratuito– son indispensables en comunidades donde los habitantes privilegian invertir sus recursos económicos en agua antes que gastar \$500 para el transporte y otros \$1.000 para acceso a TIC. Además, los resultados de este ejercicio muestran que los centros de acceso público son muy útiles para iniciar estudiantes y jóvenes de bajos recursos en el uso de las TIC; para capacitar a personas que han quedado desempleadas y buscan alternativas laborales, y para brindar oportunidades de acceso, a personas y comunidades –vulnerables y excluidas–, a los servicios e información que brindan las instituciones del Estado y programas sociales de ONG y fundaciones privadas.

Otros usos destacados en los centros de acceso son la comunicación y el entretenimiento. Por medio de chats y videoconferencias, los usuarios se comunican con amigos y familiares para saber cómo están, para conformar grupos y comunidades alrededor de intereses comunes, y para conocer y entrar en contacto con otros mundos: otras ciudades y municipios, otros asuntos del país y del planeta. Además, los centros de acceso aparecen como espacios interesantes de encuentro e interacción social –para pasar el rato y para encontrarse con los pares, para el goce y la socialización.

Por otra parte, estos centros de acceso se presentan como una alternativa laboral y una posibilidad de desarrollo de empresa. Allí convergen diversos profesionales en busca de empleo y otros que ven en el desarrollo de las tecnologías y de sus servicios una oportunidad de negocio y de hacer microempresa.

El paso por El Carmen también permite constatar que los operadores de los centros de acceso –como empleados o como emprendedores– tienen gran ascendencia e impacto en la formación y prácticas de las personas que acceden a las TIC. Estos son actores claves en el sistema de prestación de servicios de información, comunicación y conocimientos. Tal es su impacto que ellos pueden llegar a tener influencia en las decisiones técnicas y tecnológicas de programas,

instituciones y autoridades estatales. Algunos incluso pueden terminar mediando complejos procesos e interacciones políticas, laborales, económicas y educativas. Y su mediación puede ser utilizada para ampliar y profundizar relaciones clientelares, o el desarrollo de negocios ilícitos, o para construir autonomía y ciudadanía.

En El Carmen, la telefonía celular con sus accesorios servirá para que las herramientas y servicios lleguen a lugares más apartados de la ciudad y el campo –tal y como se mencionaba en el taller con aquellos que usan el computador o el portátil en la casa para vender acceso a Internet–, pero todo indica que se mantendrá la necesidad de los operadores. Por eso resulta estratégico diseñar propuestas que permitan formar y dotar mejor a estos mediadores, apoyar a los pequeños empresarios para que tengan mejores condiciones económicas, tecnológicas y pedagógicas. Además, es importante apoyar el paso de estas experiencias de la economía informal hacia la formal, y aportar recursos que favorezcan la comunicación, los intercambios y las alianzas entre cibercafés, telecentros y bibliotecas.

Finalmente, está la constatación de que los centros de acceso no parecen haber servido hasta ahora para recoger, reconocer o divulgar las memorias y las historias locales –incluidas la de violencia. Tampoco se ven muy conectados con los procesos de organización social ni de comunicación mencionados antes, ni parecen estar aportando al dinamismo de la economía local y regional, o como espacios de expresión y desarrollo de tradiciones y prácticas culturales.

En un contexto como el de El Carmen es necesario ayudar a reconstruir el tejido social, la confianza y la verdad. Por ello, la riqueza de procesos y espacios organizativos y de comunicación desarrollados en la zona, pueden ser un terreno abonado para generar procesos de uso y apropiación de TIC, convirtiendo a estos centros en espacios decisivos para la información y la comunicación local. Las experiencias y estudios del pasado muestran que estas experiencias en manos de organizaciones y proyectos con trayectoria y reconocimiento local tienen mejores posibilidades de aportar al bienestar, al desarrollo y a la paz. Así los centros de acceso podrían convertirse espacios de mayor encuentro y convivencia, en lugares de innovación, creación y emprendimiento, en centros de generación de empleo y alternativas laborales que brinden alternativas a abran oportunidades para arrancarle más gente y más sueños a la violencia, las mafias, las organizaciones criminales o a la prostitución.

## Referencias

Akpan-Obong, P. (2003). Basic-needs to globalization: Are ICTs the missing link? *Information Technology for Development*, 10(4), 14.

- Amariles, F., Paz, O. P., Russell, N., & Johnson, N. (2006). The Impacts of Community Telecentres in Rural Colombia. *The Journal of Community Informatics*, 2(3).
- Angel, D. (Ed.). (1998). *Señales de Humo: Panorama de la Televisión Local y Comunitaria en Colombia*. Bogotá: CINEP, Fundación Social.
- Ashton, H., & Thorns, D. (2007). The Role of Information Communications Technology in Retrieving Local Community. *City & Community*, 6(3), 211-229.
- Bernal Forero, P. I. (1991). *La prestación de los servicios de Acueducto y Alcantarillado en la ciudad de Barranquilla*. Bogotá: CINEP.
- Castells, M. (1999). Information Technology, Globalization and Social Development *UNRISD Discussion Paper No. 114* (pp. 23): United Nations Research Institute for Social Development.
- Castells, M. (2009). *Communication power*. Oxford; New York: Oxford University Press.
- Creswell, J. W., Plano Clark, V. L., Gutmann, M. L., & Hanson, W. E. (2002). Advanced Mixed Methods Research Designs. In A. Tashakkori & C. Teddlie (Eds.), *Handbook of Mixed Methods in Social & Behavioral Research* (pp. 209-240). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Day, P., & Schuler, D. (Eds.). (2004). *Community Practice in the Network Society, Local Action / Global Interaction*: Routledge, USA.
- Finkelievich, S., & Prince, A. (2007). *El (involuntario) rol social de los cibercafés (Cibercafés' (involuntary) social role)* Buenos Aires: Editorial Dunken.
- Gomez, R. (2010). Structure and Flexibility in Global Research Design: Methodological Choices in Landscape Study of Public Access in 25 Countries. *Performance Measurement and Metrics, forthcoming*.
- Gomez, R. (Ed.). (2011). *Libraries, Telecentres, Cybercafés and Public Access to ICT: International Comparisons*. Hershey, PA: IGI Global (forthcoming).
- Gomez, R., & Martínez, J. (2001). The Internet... Why? and what for? Ottawa, San José: IDRC, Acceso.
- Grupo Memoria Historica. (2009). *La Masacre de El Salado: esa guerra no era nuestra*. Bogotá: Semana, Taurus.
- Hudson, H. E. (2006). From rural village to global village: telecommunications for development in the information age: Routledge. Contents: The Death of Distance? Telecommunications and Rural Development. Applications of ICTs for

Education and Training. Telemedicine and Telehealth: Applications of ICTs for Health Care Delivery. Digital Divides: Gaps in Connectivity. Toward Universal Access: Strategies for Bridging Digital Divides. Technologies for Extending Connectivity. Restructuring the Telecommunications Sector in Developing Regions. Evaluation: Issues and Strategies. From Global to Local. A Selection of Useful Web Sites on ICTs and Development. Retrieved from [http://books.google.com/books?id=1MYkxbfEDjMC&dq=From+rural+village+to+global+village&printsec=frontcover&source=bn&hl=en&ei=8-SSSqehOoeOtAOXq60O&sa=X&oi=book\\_result&ct=result&resnum=4#v=onepage&q=&f=false](http://books.google.com/books?id=1MYkxbfEDjMC&dq=From+rural+village+to+global+village&printsec=frontcover&source=bn&hl=en&ei=8-SSSqehOoeOtAOXq60O&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=4#v=onepage&q=&f=false)

Parkinson, S., & Lauzon, A. C. (2008). The Impact of the Internet on Local Social Equity: A Study of a Telecenter in Aguablanca, Columbia. [Journal Article]. *MIT Press Journals, ITID*, 4(3), 21-38.

Putnam, D. R. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of American community*. New York: Simon and Schuster.

Putnam, R. D., Feldstein, L. M., & Cohen, D. (2003). *Better together : restoring the American community*. New York: Simon & Schuster.

Rodriguez, C. (2008a). Construyendo País desde lo Pequeñito: comunicación ciudadana en Montes de María. In C. Rodriguez (Ed.), *Lo que le Vamos Quitando a la Guerra: medios ciudadanos en contextos de conflicto armado en Colombia* (pp. 15-52). Bogotá: Friedrich Ebert Stiftung, FES, Centro de Competencia en Comunicación en América Latina.

Rodriguez, C. (Ed.). (2008b). *Lo que le Vamos Quitando a la Guerra: medios ciudadanos en contextos de conflicto armado en Colombia*. Bogota: Friedrich Ebert Stiftung, FES, Centro de Competencia en Comunicación para América Latina.

Unwin, T. (Ed.). (2009). *ICT4D: Information and Communication Technology for Development*. Cambridge: Cambridge University Press.

Vega, J., & Bayuelo, S. (2008). Ganándole Terreno al Miedo: Cine y comunicación en Montes de María. In C. Rodriguez (Ed.), *Lo que le Vamos Quitando a la Guerra: medios ciudadanos en contextos de conflicto armado en Colombia* (pp. 53-64). Bogotá: Friedrich Ebert Stiftung, FES, Centro de Competencia en Comunicación en América Latina.

Warschauer, M. (2003). *Technology and Social Inclusion: Rethinking the Digital Divide*. Cambridge, MA: MIT Press.

