

Área 3: La comunicación universitaria y las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

**Título: Telecentro Autónoma de Occidente: Un caso de interacción comunicativa desde la universidad hacia comunidades urbanas marginadas de la ciudad de Cali (Colombia).**

Autora: Magally Hernández Ospina. Docente Investigadora Universidad Autónoma de Occidente, Cali. Colombia.

Correo e.: [mahernandez@cuaao.edu.co](mailto:mahernandez@cuaao.edu.co)

Palabras claves: TIC, Comunicación, Universidad.

*“La ciudad, la antigua y la moderna, han concentrado las actividades económicas, religiosas, sociales, artísticas, políticas y militares. Es nuestro deber no estigmatizarla, ni mirarla de forma superficial como un cielo o como un infierno. Lo que debemos hacer es comprenderla en sus distintas facetas, para poder contribuir a su mejoría. Al fin y al cabo, en ellas está nuestro futuro y también está nuestro pasado, que se nos revela tan nuevo y tan lejano”*

#### **Tomado del Libro Colombia Urbana<sup>1</sup>**

Las ciudades como centro de la formación y desarrollo del ser humano gestan los grandes procesos y avances sociales, son ellas “escenarios de comunicación, educación y cultura, entre otros. Sin embargo, las ciudades contemporáneas enfrentan múltiples paradojas, entre otras, las de ser simultáneamente, por un lado, escenarios de manifestación de violencia cotidiana, inseguridad, exclusiones y bajos niveles de convivencia. Y por el otro, son expresión del vínculo, la integración social a través de la fiesta, de solidaridad, de sentimientos e identidades urbanas”<sup>2</sup>.

Es entonces, como la universidad en su papel de institución generadora de conocimientos, impulsa el progreso en diferentes aspectos de la vida de las ciudades. La universidad llamada a formar profesionales que contribuyan a la solución de problemas críticos de su entorno, es llamada, también, a producir nuevos saberes que se extiendan a la comunidad y la beneficien.

En este contexto, desde hace cuatro años, la Universidad Autónoma de Occidente de la ciudad de Cali-Colombia, a través de su Vicerrectoría de Investigaciones y Desarrollo Tecnológico, adelanta un proyecto en el uso y apropiación social de las Tecnologías de la Información y la Comunicación - TIC - por parte de comunidades marginadas de la ciudad.

Los telecentros como centros de acceso a la información se han constituido en una estrategia en la búsqueda de democratización de la información y la comunicación, entendiéndose “la comunicación como un derecho humano fundamental que nos asiste desde que nacemos, que todas y todos debemos ejercerlo a lo largo de la vida con igualdad de oportunidades. Por esa naturaleza, la comunicación debe servir para la inclusión social, para que a través de ella se expresen los conflictos y diferencias en diálogo con todos los pareceres, en la búsqueda del bien común”<sup>3</sup>

Así, los telecentros se presentan como una oportunidad para acercar las tecnologías de información y comunicación - TIC - a las comunidades de escasos recursos, con el objetivo de minimizar la brecha social y digital que existe en la actualidad, permitiendo que las comunidades urbanas marginadas obtengan nuevos elementos y nuevas capacidades que les ayuden a resolver sus problemas.

En este sentido, el Telecentro Autónoma de Occidente, TAO, tiene entre sus objetivos desarrollar estrategias de comunicación, que permitan la articulación productiva de las comunidades a procesos y dinámicas de nivel regional, nacional e internacional<sup>4</sup>, objetivo que va acorde con la misión de la universidad de integrar, con perspectiva internacional, las funciones sustantivas de docencia, investigación y proyección social para contribuir a la formación de personas con visión humanística, creativas y emprendedoras, a la generación de conocimiento y a la solución de problemas del entorno regional, nacional e internacional.

De esta forma, el TAO se presenta como un caso de integración de la comunicación universitaria, ya que alrededor de él se gestan diferentes proyectos liderados por el Grupo de Investigación Inforcauca: Comunicación para el desarrollo<sup>5</sup>, - el cual es integrado por docentes y estudiantes de la Facultad de Comunicación Social-, que involucran distintos procesos de capacitación con jóvenes, adultos mayores, entre otros.

Entre los procesos mencionados anteriormente se realiza Intercultur@net, programa de educación en valores en asocio con la Fundación para el Desarrollo Sostenido, FUNDESO – España, que busca la concienciación y sensibilización de los jóvenes de secundaria madrileños frente al fenómeno de la inmigración, para fomentar en ellos una postura de respeto y tolerancia hacia el racismo y la xenofobia, a través de la interacción con jóvenes colombianos, bolivianos y marroquíes mediante las TIC.

Con este proyecto se ha logrado tener una conexión directa entre estudiantes de secundaria de España y Colombia, buscando una apertura a la solidaridad y un freno al racismo. Cada ocho días, 80 jóvenes estudiantes de escasos recursos económicos habitantes del Distrito de Aguablanca en Cali<sup>6</sup>, se encuentran virtualmente con jóvenes españoles para intercambiar a través de la página web [www.intercultur.net](http://www.intercultur.net), un sinnúmero de experiencias culturales que les han permitido abrir sus mentes hacia el conocimiento de nuevas fronteras.

Esta experiencia ha fortalecido los lazos culturales a través, no sólo de intercambios virtuales, sino de obsequios realizados por ellos mismos, que dan cuenta de las diferentes manifestaciones artísticas y tradiciones de cada país.

Las TIC, normalmente asociadas a lo más avanzado de la ciencia y la economía en zonas urbanas, es una apuesta por la consolidación de procesos presenciales y virtuales, que promuevan acciones sociales enfocadas a la construcción de identidad cultural y ciudadana<sup>7</sup>.

El Telecentro Autónoma de Occidente es un espacio de construcción de sociedad, generada desde la Academia hacia las comunidades de escasos recursos, que busca potencializar sus capacidades para contribuir al mejoramiento de su calidad de vida, mediante la democratización de la información, el acceso al conocimiento y el uso de las TIC.

Madres cabeza de familia y adultos mayores, han sido capacitados en conocimientos básicos de sistemas operativos e Internet; personas con edades entre los 30 y 65 años de edad, quienes nunca habían tenido contacto con un computador,

que les ha permitido, entre otras cosas, no sólo tener la oportunidad de adquirir un oficio, sino la de satisfacer sus necesidades en términos existenciales y axiológicos.

La persona es un ser de necesidades múltiples e interdependientes. Por ello, las necesidades humanas deben entenderse como un sistema en el que las mismas se interrelacionan e interactúan.<sup>8</sup> Necesidades axiológicas como la participación, el ocio, la creación, la identidad, la libertad y necesidades existenciales, como: ser, tener, hacer y estar, pueden ser resueltas al permitir que la solidaridad, el intercambio de ideas, la interacción participativa, la imaginación, el buen uso del tiempo libre, los sentimientos de pertenencia, autoestima, las habilidades y destrezas de cada persona sean fortalecidas a través de la posibilidad del conocimiento y uso de las TIC.

Además, la posibilidad de acceso a Internet debe estar garantizada por una igualdad de género, en la que se otorgue la expresión libre de las mujeres, como una oportunidad de participación en todas las esferas de la sociedad, y en el que se recoge la idea de Mill,<sup>9</sup> de que debía permitírsele a las mujeres participar en la política donde el Estado no limitara su autonomía, su libertad para desarrollar sus talentos por ellas mismas, ni su capacidad de aportar algo a la sociedad por el bien de la humanidad.<sup>10</sup>

### **Las TIC y su influencia en las sociedades**

Durante los últimos años, el avance de las tecnologías de información y comunicación, TIC, han cumplido un papel preponderante en el desarrollo de las sociedades a nivel mundial. El fenómeno de la globalización, que elimina fronteras físicas, ha permitido que el acceso al conocimiento y a la información se convierta en un ejercicio permanente para todos aquellos que deseen estar a la par con el progreso de las naciones.

El uso de las nuevas tecnologías en la sociedad actual, ha configurado desde la información y la comunicación elementos fundamentales para su desarrollo. Las computadoras, las telecomunicaciones y las tecnologías de redes como Internet, las comunicaciones satelitales y la telefonía móvil, entre otras, son producto del impulso tecnológico propiciado por la necesidad de estar informado y comunicarse.

Las TIC pueden ser parte activa de la transformación de la sociedad hacia un régimen más equitativo y justo, basado en mejores oportunidades de desarrollo individuales y colectivas de las comunidades, a través de la democratización de la información y, de esta forma, contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de los grupos sociales.

Se debe procurar, entonces, por pensar en la democratización de la información, desde la garantía de los derechos a las distintas libertades del individuo que vive en sociedad. La libertad de expresión, la libertad de opinión y la libertad de informar y ser informado, entre otras, deben ser garantizadas por los Estados, tal como lo menciona Mill “que para el bienestar intelectual de la humanidad (del que depende todo otro bienestar), es necesario la libertad de opinión y la libertad de expresar toda opinión”<sup>11</sup>. En este sentido, democratizar la información significa, entonces, empoderar a las comunidades para que construyan sus propias opiniones que coayuden a la construcción de lo público y, al mismo tiempo, ejerzan el pleno derecho de sus libertades.

### **Comunicación universitaria hacia las comunidades a través de las TIC**

El Telecentro Autónoma de Occidente surge como resultado del proyecto “Inforcauca, Telecentros comunitarios: una estrategia de desarrollo sostenible”, ejecutado por el Centro Internacional de Agricultura Tropical, CIAT y la Universidad Autónoma de Occidente, UAO, entre los años 2000 y 2003, con el apoyo del Centro Internacional de Investigaciones para el desarrollo del Canadá, CIID y la Fundación Rockefeller.

Este telecentro, de carácter urbano, se encuentra ubicado en el sector oriental de la ciudad de Cali, en el que existe una zona de asentamientos marginales bastante extensa, cuyo interés se centra en el fomento del liderazgo en su área de influencia, con infraestructura informática, planteando alternativas de formación y apoyo a diversos grupos que podrían consolidarse como organizaciones de base, contribuyendo, además, con la popularización del uso del Internet que puedan generar alternativas de desarrollo, fortaleciendo los mecanismos comunitarios de acceso a la información, universalmente disponible en la red con utilidad social.

A través del Telecentro, la universidad ha logrado extender su núcleo de acción, entregándoles a comunidades de escasos recursos nuevas opciones de educación y de acceso al conocimiento, apoyadas por un equipo interdisciplinario de docentes y estudiantes universitarios.

Diferentes estudiantes de programas como ingeniería mecatrónica, diseño de la comunicación gráfica, mercadeo y comunicación social-periodismo, han sido parte de esta experiencia, fortaleciendo distintas actividades formativas y divulgativas del Telecentro, así como estudios de tipo investigativo en temas como percepciones juveniles frente a las TIC y mercadeo social para la apropiación del proyecto en zonas aledañas.

El TAO ha facilitado la interacción y encuentro de las organizaciones locales interesadas en el uso de las nuevas tecnologías, como medio para comprender de una manera más eficiente su entorno social, al mismo tiempo que proporciona una plataforma tecnológica moderna que garantiza mecanismos de comunicación adecuados, y así propiciar espacios interactivos donde las organizaciones puedan hacer circular su trabajo en el sector, a nivel local, nacional e internacional, para mostrar y resaltar sus riquezas socioculturales.<sup>12</sup>

Una comunicación para el cambio social propiciada por la universidad, es una de las propuestas inherentes de este telecentro urbano con su implementación. Una comunicación que puede jugar un papel más determinante, facilitándole a la gente la toma de control de sus propias vidas, y hacer una mayor contribución, a que sea posible para los ciudadanos y las comunidades, establecer en sus propias agendas una relación con el desarrollo político, económico y social. En particular, puede contribuir a amplificar las voces de los marginados económica y políticamente, incorporándolas a los debates públicos y políticos del conjunto de la sociedad.<sup>13</sup>

Un desarrollo que trascienda el énfasis en el progreso material y se ubique en una dimensión más amplia: la del desarrollo humano; así. “un tipo de desarrollo orientado a fortalecer espacios locales, micro-organizacionales y la multiplicidad de matrices culturales dispersas en la Sociedad Civil, no puede eludir la tarea de consolidar prácticas y mecanismos que comuniquen, socialicen y rescaten las diversas identidades colectivas que conforman el cuerpo social”.<sup>14</sup>

En estos términos, la comunicación es un elemento vital para el proceso del desarrollo, y así, atravesada por la participación, es una forma de intervención social que permite a los individuos reconocerse como actores sociales, que al compartir una

situación determinada tienen la posibilidad de identificarse a través de sus intereses, demandas, etc. y tener la capacidad de proyectarse en forma colectiva frente a los sectores sociales.

Es por ello que en la participación la “comunicación se puede comprender mejor como una red multidimensional, donde varios procesos se dan simultáneamente y donde los seres humanos somos como nudos interceptores - que a su vez son redes - por donde se van construyendo los mensajes”.<sup>15</sup>

El contexto latinoamericano muestra un panorama donde la pobreza no ha disminuido, y la desigualdad social sigue en incremento, panorama que obliga a reflexionar sobre el aporte de la comunicación para el cambio social, donde la era de la globalización se constituya en un mecanismo para el crecimiento humano y social de las regiones marginadas.

La comunicación para el desarrollo aparece, entonces, como “una dimensión que juega un papel importante en la configuración de los movimientos sociales, ya que conforma identidades, es el lugar de la representación, facilita la participación en escenarios públicos, la difusión y la discusión pública de sus intereses y propuestas”.<sup>16</sup>

En esta construcción de identidades la comunicación promueve la interacción social, descubriendo vínculos e intereses comunes que unen a los diferentes actores, propiciando actividades unos con otros para alcanzar sus metas. Promulga la participación a través de la búsqueda de información, la consulta, la concertación, la decisión y la gestión de objetivos.

Los movimientos sociales, las comunidades y las organizaciones tienen en los procesos comunicativos la clave que los define, y les permite elaborar propuestas que articulen su dimensión política, económica, cultural y social.

La comunicación, entonces, es la dimensión que permite detectar necesidades, conocer problemas, encontrar soluciones y planificar estrategias para el desarrollo sostenible en las comunidades. Esta comunicación se da a través del diálogo, que permite optimizar conocimientos y experiencias de todos sus miembros, que buscan alcanzar cambios y ser partícipes en la toma de decisiones.

La promoción del uso de las TIC como “herramientas de desarrollo sustentable, de integración e inclusión social, de modernización en las estrategias de formación -a nivel escolar y de capacitación empresarial- y de evolución de la ciberdemocracia, como una forma de expresión y consideración cotidiana de las opiniones y demandas ciudadanas”,<sup>17</sup> otorgará nuevos caminos para el fortalecimiento del tejido social de las comunidades, logrando un mejor bienestar para las mismas.

## Notas

---

<sup>1</sup> CHAPARRO VALDERRAMA, Jairo. Colombia Urbana: Una aproximación cultural. Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Nacional Abierta y a Distancia. Bogotá, Colombia. Enero de 1999.

<sup>2</sup> XI Cátedra UNESCO de Comunicación. Pontificia Universidad Javeriana. Bogotá, Colombia. Noviembre de 2004.

<sup>3</sup> Declaración: otra comunicación es posible. Foro Social de las Américas. Quito, Ecuador. Julio de 2004.

<sup>4</sup> <http://sev.cuao.edu.co/telecentro/index.html>

<sup>5</sup> Grupo de Investigación reconocido por el Instituto Colombiano para el Desarrollo de la Ciencia y la Tecnología “Francisco José de Caldas” - Conciencias. Convocatoria 2004.

<sup>6</sup> El Distrito de Aguablanca es uno de los asentamientos marginales de Cali, Colombia, formado por diferentes fenómenos de desplazamiento del campo a la ciudad desde los años 50.

<sup>7</sup> Proyecto: Construcción y consolidación de redes ciudadanas virtuales en el Distrito de Aguablanca, Cali-Colombia. Universidad Autónoma de Occidente y Asociación Red Cultural del Distrito de Aguablanca.

---

<sup>8</sup> MAX-NEEF, Manfred; ELIZALDE, Antonio y HOPENHAYN, Martín. Desarrollo a Escala Humana: Una opción para el futuro. Centro Dag Hammarskjöld, 1997.

<sup>9</sup> MILL, John. Sobre la libertad. Múltiples ediciones.

<sup>10</sup> MACKINNON, Catherine A. (1995). Hacia una teoría feminista del Estado. Cátedra/Universitat de Valencia - Instituto de la Mujer, Madrid.

<sup>11</sup> MILL, John. Op. Cit.

<sup>12</sup> Proyecto: Construcción y consolidación de redes ciudadanas virtuales en el Distrito de Aguablanca, Cali-Colombia. Universidad Autónoma de Occidente y Asociación Red Cultural del Distrito de Aguablanca.

<sup>13</sup> Comunicación para el Cambio Social. Documento Programático del Departamento de Comunicaciones de la Fundación Rockefeller. Enero de 1999.

<sup>14</sup> -NEEF, Manfred; ELIZALDE, Antonio y HOPENHAYN, Martín. Op. Cit Página 22.

<sup>15</sup> RESTREPO, Mariluz. Comunicación para la dinámica organizacional. Revista Signo y pensamiento No. 26. Bogotá.

<sup>16</sup> Documentos de Caracterización Sectorial. Sector Comunicación. Planeta Paz. Sectores Sociales Populares para la Paz en Colombia. Bogotá, D.C. Diciembre, 2002.

<sup>17</sup> Revista Interforum No. 70. Información relacionada en [http:// www.globalcn2001.org](http://www.globalcn2001.org)