

**CAUSAS PARA LA FALTA DE INTERÉS EN ACCEDER A INTERNET EN LOS
ESTRATOS 1 Y 2 EN LA ESTACIÓN METRO ACEVEDO DE LA CIUDAD DE
MEDELLÍN**

JUAN DAVID GOMEZ SANCHEZ
CESAR ALEJANDRO FLOREZ RODRIGUEZ

**UNIVERSIDAD SANTO TOMAS
FACULTAD DE TELECOMUNICACIONES
SEDE MEDELLIN**

MAYO 2014

<http://www.ustamed.edu.co>

**CAUSAS PARA LA FALTA DE INTERÉS EN ACCEDER A INTERNET EN LOS
ESTRATOS 1 Y 2 EN LA ESTACIÓN METRO ACEVEDO DE LA CIUDAD DE
MEDELLÍN**

JUAN DAVID GOMEZ SÁNCHEZ
CÉSAR ALEJANDRO FLÓREZ RODRIGUEZ

Trabajo de grado para optar al título de “Especialista en Gestión y Regulación en
Telecomunicaciones”

TUTORÍA

Ángela María Londoño Jaramillo

ASESORÍA

Diego Vélez

María Cristina Mejía - IPSOS

UNIVERSIDAD SANTO TOMÁS

SEDE MEDELLÍN

MAYO 2014

<http://www.ustamed.edu.co>

Nota de aceptación

Jurado 1

Jurado 2

Medellín, Mayo 23 de 2014

RESUMEN

Teniendo en cuenta la evolución en las telecomunicaciones, aumentando la velocidad de navegación, la generación de una gran variedad de aplicaciones que se están desarrollando para hacer que las gestiones ante las entidades sean manejadas de una forma más cercana a la comunidad, adicionalmente se cuenta con la existencia de redes sociales y existe la posibilidad de que se comparta información entre las personas, haciendo que el uso de internet y en general de las TIC haya aumentado de forma exponencial durante los últimos años en todo el mundo; a pesar de esto, hay comunidades en Medellín en los estratos socioeconómicos 1 y 2 que no han tenido el mismo comportamiento en el acceso a internet debido a diversos factores que entraremos a analizar en el desarrollo de la investigación.

Este proyecto analiza el crecimiento de internet y como ha sido el comportamiento en personas que expresan desinterés en internet, comparado con algunos países que han hecho estudios sobre el fenómeno observado y seguidamente las causales de desinterés en las comunidades de los dos primeros estratos socioeconómicos (1 y 2), que frecuentan el sistema de transporte masivo Metro en la estación Acevedo en Medellín, como un acercamiento a un fenómeno que está generando inquietud en varios niveles, tanto en la industria privada como en el gobierno, como lo es, si hay un esfuerzo en el crecimiento de infraestructura tanto en las políticas gubernamentales, como en el sector de las telecomunicaciones, entonces: ¿porque hay personas que no hacen uso efectivo de esta herramienta de información para hacerla parte de su día a día?.

Como metodología se realiza una encuesta en los estratos socioeconómicos 1 y 2 definidos por el DANE para la ciudad de Medellín y que frecuentan la estación metro de Acevedo como mencionamos anteriormente. Se parte del hecho que ya se cuenta con cobertura definida (red cableada o inalámbrica, internet en el hogar o en sitio público como Telecentros o puntos Vive Digital) excluyendo factores técnicos como la falta de cobertura o la no disponibilidad de estos servicios en las zonas de influencia analizada. Se concluye que los factores como capacitación y los bajos niveles de educación inciden negativamente en el acceso a internet; adicionalmente a medida que se avanza en la edad el interés decae por falta de contenidos y el desconocimiento y la falta de capacitación sobre el uso de los portales y para la generación de nuevos contenidos hacen que las personas que aspiren a usar internet como un medio de negocio o de generar espacios de conocimiento, desistan en su intento.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	4
ÍNDICE GENERAL	6
ÍNDICE DE FIGURAS.....	7
INTRODUCCIÓN	8
1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA	9
2. JUSTIFICACIÓN	11
3. OBJETIVOS GENERAL Y ESPECIFICO	13
3.1 OBJETIVO GENERAL	13
3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS	13
4. MARCO REFERENCIAL	16
5. MARCO TEÓRICO	19
6. DISEÑO METODOLÓGICO	38
7. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS	41
8. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	51
9. CONCLUSIONES.....	59
10. BIBLIOGRAFIA	62
ANEXO 1. ENCUESTA APLICADA.....	66

Índice de figuras

Figura 1. Crecimiento de internet, Fuente: ITU 2009	31
Figura 2. Penetración de internet en los hogares, Fuente: MINTIC 2013	33
Figura 3. Calculo de muestras para encuesta	38
Figura 4. Rango de edades y por género.....	41
Figura 5. Nivel educativo vs. Estrato socioeconómico entrevistado	42
Figura 6. Causales sobre no acceso de internet	42
Figura 7. Porcentaje de computadores en el hogar	43
Figura 8. Porcentaje de dispositivos móviles.....	44
Figura 9. Asistencia a Telecentros y puntos Vive Digital.....	44
Figura 10. Causales de falta de servicio de internet domiciliario.....	46
Figura 11. Personas que usan internet en el hogar.....	47
Figura 12. Conocimiento de potencial de internet	49
Figura 13. Conocimiento de internet	50
Figura 14. Precios de acceso a internet conmutado domiciliario para los estratos	53

INTRODUCCIÓN

Con el desarrollo de éste proyecto se pretende identificar los posibles factores que no permiten algunas personas pertenecientes a las comunidades estrato 1 y 2, tener interés al acceso a internet a pesar la relativa facilidad con la se puede adquirir servicios de conexión a internet en los hogares o acceder a este servicio gracias a los programas impulsados por el MINTIC como Internet Inalámbrico (sea WiFi gratuitos o Internet inalámbrico por medio de la Telefonía Móvil Celular, subsidios para estratos bajos, exención del IVA), Puntos Vive Digital, Telecentros o café internet.

En los últimos años se ha planteado la importancia en el acceso a internet, actualmente hay instituciones y dependencias que ofrecen productos y servicios, contenidos enfocados al aprendizaje, capacitación, trámites e información para el día a día y aplicaciones para mejorar las condiciones de vida de las personas y están presentes en gran medida en internet, teniendo en cuenta que se ha hecho un esfuerzo en llegar a más personas y a todos los estratos sociales con grandes inversiones para cerrar la brecha digital¹.

El interés por encontrar nuevas fuentes de conocimiento y para usar internet como una herramienta para el progreso y no solo como instrumento comunicativo como está pasando actualmente, no ha rendido los frutos esperados en las comunidades objeto de

¹ Se conoce como la división que existe entre las comunidades que tienen acceso a la tecnología y las otras que no tienen acceso, más información en http://www.bridgethedigitaldivide.com/digital_divide.htm?sysrc=chkpt

este estudio los cuales veremos a lo largo de este documento, al final se plantearan recomendaciones para generar estrategias para ayudar a lograr que internet se convierta un medio para generar progreso mediante el intercambio de conocimiento y ayude a mejorar la calidad de vida de las personas.

1. DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

Esta investigación busca las causas por las cuales en las personas de las comunidades de los estratos 1 y 2 que frecuentan una estación del metro (Acevedo) con influencia en dos comunas representativas de la ciudad (Comunas 1 y 2), presentan falta de interés o falta de información para acceder a internet a pesar del crecimiento registrado en los últimos años y a los esfuerzos del gobierno con los programas de masificación a través del programa Vive Digital entre otros.

La motivación de esta investigación es buscar los factores que inciden en la falta de interés en el acceso a Internet en la comunidad estudiada teniendo en cuenta que ya cuentan con la cobertura de internet, de forma conmutada (internet domiciliario), inalámbrica o por medio de establecimientos como café internet, puntos Vive Digital o Telecentros.

En el mundo y concretamente en Colombia se ha planteado la necesidad de acercar entidades e instituciones que se enfocan en la prestación de productos y servicios a la comunidad mediante internet, dejando atrás el simple uso de consulta o redes sociales. Se enfocan al montaje de “oficinas electrónicas”, esto para minimizar costos monetarios (traslado a oficinas de atención, filas, trámites engorrosos, etc.), tiempo en desplazamientos, disposición de recursos físicos como papelería y otros.

A pesar de los esfuerzos mencionados, las estadísticas realizadas por diferentes empresas de consultoría contratadas por el MINTIC, muestran que los estratos 1 y 2 no

están accediendo a estos servicios de la manera en que se espera, debido a diversos factores que se identificarán con esta investigación. En virtud de lo anterior se formulan las siguientes preguntas:

- ¿Cuáles son las causas que producen la falta de interés para acceder a internet?
- ¿En qué edades se produce el mayor desinterés?
- ¿Las personas entienden que muchos trámites son online y en muchos casos no hay que desplazarse a una oficina física?
- ¿La comunidad ve a internet como posibilidad de negocio o de mejora en la calidad de vida?
- ¿En ciertos casos, porque no se tiene computador en la casa con acceso a internet?
- ¿Se tiene un concepto erróneo de internet (solo sirve para aplicaciones como redes sociales o chat)?
- ¿Cómo se puede implementar una dinámica o estrategia que incentive el uso de internet en las personas que no lo vean útil en su cotidianidad?

2. JUSTIFICACIÓN

El esfuerzo económico y en infraestructura ha hecho que el consumo de internet haya aumentado en las zonas que ha llegado y ha generado un impacto positivo para la sociedad haciéndola más incluyente y con más oportunidades para el desarrollo, pero en los estratos estudiados en esta investigación, no se está viendo el efecto social y económico esperado por las políticas del MINTIC.

Este proyecto tiene relevancia ya que pretende realizar un análisis de las razones por las cuales, algunas personas que cuentan con cobertura de internet en los estratos 1 y 2 de Medellín, no acceden a internet a pesar de que el gobierno nacional de Colombia busca llegar a esta población en particular como una estrategia de generar desarrollo económico y educacional mediante el uso de las TIC y más concretamente por medio de internet para acceder a la información y para realizar trámites por medio de portales de entidades públicas y privadas, entre otros usos.

Por otro lado, es de destacar el esfuerzo por parte del gobierno para acercar las TIC a las comunidades por medio de centros que estimulan y educan acerca de las ventajas en internet, adicionalmente su concepción tuvo como motivación el supuesto que en las zonas en las que sirven, el factor económico es la barrera más fuerte para acceder a internet, como veremos en esta investigación, este no es el factor más importante a la hora de no acceder a internet. En estos centros no solo se tiene acceso a terminales, también se ofrecen capacitaciones para personas que temen usar internet o quieren aprender su potencial. También se hacen dinámicas con grupos de personas mayores y

con jóvenes para hacer de internet una herramienta útil para su día a día. Es por eso que se busca mostrar los principales factores que inciden en la falta de interés para acceder a internet a pesar de las facilidades ofrecidas por diferentes actores en esta comunidad en los estratos socioeconómicos 1 y 2 en Medellín.

Con este proyecto se pretende definir una serie de sugerencias para ser evaluadas por diversos entes públicos, privados y académicos que tienen como misión la inclusión social para evaluar si las estrategias actuales son efectivas y sugerir dinámicas para el uso de internet. Estimular la generación de ideas para el incentivar el uso de aplicaciones web para el mejoramiento de la calidad de vida y para acceder a nuevas posibilidades de conocimiento y a nuevas oportunidades laborales, de crecimiento económico o de acercamiento a las entidades públicas o privadas, todo esto teniendo como eje principal el uso de internet.

3. OBJETIVOS GENERAL Y ESPECIFICOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Analizar las causas por las cuales las comunidades de los estratos 1 y 2 de Medellín que frecuentan la estación Metro de Acevedo y que viven en la zona de influencia del Metro Cable no acceden a internet.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar los niveles de conocimiento, uso y accesibilidad que tiene la comunidad a las TIC, específicamente a Internet. Estudiar el comportamiento en cuanto al uso de las TIC en un grupo aleatorio de personas de los estratos 1 y 2 de la ciudad de Medellín.
- Analizar los resultados de otras investigaciones con el fin de enfocar éste estudio los factores comunes más relevantes e identificar el nivel de ocurrencia de éstos en las comunidades a analizar.
- Plantear recomendaciones a las entidades encargadas de aumentar la penetración de internet y que tienen como objetivo la reducción de la brecha tecnológica, los resultados observados en esta investigación para evaluar si los programas que se están ejecutando actualmente tienen la efectividad esperada en términos de

apropiación de la tecnología (concretamente internet) y fijar estrategias para lograr que las personas conozcan y usen dichas tecnologías.

4. MARCO REFERENCIAL

En el mundo se han hecho estudios relacionados a la falta de interés en el acceso de internet, se han sacado diversas conclusiones teniendo en cuenta la cultura y los contenidos disponibles en cada país, varios autores y los gobiernos de los diferentes países se han mostrado interesados en estos estudios para proponer estrategias para incentivar el uso de internet en la comunidad:

- España, se concluye que el 63% de los españoles no accede a internet por falta de interés o por motivos económicos. El estudio fue hecho en 2005, en ese entonces el uso que se le daba a internet estaba en gran medida para uso del correo electrónico (84%) y en bajo porcentaje para usarlo en transacciones o compras por internet ya que el desarrollo estaba en una fase naciente. (Rojas, 2005)
- México, el panorama está muy relacionado con los recursos que cuenta la población. Según el estudio hecho por el Tecnológico de Monterrey en 2010 y resumido por el portal “La Crónica de Hoy”, el 70% de la población no tiene internet, de las personas que no usan internet el 16% lo considera caro, el 32% no tiene computador, el 28% no tiene tiempo, el 42% no sabe usarlo y el 52% no le interesa sus contenidos ni servicios que ofrece. La conclusión es que los mexicanos no saben el potencial que tiene internet en el diario vivir y en los negocios entre otras razones. (Ascensión, 2013)
- Estados Unidos, en un reciente estudio, el 15% de los norteamericanos no usa internet por diferentes razones, la más relevante es por falta de interés o porque

considera que es una pérdida de tiempo, seguido de razones como el considerarlo difícil o por problemas con hacker o virus informáticos, esto se contrasta con datos de 1994 donde solo el 14% de la población tenía internet y ahora este porcentaje llega al 85%. (El Economista América, 2013)

- Colombia, se han realizado varias investigaciones sobre el uso de internet, liderado por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y de las Telecomunicaciones (MINTIC) quien publicó en el 2012 un estudio realizado por IPSOS – Napoleón Franco (empresa dedicada a la investigación de mercados y realización de encuestas de opinión pública), en la cual mencionan cuál es el uso de internet en Colombia. En el estudio se destaca que hay menos barreras para el uso de internet en el país, se redujo del 41% al 28% la razón de desconocimiento de la tecnología y solo el 8% alega factores económicos para el no uso de internet. (Ministerio de las TIC, Colombia, 2012).
- La Universidad Externado de Colombia publicó un estudio en el cual se detalla los usos de internet en Colombia, así mismo menciona la evolución de internet desde 2006 hasta 2012 y el destino de los contenidos publicados en internet, entre otros, acceso a redes sociales, leer noticias, correo electrónico y usos políticos usando internet como medio de transporte de ideas. (Universidad Externado de Colombia, 2012)

Algunos de los resultados más relevantes de éste estudio son los siguientes:

- El 64% de la población adulta y urbana en Colombia cuenta con acceso a Internet. Esta cifra es importante si comparamos que el acceso en Estados Unidos es del 85% para el 2012.

- Se mantienen las grandes disparidades en cuanto a acceso a Internet y estrato socio económico. Mientras en el estrato uno el 35% de las personas tiene acceso, en el estrato seis el 89% lo tiene.
- En cuanto a usos de Internet, tenemos que entre el 2010 y el 2012 se presenta un incremento en la mayoría de las categorías analizadas. Se observa un crecimiento pronunciado en el uso de redes sociales que aumenta del 60% al 79% de aquellas personas con acceso a Internet, pero también incrementos importantes en el pago de servicios y compras por Internet.
- En la telefonía móvil también se presentan desigualdades por estrato: mientras el 100% de la población de estrato 6 tiene celular, el 77% en estrato 1 lo tiene.

Adicional a los estudios mencionados anteriormente, se han hecho publicaciones realizadas por medios de comunicación en los cuales se refleja el aumento de las conexiones durante los últimos años en Colombia; el país ocupó en el 2012 el puesto 24 a nivel mundial (con una penetración del 59.9%) según Global la ITU (International Telecommunications Union).

5. MARCO TEÓRICO

La teoría de la apropiación de internet, ha venido tomando fuerza a nivel mundial, y por supuesto, las políticas públicas colombianas no son ajenas a éste planteamiento, haciendo de las herramientas de innovación tecnológica y de internet un vehículo para el cambio social, formulando propuestas estratégicas en torno a éstos.

Éste planteamiento se origina gracias a la gran brecha existente en el consumo de internet entre los estratos bajos y estratos medio-alto a altos y busca crear una necesidad social en torno a las TIC con el fin de que en las comunidades se dé este consumo de forma natural.

Por lo anterior, el gobierno colombiano le apuesta a los Puntos Vive Digital², con los cuales propone un acercamiento de las TIC a las comunidades menos favorecidas o con menor acceso a éstas, con capacitación y concientización sobre el uso de estas tecnologías, es una forma de que El Estado haga presencia en zonas apartadas mediante la difusión de programas y políticas, adicional a la inclusión social que implica el acceso del conocimiento que tienen las grandes ciudades a las zonas o comunidades menos favorecidas.

Según la ONU, se habla de Sociedad de la Información cuando la comunidad tiene

²“Promueve del uso y aprovechamiento de las TIC, a través de la disposición del acceso comunitario a zonas funcionales para el uso de internet, entretenimiento, capacitación, y trámites de Gobierno en Línea.” Texto tomado del portal del Mintic– Vive digital <http://www.mintic.gov.co/portal/vivedigital/612/w3-propertyvalue-669.html>

como eje importante en su vida cotidiana, el acercamiento a las Tecnologías de la Información y Telecomunicaciones (ITU, ONU, 2005). Esto es trascendental mientras haya inclusión de todos los actores de la sociedad para adquirir y generar conocimiento y para generar un proceso en el que internet (y la conectividad por medio de las TIC) haga parte fundamental del crecimiento común en términos económicos y sociales. Según Nohora Elizabeth Hoyos (2002) se debe romper el mito que la ciencia y tecnología, en particular aplicadas en las TIC (Internet, telefonía móvil u otros) es demasiado complicado y reservado para algunos pocos con conocimiento sobre el tema.

En la conferencia de la UIT en 2004 se propusieron tres tipos de brecha digital: la de acceso, basada en la diferencia entre las personas que pueden acceder y las que no a las TIC; la de uso, basada en las personas que saben utilizarlas y las que no; y las de la calidad del uso, basada en las diferencias entre los mismos usuarios. En este último aspecto se tiene en cuenta que internet no es una fuente de información, sino que es fuente para la educación y la búsqueda de nuevas oportunidades como la aparición de nuevos negocios, teletrabajo, atención de servicios en línea y otros. Cuando la comunidad se apropia de la tecnología, cambia sus condiciones de vida y es capaz de generar innovación para la producción de trabajo y con identidad social (Camacho, 2006)

El acercamiento de las TIC a más personas debe venir acompañado con un proceso de montaje de infraestructura el cual ha sido muy elevado en los últimos años como se menciona en este documento. Este acceso debe ser garantizado para todos para evitar exclusiones que dan como consecuencia un nivel bajo de adquisición de conocimiento

en las comunidades a las que no ha llegado la infraestructura tecnológica. Actualmente se pueden mencionar casos como la importancia de tener email para la búsqueda y adquisición de trabajo o la necesidad de colocar hojas de vida en sitios en línea, ya que las empresas solamente reciben dichos documentos por medio electrónico de un portal web.

Teniendo garantizado el acceso, la comunidad debe saber la necesidad del acceso a internet para satisfacer sus necesidades, apetencias o preferencias y valores, no basta con mencionar o publicitar los beneficios del acceso a la Web, también el proceso debe venir de la escuela y la universidad o en la formación técnica o tecnológica; dentro de esta formación se debe arraigar que, el acceso al conocimiento, la posibilidad de generar opinión o en el futuro, generar industria o simplemente para estar en línea con amigos y conocidos, no es posible si no se tiene una conexión a internet. Al parecer la tendencia es la siguiente: Saber usar internet garantiza la inclusión en la e-sociedad, no saber, es exponerse a ser aislado y sin posibilidad de progreso o inclusión.

Un aspecto fundamental es la rapidez de desarrollo de las TIC y la brecha generacional, esto ha llevado a que las personas adultas no se sientan capaces de afrontar estos nuevos cambios y los jóvenes lo asimilen de forma más fácil; el conocimiento y la adquisición de destrezas para el manejo de la tecnología es mucho más fluido en personas jóvenes. Las personas mayores no sienten como suyo el internet y más bien se alejan con el argumento que no se sienten capaces de manejar un computador o un dispositivo por su edad.

Cabe mencionar que en la evolución de internet, el idioma ha sido otro factor por el cual no se accede a internet (antes la mayoría de sitios estaba en inglés), afortunadamente, se tiene una masificación de portales, contenido, servicios y la adopción de marcas como el dominio .CO³ para que el idioma español predomine en los sitios WEB. Esta tendencia a nivel mundial ha hecho que internet se haya vuelto un foco para promover el pluralismo cultural y como ventana para que se dé a conocer las culturas de los diferentes pueblos en otras zonas del planeta.

También se tiene como meta proporcionar acceso a internet y capacitaciones por medio de las TIC, a comunidades con limitaciones para el acceso a estas tecnologías, a través de proyectos como lo son entre otros, la apropiación de las TIC para la inclusión social y la entrega de dispositivos como computadores de escritorio y tablets para dichas comunidades. Cuando se habla de inclusión social a través de las TIC, se hace referencia al reto de promover en la práctica, espacios reales de apropiación de las tecnologías que permitan a diversas poblaciones acercarse a los beneficios de estas herramientas.

Según Jaime Echeverría (Echeverría, 2008), internet está marcando una revolución casi tan importante como la Revolución Industrial, el impacto en la sociedad es notorio como el que sucedió con la aparición del telégrafo, la radio o la televisión, las capacidades de internet son totalmente a distancia y sin importar donde se toma la acción y donde se ejecute el resultado ya que ambos eventos no pasan en el mismo lugar. Internet ha

³“El dominio .co, mina de oro para Colombia”,
MAURICIO ROMERO Portafolio.co 6 de abril de 2010

cambiado el comportamiento humano y no todos lo saben porque no hace parte de su día a día.

Ante la pregunta de cuál es el frente en el que se debe avanzar más para que Colombia pueda dar un gran salto en el contexto mundial TIC, el ministro de las TIC Diego Molano lo dice con convicción: “consolidar ecosistemas de innovación regionales”. Para él, las TIC ya están reduciendo la pobreza, una de las metas del Plan Vive Digital, pero la otra gran meta, generar empleo, riqueza, competitividad, aún se queda corta y estos ecosistemas regionales, que solo se pueden crear si todas las instancias del sector TIC los impulsan, ayudarían al país a ser más competitivo y justo con las propias regiones.

Como se ha mencionado antes, se han realizado proyectos para llegar a todas partes con internet, se ha vuelto una política de estado donde se hace inclusión a sectores donde históricamente ha habido una ausencia del estado y la mejor manera de mejorar las oportunidades para personas que no están cerca de los centros urbanos principales o en dichos centros urbanos, aquellas personas que no tienen recursos o disponibilidad que tienen otros en la misma comunidad.

Pero, ¿cuántas personas saben para qué sirve Internet? Según la definición más básica es la herramienta para realizar actividades de intercambio de información, actividades como leer los periódicos, hablar por medios audiovisuales como el chat, video llamadas o conferencias, teletrabajo, juegos online y otras actividades. Es una gran base de datos donde tenemos disponible información de universidades, entidades, investigaciones y otros temas al alcance de una terminal de computador.

Según Paz Martínez a pesar de tener una política de masificación de internet, no ha sido posible el desarrollo de contenidos locales que reflejen la diversidad cultural del país y no se ha incentivado el apoyo de microempresas en internet (aunque se trata de estimular con el teletrabajo). También se evidencia que falta una capacitación más masiva para generar habilidades en el uso de internet y no relegar a solo algunas aplicaciones como redes sociales, el chat y el correo electrónico.

Todo lo mencionado ha posicionado al Estado y a las empresas privadas o públicas como proveedores de infraestructura buscando minimizar la exclusión social en las zonas marginadas de la ciudad, pero se está generando una preocupación por minimizar la brecha digital por la falta de conocimiento en la tecnología lo cual dejaría la inversión en infraestructura como un esfuerzo infructuoso, ya que las personas no usarían el internet de forma masiva; este planteamiento se ha observado en diferentes estudios en Europa de los cuales se han desprendido diversas políticas para la cerrar la brecha social derivada del afán de cerrar la brecha digital.

El informe final del proyecto BEEP (Millard, 2003) expone un conjunto de buenas prácticas para la inclusión social en términos de políticas públicas, de las cuales queremos destacar las siguientes: a) acceso público a las TIC, seleccionando la ubicación más adecuada para la población a la que va dirigido; b) mejora de la interface del usuario mediante la incorporación del concepto de adaptabilidad en los contenidos; d) inclusión de los grupos objetivo en el diseño de los programas de los cursos (personalización de contenidos según las diferentes regiones); e) realización de los

cambios necesarios en la formación de profesores para lograr un uso adecuado de las TIC en las escuelas (aulas digitales, portales educativos, software enfocado a la educación, enciclopedias electrónicas, etc); y f) inclusión de las TIC en las actividades pre-escolares (juegos didácticos enfocados al uso de dispositivos para el acceso a internet, estímulos audiovisuales a temprana edad usando internet) .

Van Winden (2003) concluye en su estudio que, para conseguir beneficios, las políticas de estímulo al acceso a Internet deberían contemplar tres tipos de recursos (materiales, cognitivos y sociales). Así, según el autor es necesario, por una parte, poner a disposición de los potenciales usuarios, terminales de Internet para el uso público gratuito, pero esto no es suficiente, y debe complementarse con programas dirigidos específicamente a grupos desprovistos, que estimulen las relaciones comunitarias.

El mismo autor Van Winden, (2003) realiza unos estudios de caso en tres ciudades comprometidas con el uso de las TIC como medio para hacer frente a la exclusión social: Manchester, La Haya y Rotterdam. Van Winden considera que estas ciudades constituyen un ejemplo del entusiasmo que han despertado las TIC como catalizadoras de cohesión social, de mejoradas formas de participación en la vida política, en el mercado de trabajo, etc. A partir de los estudios de caso realizados, el autor desarrolla un análisis valorativo del tipo de énfasis que ponen las políticas vigentes sobre el uso de las TIC y a que dimensión de la exclusión social, -económica, política, social o educativa-, se refieren.

Según García González (2005), se tiene el caso europeo en el que las instituciones

estatales, al tener claros los beneficios de las TIC iniciaron una carrera tecnológica tendiente a disminuir la brecha digital que se estaba presentando, haciendo que todas las personas del territorio tuvieran acceso a las tecnologías y así incrementar las oportunidades de aprendizaje, preparación o trabajo de los europeos.

Cambiando de hemisferio, nos encontramos con el caso colombiano que, como se analizó por Iván Ramirez Pinzón (InteracTIC No. 5 Año 01, 2009), Colombia se posicionaba en ese entonces como el país con menor inversión en TICs, estando incluso por debajo de la media latinoamericana y al igual que muchos otros autores, se concluye que las TIC son una herramienta para reducir la pobreza y que se debe masificar por todo el territorio

Se presentaba entonces que la brecha digital era realmente la combinación de varias brechas entre las que se incluyen la educación como brecha principal. No obstante, las entidades gubernamentales se enfilaron dando una mayor importancia a la inclusión social en la tecnología ya que, se tomó como referencia la evolución del caso europeo y el éxito logrado en los indicadores.

Gracias al programa Vive Digital se logró un indicador importante presentando un incremento de un 30% en el acceso a internet en hogares (entre el 2012 y 2013 para estratos 2 y 3).

Sin embargo, se evidencian aun zonas del territorio nacional en el que la penetración no se ha dado de la misma manera y se trata de los departamentos de Vichada, Vaupés,

Guainía y Guaviare en el que el porcentaje de penetración es de apenas un 1% (El Espectador, Julio 26 de 2013).

Pero aunque la brecha de penetración digital se ha cerrado de una manera importante, se sigue evidenciando un acceso limitado a las TIC. El problema es que, aunque el acceso a la tecnología es mejor al que se tenía años atrás, se sigue presentando una brecha educacional esta vez en el ámbito de las tecnologías haciendo que el acceso a éstas sea limitado por la falta de conocimiento y de educación en las mismas, haciendo que la penetración tecnológica sea en vano, por lo que los objetivos de la inclusión tecnológica no se están cumpliendo en su totalidad ya que de nada sirve todo un despliegue de grandes inversiones en infraestructura y de inclusión del sector privado para el apalancamiento de ampliación de cobertura en el territorio nacional, si acompañado de esto no se da una capacitación para que se puedan aprovechar todos los beneficios inherentes a la tecnología.

Estadísticas de aumento de cobertura de internet en Colombia

Colombia tiene una población de 46'044.601 personas de las cuales 2.226.000 son de estrato 1 y 2, por ciudades los estratos 1 y 2 se distribuyen así:

Bogotá, 60.4%

Medellín 26.7%

Cali 22% (AbC Estrategias, 2012)

En un reciente estudio realizado por IPSOS Napoleon Franco para el Ministerio de las

TIC, se revela las siguientes cifras de uso de internet para el año 2012:

Estrato 1 y 2: 75%

Estrato 3 y 4: 83%

Estrato 5 y 6: 94%

(Ipsos Napoleon Franco, 2012)

Academia Nacional para Gestores de TIC:

972 personas capacitadas en 9 ciclos de formación.

1618 certificados entregados.

En la actualidad la Academia cuenta con 26 cursos de formación virtual que se imparten en ciclos de 6 semanas, con una duración total de 20 horas cada curso y el acompañamiento de un/a tutor/a virtual y 4 cursos de autoformación donde el usuario es responsable de su propio proceso de aprendizaje.

26 tutores y tutoras.

Alfabetización Digital:

5.218 personas capacitadas en el acompañamiento de centros de acceso público a TIC en el año 2009.

A la fecha hay 24.232 personas participantes del proceso de alfabetización digital en 24 departamentos de Colombia, de las cuales 22.780 ya están capacitadas. Meta: 25.000 personas capacitadas.

(Universidad Externado de Colombia, 2012)

Según estas estadísticas, Colombia pasa a ser un país donde la cobertura de internet era muy baja a ser uno de los países donde se incentiva de manera activa el internet, su uso y la educación también hace parte de esta estrategia con portales tanto gubernamentales como privados donde se ofrece todo tipo de contenido y servicios. A pesar de estos esfuerzos locales, se corre el riesgo que las personas tengan una percepción equivocada sobre el uso de internet, fuera del país se ha tenido esta inquietud y por citar un ejemplo, en España, según El Comercio Peru (2012), el 81% de los españoles piensa que el internet hace que las personas se aislen, el 75% piensa que se vuelven más perezosas y el 66% piensa que es una pérdida de tiempo, así mismo hay personas que tienen concepto positivo pero insuficiente para ser mencionado como una apropiación de internet como tal, el 46.4% considera que no les quita tiempo para otras actividades o lo complementan con su día a día y el 57% dice que ha hecho una compra en línea, negocio apenas naciente en Colombia donde la mayoría de las personas no saben o desconfía de las compras on-line.

También se tiene la percepción que no se puede ganar dinero por internet, ni trabajar por que no es considerado un trabajo sino más bien existe la creencia que es una estafa u oportunismo (que existe en internet desafortunadamente, y en gran medida). El internet es un gran medio de trabajo que puede llegar a darnos una gran posibilidad de trabajar desde nuestra casa y se puede aprender a hacerlo desde muchas páginas y aplicativos que nos puede llevar a teletrabajar⁴. El teletrabajo es una tendencia que actualmente va por el 20% a nivel mundial y en Estados Unidos representa 26.200.000

⁴ Teletrabajo, Ministerio de Trabajo, <http://www.mintrabajo.gov.co/teletrabajo.html>

personas trabajando desde sus casas o lugares de su preferencia (mysammy.com, s.f.) Lo cual se ha vuelto atractivo para las empresas ya que representa ahorro en su operación ya que, en el caso americano, el 77% de las empresas con más de 2500 empleados lo hacen de forma remota.

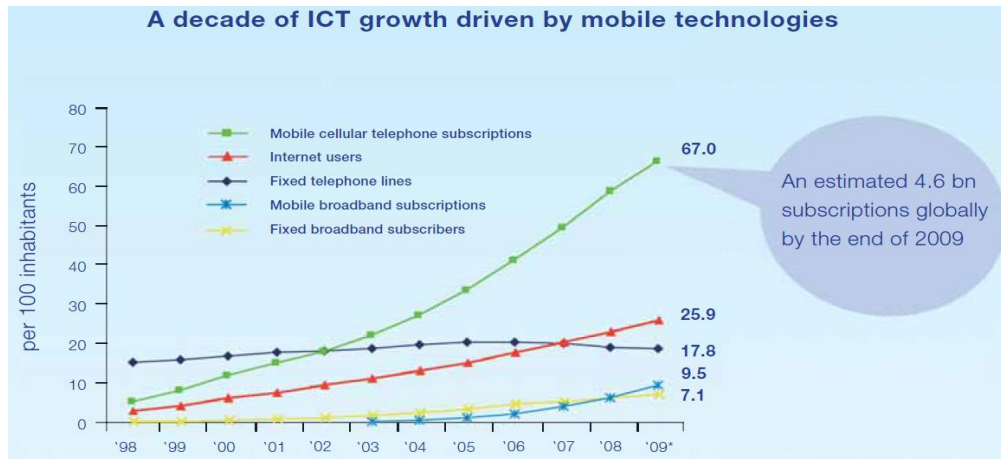
Cambiando de enfoque, la noción de apropiación de internet empezó a ser considerada desde comienzos de la década del 2000, con el reconocimiento de que no era suficiente dotar de infraestructura, sino que el acceso debía ir acompañado de diversas estrategias de formación, acercamiento de las TIC a la comunidad y uso estratégico.

Hablar de apropiación es diseñar e implementar programas para facilitar que las mujeres, los jóvenes, las personas con discapacidad, las personas mayores, las poblaciones étnicas, entre otras, puedan usar eficientemente las TIC y a través de ellas logren transformar sus vidas y encuentren mejores oportunidades laborales, personales y sociales.

En el 2009, más del 25% de la población mundial usa internet. Lo anterior se evidencia en el gráfico 1, en el que se detallan las diferencias entre las tecnologías existentes y su evolución en los últimos 10 años a nivel mundial. (ITU, 2009)

Figura 1. Crecimiento de internet

Fuente ITU 2009.



La telefonía celular ha sido la tecnología de más rápida adaptación en la historia. Hoy en día, es la tecnología personal más popular y extendida en el planeta, con más de 5.8 billones de suscripciones a nivel mundial a finales del año 2011. Por otro lado la cantidad de suscriptores de banda ancha móvil superó a la cantidad de suscriptores de banda ancha fija en el 2008, resaltando el alto potencial del internet móvil.

En el ámbito nacional, las TIC crecieron un 9% durante el 2013, según la última rendición de cuentas realizada recientemente, así mismo se anunció un Plan Nacional de fibra óptica con el cual se espera conectar 1078 municipios en 2014 aprovechando el alto ancho de banda ofrecido por ésta tecnología.

Recientemente se hizo la subasta para la asignación de espectro para la prestación de servicios de 4G con el fin de que las compañías a quien se le adjudicó la operación de ésta tecnología, ofrezcan servicios de internet inalámbrico con alta velocidad en los municipios y en las condiciones establecidas en la resolución 449 de marzo de 2013.

Este servicio se prestara, inicialmente, en las grandes ciudades y se masificara según lo que exija la concesión o los criterios comerciales de las empresas que prestaran el servicio, entre noviembre de 2013 y julio de 2014 se tiene planeado el encendido de las nuevas redes 4G que competirán con la red 4G de UNE disponible desde 2012⁵.

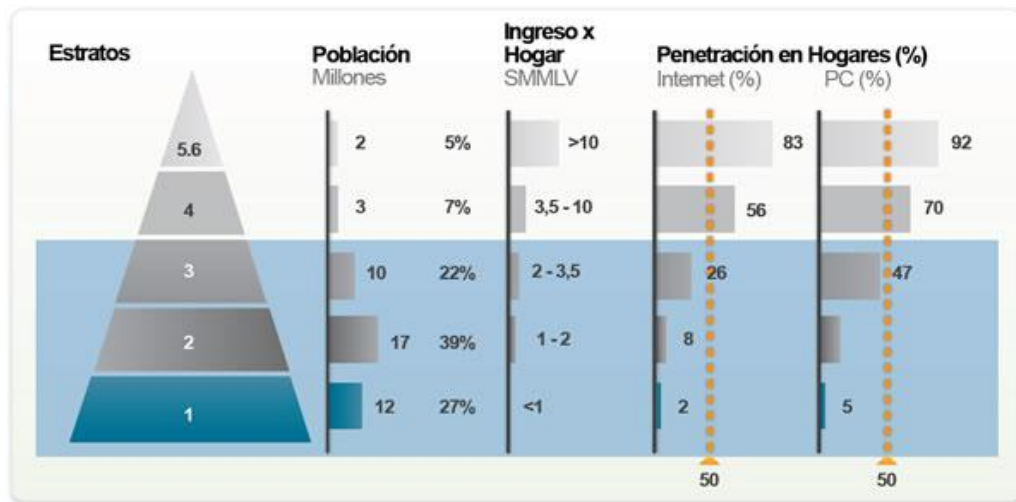
Según el Ministerio de las TIC, se ha tenido que superar barreras como la económica para que más población con bajos recursos logre tener un computador, para esto el gobierno ha reducido los aranceles para computadores de escritorio, tabletas y teléfonos inteligentes a tal punto que Colombia tiene los computadores más baratos de la región. Un equipo con precios inferiores a \$2'600.000 no es gravado con impuestos.

En los últimos tres años el país ha mejorado prácticamente todos sus indicadores de conectividad y adopción tecnológica. Pero aún hay aspectos por mejorar e iniciativas que deben acelerarse. Un claro ejemplo de los indicadores a mejorar, es el acceso a las TIC en los estratos bajos ya que como se evidencia en el gráfico 2, el nivel de penetración de Internet y computadores personales (PC) en los estratos 1 y 2, es muy inferior.

⁵“Estos son los operadores que tendrán espectro 4G en Colombia” 26 de junio de 2013 Enter.com <http://www.enter.co/cultura-digital/colombia-digital/estos-son-los-operadores-que-tendran-espectro-4g-en-colombia-liveblog/>

Figura 2. Penetración de internet en los hogares

Fuente: MINTIC 2013



Aunque el factor económico es importante para hacer que el acceso a estos servicios y tecnologías se pueda dar, hay que tener en cuenta el interés y la pertinencia que se pueda presentar en la porción social que se va a analizar.

Entre 2010 y 2013, según cifras del gobierno y estudios independientes, el país ha dado pasos en su desarrollo tecnológico que lo posicionan como uno de los más atractivos de Latinoamérica para los jugadores del sector. A programas como el Plan Vive Digital, del Ministerio TIC, se suman coyunturas como la situación económica –positiva comparada con las dificultades en países de tamaño y mercados similares como Argentina y Venezuela, y con proyección de un crecimiento de 4,5% para 2013–, la aparición incipiente de un ecosistema de emprendimiento de base tecnológica.

Estudios del Banco Mundial señalan que un aumento en la penetración de internet de

10% se traduce en un incremento del PIB de hasta 1,38%, cifra que por sí sola justifica cualquier inversión que un gobierno haga en conectividad.

Este dato, junto a casos internacionales exitosos como los de Corea, Japón, Australia y Malasia, motivaron al actual Gobierno a impulsar un plan de masificación del uso de internet, llamado Vive Digital, cuyas metas para 2014 son, entre muchas otras, aumentar el número de municipios conectados a internet de 200 a 700, elevar de 7% a 50% las Mi Pymes conectadas, y multiplicar por cuatro el número de conexiones a internet (pasar de 2,2 a 8,8 millones).

La apuesta del Ministerio TIC y del gobierno nacional es clara y uno de los principios que la acompaña es que, al masificar el uso de internet, se logra reducir la pobreza, generar empleo y aumentar la competitividad del país.

A 2 meses del final del periodo presidencial y de la fecha límite para el cumplimiento de las metas, las cifras son alentadoras. Por ejemplo, ya hay más de 550 municipios conectados y se contrató la fibra óptica para enlazar a internet 1.078 municipios del país (378 más que la meta inicial), a diciembre de 2012 se alcanzaron 7,26 millones de conexiones a internet (faltan menos de 1,6 millones para lograr la meta). El MINTIC acaba de abrir una licitación por \$100.000 millones para aumentar la cobertura de internet en las zonas más apartadas del país. (El Tiempo - RedaccionTecnologica, 2013)

Los avances no solo se reflejan en las cifras provistas por el Ministerio TIC, sino en el reconocimiento internacional al país. El propio ministerio y algunas ciudades han sido

destacados en escenarios regionales y globales, y en los rankings el país progresa más que la mayoría de las naciones emergentes. Por ejemplo, en The Global Information Technology Report 2013, del Foro Económico Mundial, el país se sitúa en la posición 66 entre 144, y avanzó siete posiciones en el último año. En el mismo reporte se destaca a Colombia como uno de los países más avanzados en aspectos como el gobierno electrónico. “Colombia, Uruguay y Panamá han llegado a ser campeones del e-government y la conectividad. (...) El gobierno electrónico ya ha mejorado la vida de los latinoamericanos. Más de 50.000 colombianos tomaron parte en el diseño del Plan Nacional de Educación”.

Además de premios y menciones, Colombia también se destaca en consumo de tecnología: aunque es el país número 28 en población, está en el top 15 en cuanto a usuarios de Facebook y Twitter, fue el de mayor crecimiento en ventas de smartphones en el mundo en 2012 y uno de los de mayor auge de Ultrabooks y computadores personales en general.

Estos datos de consumo no son casualidad, sino parte de un círculo virtuoso en el que a mayor oferta en todas las regiones del país –de internet, equipos y aplicaciones–, mayor uso y demanda, y mayor evolución del mercado.

Desde el Cono Sur, José Felipe Otero, fundador de la consultora latinoamericana Signals Telecom Consulting, que mide el pulso del sector de telecomunicaciones en la región, señala que “Colombia es uno de los líderes regionales en cuanto a iniciativas gubernamentales para el desarrollo de las TIC, sobre todo en la parte de elaborar e

implementar iniciativas público-privadas enfocadas a promover el desarrollo de infraestructura de telecomunicaciones en localidades que hasta entonces carecían de conectividad”. Otero también destaca en términos regulatorios el país pues, en su concepto, aventaja a muchos de la región.

Gracias a estos avances, organizaciones multilaterales y gobiernos tienen como referente a Colombia para conocer qué se está haciendo y ver qué pueden replicar o adaptar para sus países. Pese a los avances, aún falta mucho por mejorar y corregir. González, de Intel, describe dos de los campos en los que debe intensificarse el trabajo: el sector educativo, que requiere formar más maestros para que aprovechen la tecnología, y las pymes. “Las empresas grandes desde hace rato tienen una gestión muy profesional de tecnología, pero las pymes, que son fundamentales para elevar la competitividad del país, aún van a medias y requieren capacitación y recursos para invertir bien”, señala.

La Estrategia de Apertura de Telecentros, Centros de Acceso Comunitario a Internet (CACIs) y Telefonía Rural, liderada por el Programa Compartel, se enmarca dentro de la política de telecomunicaciones sociales del gobierno colombiano en su anhelo de incorporar las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC) en zonas apartadas y estratos bajos del país, así como los beneficios de las tecnologías de las telecomunicaciones a través de infraestructura para telefonía rural y el servicio de internet.

El proyecto de Telecentros y CACIs busca el acercamiento de las comunidades a la red

mundial de datos y a las comunicaciones telefónicas con el resto del mundo, mediante la instalación, operación y mantenimiento Telecentros o CACIs en localidades que tienen carencia de estas tecnologías y en lugares en los que se ha evidenciado la necesidad del servicio. En la actualidad, el proyecto cuenta con 1.152 Telecentros y CACIs en todo el territorio colombiano. A través de estos proyectos, los estudiantes han logrado un mayor desarrollo a nivel académico, ya que han encontrado un soporte que les permite acceder a información valiosa para sus actividades estudiantiles y acceso a la información y servicios por medio de internet para la comunidad en general

En conclusión, en Colombia (al igual que en Latinoamérica) ya se está trabajando en cobertura de forma activa, tanto en la parte gubernamental como en la parte privada (tanto en forma comercial, como en contraprestación para acceder a las concesiones para prestar servicios TIC como pasa en Colombia), pero según se aprecia a lo largo de este documento, sin planes de acción para masificar el uso (concientizar el “¿para qué sirve?” o “¿para qué es útil?” o “¿puedo trabajar en y con internet?”), estos esfuerzos serían en vano ya que internet no sería una herramienta de progreso, educación y oportunidades, sino un medio de comunicación que solo permite hablar con otras personas y acceder al correo electrónico.

6. DISEÑO METODOLÓGICO

Se aplicó una encuesta que consta de 12 puntos a 100 personas que transitan la estación Acevedo del Metro, viajeros frecuentes del sistema de Metrocable, teniendo en cuenta que habiten en las zonas de influencia del sistema (Comuna 1 y 2), durante la segunda y tercera semana del mes de abril de 2014.

La muestra fue aleatoria y se realizó a una población según las muestras calculadas a partir de un universo definido para generar la tendencia estadística que determine las causas principales del uso de internet, estos datos fueron estudiados y validados con la ayuda de IPSOS en Medellín que determino que debía ser entre 150 y 170 muestras para tener un margen de error del 8%. Por capacidad de los investigadores se toman las 100 muestras ya que nos acerca con un grado de certeza al universo que es parte del estudio.

FIGURA 3: Calculo de muestras para encuesta

Fuente: Netquest.com



Esta encuesta tiene las siguientes preguntas:

CONSENTIMIENTO DE USO DE LA INFORMACION DE LA ENCUESTA

- EDAD
- GÉNERO
- ESTRATO SOCIOECONÓMICO
- NIVEL DE EDUCACIÓN
- ¿SABE QUÉ ES INTERNET?
- CONOCIMIENTO DEL INTERNET (sabe que se puede hacer con internet?)`
- SI CONOCE INTERNET, PERO NO ACCEDE, ¿PORQUÉ NO ENTRA A INTERNET?
- ¿TIENE FACILIDAD PARA ENTRAR A INTERNET?
- EN CASO DE NO TENER COMPUTADOR O ACCESO DE DATOS EN EL HOGAR, ¿PORQUÉ CAUSA?
- SI TIENE COMPUTADOR EN LA CASA, QUIENES LO USAN
- PARA SU CONCEPTO, ¿QUÉ PUEDE HACER CON INTERNET? (pregunta con respuesta libre por parte de los encuestados)
- POTENCIAL DE INTERNET, QUE SE PUEDE HACER CON INTERNET? (se mencionan opciones que los encuestados contestaran SI o NO.

Se sistematizaron los datos recolectados utilizando Microsoft Excel y se obtienen tablas y gráficos que permitirán un análisis más certero de la información la cual está disponible en el siguiente capítulo. Mediante el análisis se determinara las causas formuladas en el

objetivo de esta investigación y se formularán recomendaciones a partir de estos resultados.

7. ANALISIS DE LOS RESULTADOS

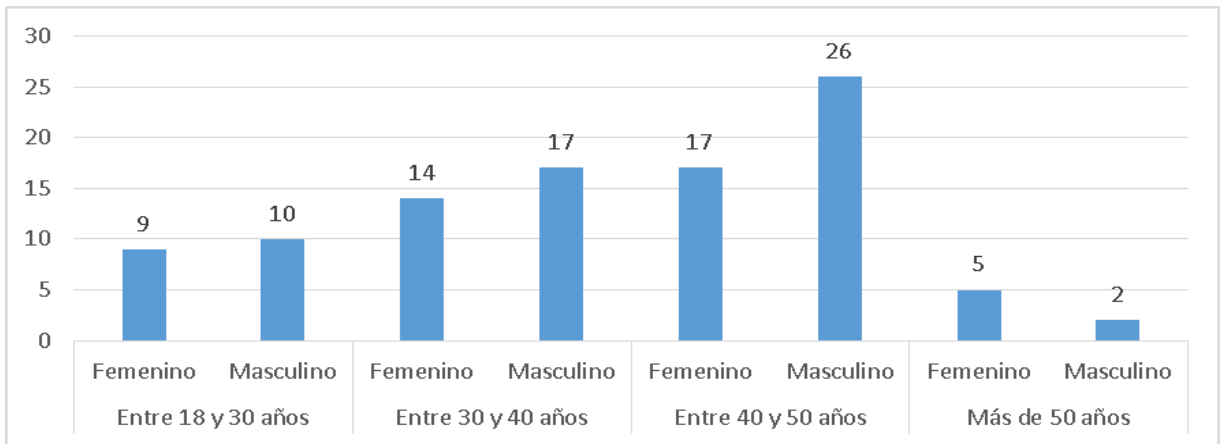
La encuesta se realizó entre el 15 y el 30 de abril de 2014 en la estación Metro de Acevedo entrevistando las personas que frecuentan el sistema masivo de transporte para preguntar sobre su conocimiento de internet, los resultados fueron los siguientes:

PERSONAS ENTREVISTADAS: 100

La distribución de personas entrevistadas es la siguiente:

Figura 4. Rango de edades y por género

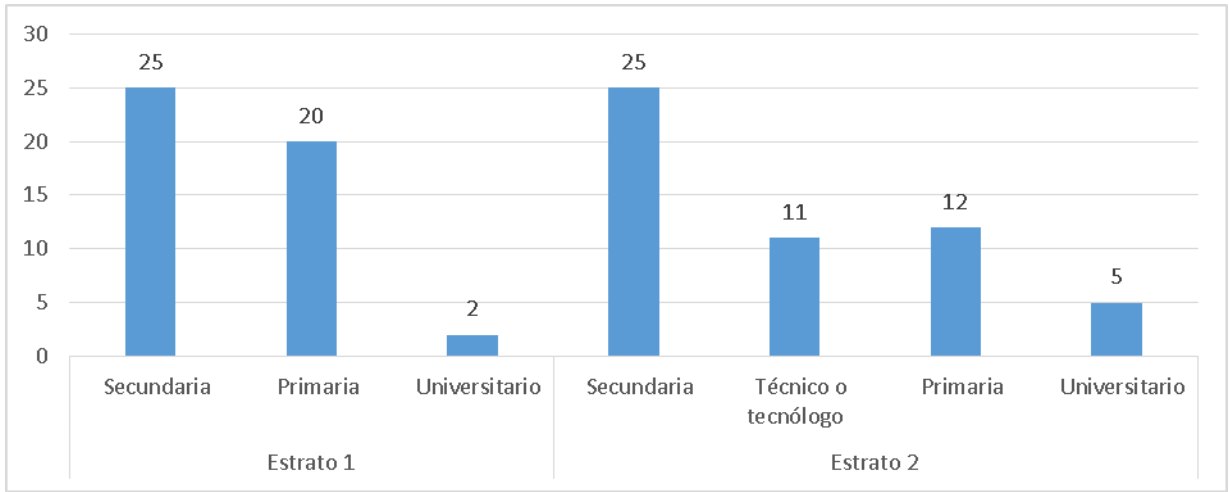
Fuente: Elaboración propia



Al revisar el grado de educación de las personas entrevistadas, discriminando por estrato socioeconómico tenemos:

Figura 5: Nivel educativo vs. Estrato socioeconómico entrevistado

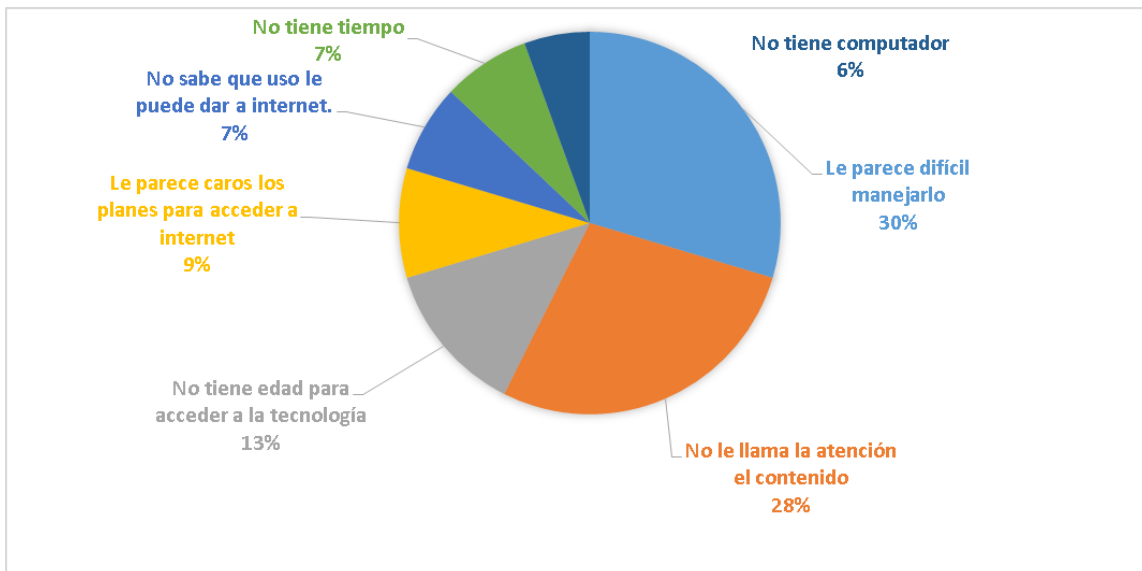
Fuente: Elaboración propia



Como causas identificadas del porque no hay internet en los hogares se obtuvo los siguientes resultados:

Figura 6. Causales sobre no acceso de internet

Fuente: Elaboración propia



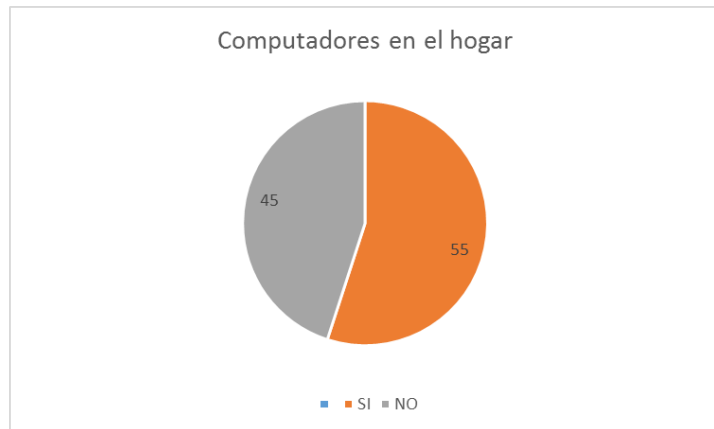
Estas respuestas reflejan el interés, conocimiento y las limitantes económicas de las personas entrevistadas, se muestra que la mayoría de las personas que no ingresan a internet expresan limitación conceptual en el conocimiento de la tecnología

(respuestas “Le parece difícil manejarlo” 30%, “No le llama la atención el contenido” 28% y “No sabe que uso le puede dar a internet” 7%) con un total de 65% en desconocimiento de manejo de internet ni en los usos que le puede dar.

Respecto a la facilidad en el acceso a internet se obtuvieron las respuestas que están distribuidas de la siguiente forma:

Figura 7. Porcentaje de computadores en el hogar

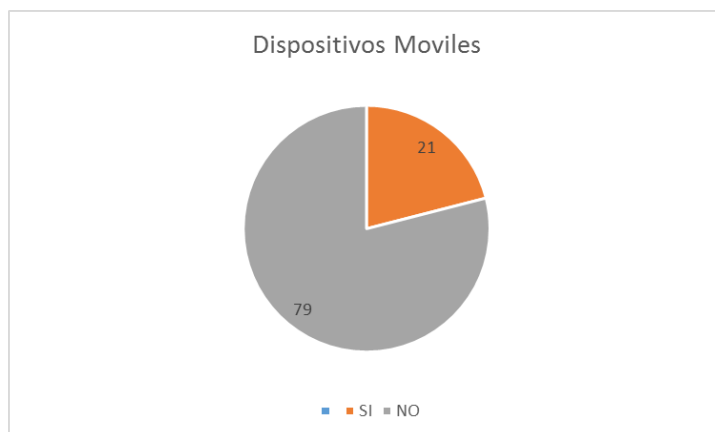
Fuente: Elaboración propia



El 55% de los encuestados dicen tener computador en la casa con acceso a internet, para las familias que tienen computador, el uso es importante para las actividades familiares.

Figura 8. Porcentaje de dispositivos móviles

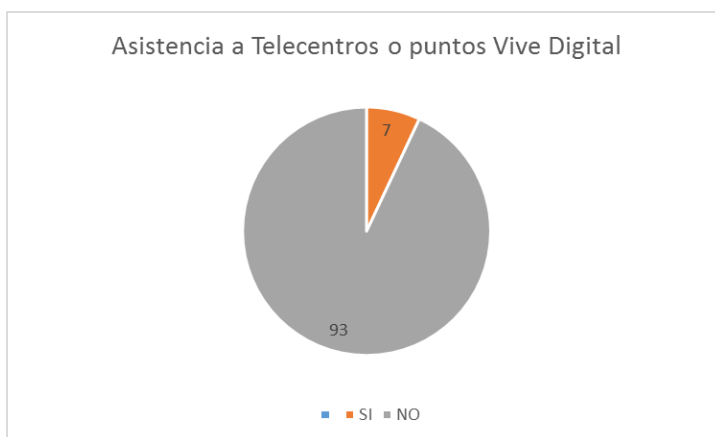
Fuente: Elaboración propia



El 21% de los encuestados dicen tener un dispositivo móvil para acceder a internet, algunas personas expresaron que su dispositivo móvil es un complemento de su acceso a internet, que ya tienen en sus hogares.

Figura 9. Asistencia a Telecentros y puntos Vive Digital

Fuente: Elaboración propia



El 7% de los encuestados van a cibercafé o telecentros para acceder a internet, los encuestados tienen en estos establecimientos una forma esporádica para ingresar a internet cuando no tienen instalados en sus domicilios una conexión dedicada a internet por motivos económicos. En contraste, una parte de los encuestados que no

acceden a los centros mencionados argumentando costo de este servicio (a pesar que algunos telecentros cobran entre \$300 y \$500 la hora de internet), no tienen tampoco forma de acceder a los planes porque los consideran costosos. Otras causas identificadas expresan dificultad en la ubicación de los cibercafés o telecentros ya que no están cerca de sus hogares y por ello no acceden. En menor medida, el 1% de los encuestados dice no tener alternativas educacionales en los cibercafés o telecentros, asisten pero no sienten atracción con lo ofrecido por estos centros.

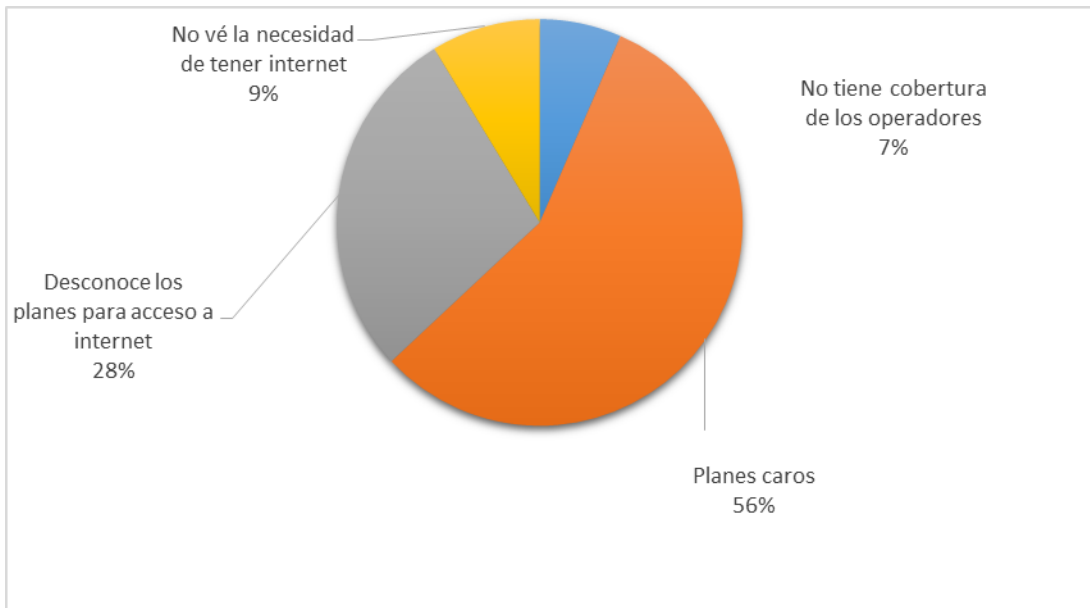
En resumen, la mayoría de las personas entrevistadas tiene computador o dispositivos móviles para ingresar a internet, si no tiene estos elementos, va a establecimientos públicos para acceder a internet, en baja proporción son respuestas como la falta de recursos económicos, lejanía en la ubicación o la falta de tiempo para acceder a internet.

Estas respuestas indican que la cobertura para acceder a internet actualmente es muy buena, está acorde al informe de Medellín Como Vamos (Vamos, 2010) que dice que la cobertura está arriba del 97% y está al alcance de la mayoría de las personas y hay motivación para usar los computadores, más adelante veremos que el uso está centrado en el entretenimiento familiar.

El 45% de los encuestados no tiene computador en la casa ni acceso a internet, al preguntar por las razones se obtuvieron las siguientes respuestas:

Figura 10: Causales de falta de servicio de internet domiciliario

Fuente: Elaboración propia

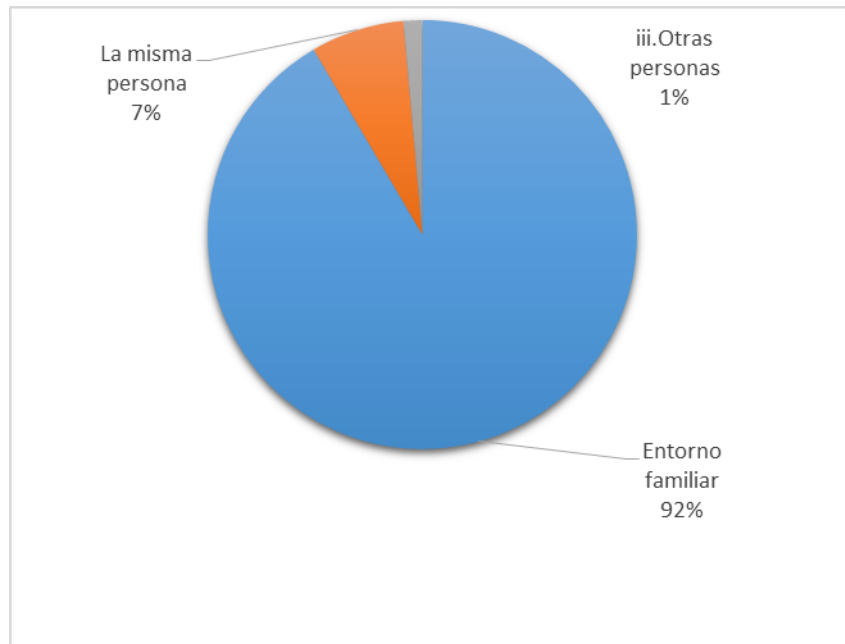


Para las personas que no tienen computador en sus hogares se refleja que tener computador con plan de internet aun es considerado un lujo y por ello se toman alternativas como los cibercafé o telecentro, otras personas optan por no usar internet. Alternativas como internet móvil son ausentes en las zonas donde residen los encuestados ya que no solo deben adquirir el plan sino que deben comprar el equipo que sirva para el servicio de internet móvil.

De otro lado, el 55% de los encuestados, tienen computador en la casa, en la siguiente grafica se muestra que el computador se ha vuelto en un complemento de entretenimiento y educación para la familia junto a la televisión. Las personas jóvenes (en su mayoría) acceden a redes sociales, al chat y a descargar música y aplicaciones.

Figura 11. Personas que usan internet en el hogar.

Fuente: Elaboración propia



Entrando más en detalle con los entrevistados que tienen computador o dispositivo móvil, expresan a la hora de pensar adquirir un nuevo electrodoméstico, lo primero que se piensa es en el computador o en un teléfono con plan de internet móvil antes de comprar televisor o dispositivos para escuchar música entre otros.

Independiente de que tenga o no tenga internet en sus hogares o la forma que se accede, sea en la casa o en establecimientos públicos, los encuestados respondieron sobre la utilidad de internet en sus actividades diarias, las respuestas fueron las siguientes:

- Sirve para Estudiar: 76%
- Acceder a redes sociales: 50% la mayoría entre 18 y 30 años.

- Usar el Chat: 56%, la mayoría entre 18 y 30 años.
- Leer las noticias: 46%, la mayoría entre 30 y 40 años.
- Acceder a servicios en Línea: (Bancos, entidades, etc) 1%.
- Para dar a conocer un negocio: 13%.
- Para descargar películas: 23%
- Para descargar música: 30%
- No sabe qué hacer con internet: 5%.

En este punto podemos decir que para el común de los encuestados, la opinión más relevante es que internet solo sirve para acceder a redes sociales, chat y como centro de entretenimiento multimedia, esto incluye los juegos que algunos encuestados expresaron como otro uso de internet, algunas personas usan la descarga de música y películas como subsistencia ya que fomentan la piratería al vender a otras personas lo descargado.

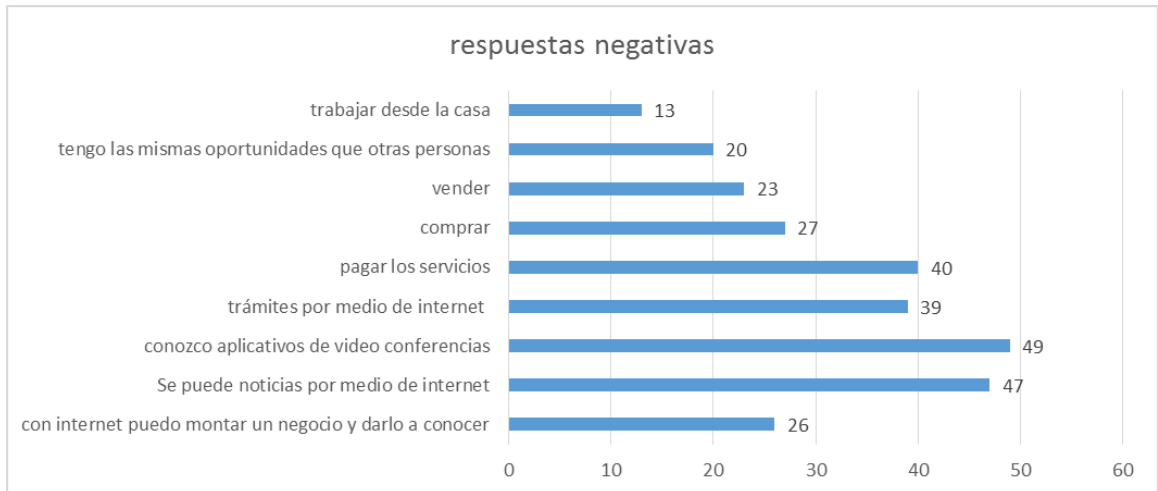
Los potenciales de internet, como los servicios en línea, el intercambio de productos en línea (compra y venta de artículos), el teletrabajo o la posibilidad de montar un negocio para tener internet como un motor de la economía, solamente está limitado a las personas que son propietarias de los café internet que serían como comercializadores del servicio, como veremos en el siguiente punto, la falta de educación en el uso de internet ha limitado la utilidad y el desarrollo de destrezas teniendo la conectividad como eje central.

Al preguntar a los encuestados si se puede hacer las siguientes actividades con

internet, hay que tener en cuenta que todas las actividades preguntadas si son posibles hacerlas, se obtuvieron los siguientes resultados:

Figura 12. Conocimiento de potencial de internet

Fuente: Elaboración propia

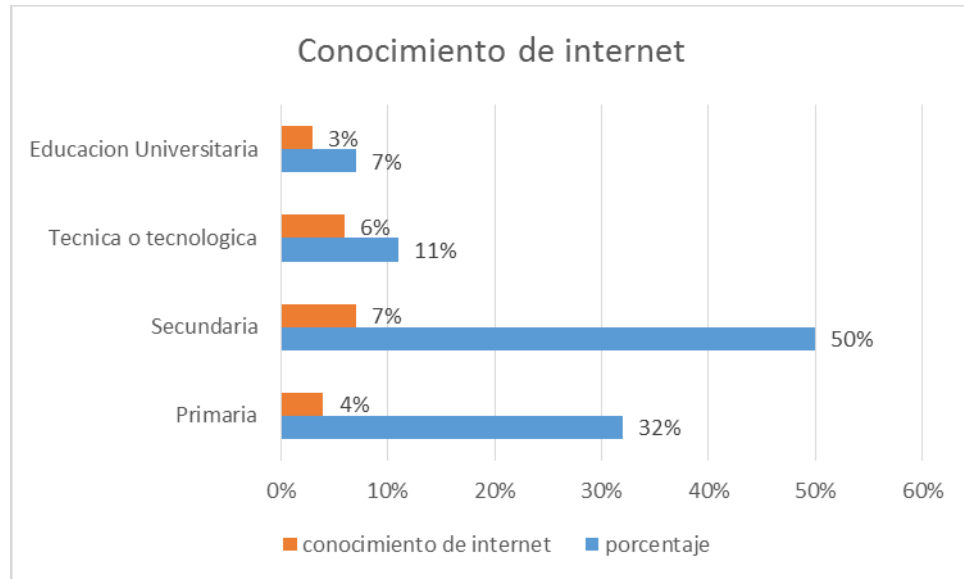


Se puede observar que servicios disponibles actualmente en internet no son usados por las personas ya que no tienen conocimiento sobre su existencia o la posibilidad de poderlos realizar.

Clasificando por nivel de educación sobre el porcentaje de respuesta de todas las preguntas como posibles, para medir su conocimiento de internet, tenemos los siguientes resultados:

Figura 13. Conocimiento de internet

Fuente: Elaboración propia



Podemos observar que tanto en el ítem anterior sobre las actividades relacionadas con internet, como el conocimiento sobre internet, el conocimiento de las actividades relacionadas con internet aumenta a medida que se va avanzando en el grado de educación, el mayor porcentaje de la población encuestada se ubica en educación primaria y secundaria, pero el número de personas que manifiestan conocimiento en el uso de internet es bajo, en secundaria 7 de cada 50 personas expresa conocimiento de uso de internet lo cual es muy bajo. En grados superiores el conocimiento aumenta, en grado universitario 3 de cada 7 personas expresa conocimiento en internet lo cual muestra que su uso es más dinámico, con un posible uso de consulta y otras actividades como compra y venta de bienes o servicios.

8. DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

En esta investigación se plantean las causas que impiden el acceso a internet en las zonas donde ya se cuenta con cobertura del servicio, en el caso de Medellín, se tiene una cobertura que incluye desde las zonas de estratos altos (con alto poder adquisitivo), hasta las zonas periféricas, de estratos bajos, con problemas económicos e históricamente aislada y en ciertos casos con casos de exclusión social, en conclusión, la penetración de internet es alta en la ciudad gracias al despliegue de infraestructura de internet durante los últimos años.

Enfocándonos en los estratos 1 y 2 localizada en la zona nor-oriental de Medellín, particularmente en la zona que esta beneficiada por el metro cable hacia Santo Domingo (línea K). Con el montaje de la infraestructura de telecomunicaciones, en especial de internet conmutado domiciliario y telefonía celular, se pretende que el uso de la tecnología de las comunicaciones y la información esté al alcance de todos.

¿Pero qué está pasando con internet como herramienta para el progreso y como un medio para acceder a la información que está a nivel global, objetivo perseguido por la política impulsada por el Gobierno per medio del Mintic? Si los esfuerzos económicos dados por las empresas para montar infraestructura, si bien buscan un objetivo económico (más usuarios, más ingresos) y para las entidades privadas y gubernamentales, este acceso se enfoca para mejorar la educación, hacer presencia del estado y “virtualizar” los servicios para que sea más fácil el trámite ante entidades públicas y privadas y ofrecer otros servicios que tienen como base una conexión a

internet, entonces, ¿porqué el uso de portales creados para usos comunicativos como redes sociales es alto?

En la encuesta realizada para esta investigación, se determinó que los resultados reflejan desinterés, desconocimiento y otras limitantes de las personas entrevistadas. Se muestra que la mayoría de las personas que no ingresan a internet expresan limitación conceptual en el conocimiento de la tecnología con un total de 65% en desconocimiento del potencial de internet ni en los usos que le puede dar.

Al principio de este estudio de investigación se planteó como supuesto, que hay limitantes de tipo económico para el acceso a internet, contrariamente, en estudios realizados con anterioridad, el factor económico no incide como barrera para acceder a internet, lo cual quedó ratificado con los resultados de la encuesta, en la que se evidencia que no es la principal barrera para la falta de acceso. De hecho, el gobierno por medio de la MINTIC y programas como Compartel y Vive Digital, han ubicado de forma estratégica en las zonas más vulnerables en ciudades y zonas rurales centros con computadores de última tecnología y a bajo costo (inclusive gratis) con la ayuda de empresas como UNE y HP en el caso de Medellín; éste esfuerzo se traduce en que un porcentaje muy bajo de los encuestados (6%) manifiesta no tener facilidad para acceder a éstos puntos. Estos centros llamados “Puntos Vive Digital” y Telecentros son administrados por la comunidad y los operarios son capacitados para replicar y generar espacios para educar hacia la “virtualidad”, es decir, cómo se usa internet para diferentes actividades que representen productividad para sus usuarios. Hemos visto en un Telecentro que hay asistencia desde muy corta edad y las capacitaciones son

dirigidas a jóvenes y personas adultas sin costo e impulsadas por las Juntas de Acción Comunal (Telecentro San Pablo y Castilla).

Contrastando lo realizado por las entidades públicas para lograr superar la barrera económica, los planes aún siguen siendo caros desde el punto de vista de las personas que no tienen internet, al analizar el mercado, aun en las conexiones de baja velocidad el costo es alto para los estratos 1 y 2:

Figura 14. precios de acceso a internet conmutado domiciliario para los estratos 1 y 2.

Fuente UNE www.une.com.co

Une tus productos y ahorra		
Adquiere tu Plan	Individual	Con otro producto
Banda Ancha 1MB	33.672	27.000
Banda Ancha 5MB	62.900	32.000
Banda Ancha 10MB	87.900	60.259
Banda Ancha 20MB	152.900	133.900

Lo discutido hasta el momento ha planteado qué tanto impacto ha tenido para la comunidad la cobertura de internet ya operativa, pero las personas que sí tienen internet y lo accedan, ¿para qué lo usan? La mayoría sabe que sirve para estudiar (76%) pero en la práctica lo usan de forma comunicativa (redes sociales y chat en el 56% de los casos), al ahondar en el uso, la razón “estudio” es tomado como la consecución de conocimiento para realizar tareas cuando se está en edad escolar o para los adultos que estén estudiando o para ayudar a los menores en sus tareas. Otro uso es la descarga de música y películas, en gran medida para comercializarla fomentando la piratería.

Los potenciales de internet, como los servicios en línea, el intercambio de productos en línea (compra y venta de artículos), el teletrabajo o la posibilidad de montar un negocio para tener internet como un motor de la economía, solamente está limitado a las personas que son propietarias de los café internet que serían como comercializadores del servicio, como veremos más adelante, la falta acceso a niveles más altos de educación en internet ha limitado la utilidad y el desarrollo de destrezas teniendo la conectividad como eje central.

Al preguntar por actividades que son posibles por medio de internet como leer noticias, realizar pagos en línea, comercializar (compra y venta) artículos y uso de internet para montar un negocio en particular; las personas encuestadas expresan en su mayoría que no es posible, se observan porcentajes como que el 47% que dicen que no es posible leer noticias en internet y el 49% dice que no es posible hacer video conferencias por internet aun usando aplicativos como video-chat y llamadas por medio de Skype.

En este punto vemos que al igual que en otros países donde se identificó que a pesar de querer bajar la llamada “brecha digital” en comunidades con antecedentes de exclusión social, ha faltado la enseñanza para el uso de estas tecnologías y su uso ha sido netamente empirico (Van Winden, 2003), a nivel gubernamental las estrategias educativas deben centrarse no solo a “ya está disponible en internet mediante un portal” sino, crear la necesidad de ingresar a dicho portal y enseñar cómo acceder y usarlo.

Así mismo las entidades públicas y privadas que ofrecen servicios y trámites “on-line” deben fijar estrategias para desestimular la ida a las sedes y hacer los trámites por medio de los portales y educar sobre la forma de usarlos. Esta actividad debe ser permanente y de promulgación por medios tradicionales como folletos, mensaje en medios e instructivos con símbolos y didácticos para lograr subir el uso de las herramientas. Los procedimientos de las empresas y entidades deben enfocarse a esto y los trámites presenciales deben bajarse a lo específico, en lo que no se pueda realizar por medio de la página web.

Para la educación en línea se tienen fenómenos asociados a la falta de publicidad de programas virtuales, si bien la oferta es buena, las personas que se entrevistaron desconocen su existencia, adicionalmente, aun se tiene la concepción de que la capacitación y la educación debe ser presencial y tangible para que sea considerada válida a pesar de conocer que hay herramientas tecnológicas que ayudan a acercar a los estudiantes con los profesores y acercar el conocimiento a más personas. Otro elemento es la capacidad de generar hábitos de lectura y aumentar la capacidad de concentración con contenidos didácticos y audiovisuales, la deserción de programas online puede ser alta.

Con respecto a los pagos en línea, existe una gran desconfianza para usar este servicio, esto es muy arraigado a nuestra cultura de desconfianza donde se tiene la creencia que el dinero es seguro solamente en la ventanilla del banco o “debajo del colchón” y que

en un portal de internet se puede perder. La baja bancarización⁶ de las personas que habitan en la zona incide negativamente ya que muchos de los portales requieren tarjeta débito o crédito para hacer los trámites en línea.

Como objetivo para este proyecto se fijó encontrar las causas del desinterés para acceder a internet, esto no solo se plantea para estimular el uso de internet para otros fines diferentes a los de las redes sociales o para descargar películas o música (mp3) que es muy común en personas desde muy temprana edad, sino que se debe acompañar con un programa de educación para el uso de internet en tareas cotidianas y concientizar que su uso puede traer beneficios como pagos en línea, compra y venta de artículos, dar a conocer iniciativas en beneficio de la sociedad y participación social en medios como blogs o artículos de opinión y adquirir conocimientos a través de la capacitación ya sea con entidades que ofrecen programas de aprendizaje muchos de ellos gratuitos (tales como el SENA y las universidades con programas virtuales y a distancia).

En estudios similares realizados y mencionados en este documento, se observa que la concentración de conexiones a internet es a corta edad y este número disminuye a medida que la edad aumenta ya que, como mencionamos, el interés por darse a conocer por medio de las redes sociales disminuye a medida que se avanza la edad y los intereses cambian a medida que las personas pasan a una edad más adulta, en esta

⁶ Según la Banca, en los estratos más bajos, todas las transacciones se hacen en efectivo, esto debido entre otros factores por los altos costos financieros y dificultad para acceder a los bancos para acceder a créditos y cuentas de ahorro. Diario la Republica http://www.larepublica.co/%E2%80%9Chay-mucho-por-hacer-en-bancarizaci%C3%B3n-80-del-gasto-familiar-se-hace-en-efectivo%E2%80%9D_116931

etapa entra el factor de la educación, ya que si la persona adulta no ha tenido formación y no tiene interés para el estudio, los datos que puede encontrar en internet no son relevantes disminuyendo su uso. Adicionalmente como en Colombia (en general en Latinoamérica) el índice de lectura es bajo (Los países que más leen, 2013) con el 37%, el “no habito” de lectura es uno de los problemas más presentes a la hora de explotar con eficiencia el recurso de internet.

Todas las razones expuestas anteriormente, expresan la evolución de uso de internet como motor de inclusión social, con la infraestructura ya está disponible, los demás aspectos en los que se propone trabajar son los siguientes:

- Proponer alfabetización en internet; las redes sociales son importantes, pero, ¿en que aportan para el crecimiento intelectual y en el mejoramiento del modo de vida?
- Capacitación en el uso de internet y manejo de terminales.
- Exploración de contenidos; ¿qué se quiere buscar? ¿Qué se quiere hacer? ¿Cómo puedo mejorar el estilo de vida usando internet?
- Generar dinámicas para usar internet para trámites on-line. Generar la cultura de “Hacer vueltas virtuales” o “Hacer diligencias virtuales”.
- Contenidos didácticos y audiovisuales y ayuda a promocionar sitios para dar a conocer negocios con acompañamiento para construir contenido atractivo para negocios familiares.
- Exploración de aplicativos para telefonía móvil útiles para actividades cotidianas, también búsqueda de contenidos para móviles para consulta o interacción de

servicios.

- Subsidios más efectivos para las conexiones en zonas donde el nivel económico sea mucho más bajo y no se tenga disponibilidad por costo. Ya se eliminó el IVA para internet, pero es un servicio no subsidiado.
- Proponer una política de “mínimo vital” para internet para estrato 1 y 2, una descarga mínima gratuita p.e. 3Gb máximo, y una baja tarifa para descargas superiores.
- Promover aún más bancarización con bajo costo, a pesar de que el sector bancario lo propone, aun el índice es bajo (Republica, 2014) para acceder a los servicios de pago en línea.
- Incentivar en los jóvenes el aprendizaje en los temas relacionados con Internet, servicios on-line, etc. y ofrecer programas que permita que éstas personas se capaciten y sean quienes, en el futuro, se encarguen de desarrollar y diseñar aplicativos y contenido propio.

9. CONCLUSIONES

A lo largo de este trabajo se ha investigado sobre la evolución de internet en varios países, en el caso de Colombia, las políticas se enfocan a mejorar la infraestructura asociando este esfuerzo económico a lograr la inclusión social mediante internet llegando a zonas alejadas, zonas vulnerables o históricamente excluidas del resto de la comunidad como pasa en las grandes ciudades, este esfuerzo ha sido significativo desde hace más de 10 años y hay planes para llegar a más zonas durante los próximos años, comprometiendo también la inversión privada para este propósito.

A pesar de esta disponibilidad tecnológica desarrollada, el tema de interés en el acceso de las personas en los estratos 1 y 2 que fueron analizados en este estudio, podemos formular las siguientes conclusiones:

- Los resultados obtenidos en esta investigación siguen la misma línea vista en otros países y en Colombia por otras investigaciones, las cuales muestran que el no uso de internet está muy ligado a la falta de interés en los contenidos y a la no apropiación de esta herramienta en el día a día tanto laboral, educativo y en la cotidianidad. El desinterés aumenta a medida que se avanza en la edad y es más notorio en las personas que tienen bajo nivel educativo.
- El acceso a internet en las comunidades objeto de esta investigación dista de las metas fijadas por el gobierno para tener internet como una herramienta para el

desarrollo y es usado como un elemento de entretenimiento y de uso comunicativo y social.

- La falta de capacitación e incentivo que debe estar presente a la hora de implementar una nueva tecnología, es el factor más predominante según la encuesta realizada para este trabajo de grado. Los contenidos son enfocados a propósitos comerciales y se deben estudiar cómo llegar y generar interés por contenidos educativos y de formación para la comunidad.
- El hecho de tener énfasis en contenido para entretenimiento y comunicacional, no significa que se tenga una mala práctica, pero el potencial de internet debe ir más allá de estos usos y se debe dirigir como transmisor de conocimiento y generador de oportunidades para generar desarrollo y economías de escala mediante la generación de empleos donde el internet es eje fundamental para trabajar, por ejemplo, teletrabajo (impulsado por el Ministerio de Trabajo) o para dar a conocer nuevos negocios o servicios. En este último aspecto se considera que debe tener el propósito de generar nuevas oportunidades, las cuales se observó en la encuesta que están ausentes.
- Una forma de estimular el uso de internet es promover la bancarización con bajo costo y acompañado de esto se debe capacitar para el uso de servicios en línea para pago de obligaciones y servicios públicos y privados, en muchos casos, se ahorra en desplazamientos y se tiene más seguridad en las transacciones, se

observó en los encuestados y en general en los estratos bajos que hay desconfianza en el sistema financiero y en los sistemas on-line.

- Las entidades públicas están enfocadas a crear portales para informar y realizar trámites en línea para evitar la congestión en las oficinas evitando la realización de dichos trámites en forma presencial. Mencionamos que la falta de capacitación y de mecanismos para dar a conocer estos portales no evitara que se sigan presentando filas en las oficinas públicas sabiendo que se pueden realizar “al alcance de un solo click”.
- La telefonía móvil a futuro va a ser protagonista en el acceso a internet, la cobertura está llegando a las zonas periféricas y es considerado un servicio público no domiciliario donde se establece un compromiso de cobertura para toda la comunidad, pero observando con los encuestados, la penetración de terminales “inteligentes” es baja, el uso es solo para hablar ya que los terminales no tienen servicio de internet móvil. Con esta realidad, los contenidos deben estar acompañados y deben ser dinámicos ya que no se puede publicitar portales para terminales móviles donde las personas no tengan teléfonos con internet como se evidencio durante la realización de este trabajo. Con la última concesión de bandas para LTE se exige como contraprestación a las empresas que ganaron la subasta, que se entregan tabletas para las comunidades más alejadas para propósitos educativos, el MINTIC debe generar políticas para extender este servicio a los barrios que no tengan este beneficio para generar interés no solo para la educación, también para las nuevas tecnologías.

10. BIBLIOGRAFIA

AbC Estrategias (2012), *Consumidores de bajos ingresos, un mercado de 22 millones de personas*

Alcaldía de Medellín (2009). *Plan Estratégico Habitacional de Medellín 2020*. Página web: <http://www.conexionciudad.com/Documentos/hablemosmedellin/2012/PEHMED.ppt>

Arturo Ascención (2013). [Mayoría de mexicanos no ingresa a Internet por falta de interés: estudio](#) , www.cronica.com.mx.

Colombia Digital, *Apropiación de las TIC para la inclusión social*, Página web: <http://www.colombiadigital.net/entorno-tic/especial-del-mes/especial-octubre-inclusion-social/item/3860-apropiaci%C3%B3n-de-tic-para-la-inclusi%C3%B3n-social.html>

Congreso de Colombia (2009). *Ley 1341 de 2009*

Diario La República (2014). *Hay mucho por hacer en bancarización, 80% del gasto familiar se hace en efectivo*. Página web: http://www.larepublica.co/%E2%80%9Chay-mucho-por-hacer-en-bancarizaci%C3%B3n-80-del-gasto-familiar-se-hace-en-efectivo%E2%80%9D_116931

El Comercio de Perú (2012). *El 81% de los españoles piensa que Internet hace que la gente se aisle más*. Página web:

<http://elcomercio.pe/tecnologia/actualidad/81-espanoles-piensa-que-internet-hace-que-gente-se-aisle-mas-noticia-1437574>

El Espectador (2012). *Uso de servicios TIC en Colombia se incrementó 4.9%*. Página web:

<http://www.elespectador.com/tecnologia/articulo-338017-uso-de-servicios-tic-colombia-se-incremento-un-49>

Iolanda García González (2005). *Políticas para la inclusión social mediante Tecnologías de la información y la comunicación*. Página web:

http://campus.usal.es/~teoriaeducacion/rev_numero_06/n6_art_garcia_iolanda.htm

ITU (2009). *The world in 2009: ICT FACTS AND FIGURES*. Página Web:

http://www.itu.int/ITU-D/ict/material/Telecom09_flyer.pdf

Jose Luis Peñaredonda (2013). *Estos son los operadores que tendrán espectro 4G en Colombia*. Enter.com. Página web: [http://www.enter.co/cultura-digital/colombia-](http://www.enter.co/cultura-digital/colombia-digital/estos-son-los-operadores-que-tendran-espectro-4g-en-colombia-liveblog/)

[digital/estos-son-los-operadores-que-tendran-espectro-4g-en-colombia-liveblog/](http://www.enter.co/cultura-digital/colombia-digital/estos-son-los-operadores-que-tendran-espectro-4g-en-colombia-liveblog/)

Maspublicidadymarketing.com Bogotá D.C. (2011). *Consumidores de bajos ingresos, un mercado de 22 millones de personas* Página web:

<http://maspublicidadymarketing.com/consumidores-de-bajos-ingresos-22-millones-de-personas/>

Mauricio Romero (2010) *El dominio .co, mina de oro para Colombia*, Portafolio.co.

Página web: <http://www.portafolio.co/archivo/documento/CMS-7545158>

Medellín Como Vamos - Medellincomovamos.org (2010) *Informe de vivienda y servicios públicos*.

Ministerio de las TIC (2012). *Boletín trimestral de las TIC Ministerio de las TIC – Vive Digital*. Página Web:

http://www.mintic.gov.co/images/documentos/cifras_del_sector/boletin_4t_banda%20an cha_vive%20digital_2011b.pdf

Ministerio de Trabajo (S.F.). *Teletrabajo*. Página web:

<http://www.mintrabajo.gov.co/teletrabajo.html>

MinTic (2013). *Proyectos de Conectividad*. Página web:

<http://www.mintic.gov.co/index.php/direccion-conectividad/proyectos/proyectos-conectividad/telecentros-cacis-telefonía-rural>

MySammy.com (S.F.) *The telecommuter An analysis of the world's remote workforce*.

Página web: <http://infographics.idlelist.com/the-telecommuter-an-analysis-of-the-worlds-remote-workforce/>

NETQUEST (2013). *Aplicación de Calculadora de Muestras*, Página Web:

http://www.netquest.com/panel_netquest/calculadora_muestras.php

Olga P. Paz Martínez (2007) *Reporte de Políticas Tic en Colombia Año 2006*, Página web: <http://www.colnodo.apc.org/documento.shtml?apc=f-xx-1-&x=190>

Revista Dinero (2013). *¿Estamos listos para dar el salto tecnológico?* Página web: <http://www.dinero.com/edicion-impresa/especial-comercial/articulo/estamos-listos-para-dar-salto-tecnologico/176999>

Rodrigo Fraga (2013). *Los países que más leen, y los que 'nunca' han tomado un libro.*

The Digital Divide (SF), [bridgethigitaldivide.com](http://www.bridgethigitaldivide.com) Página web: http://www.bridgethigitaldivide.com/digital_divide.htm?sysrc=chkpt

Anexo 1. Encuesta aplicada

CUESTIONARIO ENCUESTA

La siguiente encuesta hace parte de la investigación titulada “CAUSAS PARA LA FALTA DE INTERES EN ACCEDER A INTERNET EN LOS ESTRATOS 1 Y 2”, para mayor información comunicarse con la Universidad Santo Tomas Sede Medellín al Teléfono: 234 10 34 Ext.290 Ángela María Londoño Jaramillo Coordinadora de Investigación.

Autorizo a los investigadores usar esta información para el análisis de las causas de no uso de internet? SI_ NO_

1. EDAD

- Posibles respuestas
- i. Entre 18 y 30 años
- ii. Entre 30 y 40 años
- iii. Entre 40 y 50 años
- iv. Más de 50 años

2. GENERO M_ F_

3. ESTRATO SOCIOECONOMICO 1_2_

4. NIVEL DE EDUCACION

- Primaria _
- Secundaria _
- Universitario _
- Técnico o tecnólogo _

5. SABE QUE ES INTERNET? SI_ NO_

6. SI CONOCE INTERNET, PERO NO ACCEDE, PORQUE NO ENTRA A INTERNET?

- No le llama la atención el contenido
- Le parece difícil manejarlo _
- No tiene computador _
- No tiene edad para acceder a la tecnología _
- Le parece caros los planes para acceder a internet _
- No sabe que uso le puede dar a internet _
- Tiene dificultad de acceso para llegar a ubicaciones con computadores _

- Otras causas
Cual? _____

7. TIENE FACILIDAD PARA ENTRAR A INTERNET?

- Tiene computador en la casa con acceso a internet _
- Va a un cibercafé o telecentro _
- Tiene un dispositivo móvil con internet _
- No tiene forma de acceder por dificultades para llegar a centros con computadores _
- Cerca de su vivienda no hay café internet o telecentro _
- No es posible acceder por costo _
- Teme porque en los lugares públicos no haya privacidad o tenga virus _
- No hay alternativas asociadas al uso de internet como capacitaciones o dinámicas basadas en el uso de internet _
- Otras causas.
Descríbala: _____

8. EN CASO DE NO TENER COMPUTADOR O ACCESO DE DATOS EN EL HOGAR, PORQUE CAUSA?

- Planes caros _

- No tiene cobertura de los operadores _
- Desconoce los planes para acceso a internet _

9. SI TIENE COMPUTADOR EN LA CASA, QUIENES LO USAN:

- La misma persona _
- Su entorno familiar _
- Otras personas _
- No tiene computador en la casa _

10. PARA SU CONCEPTO, QUE SE PUEDE HACER CON INTERNET?

- Estudiar _
- Acceder a redes sociales _
- Chat _
- Consultar noticias _
- Acceder a servicios en línea (Bancos, otras entidades, etc) _
- Dar a conocer un negocio _
- Ver o descargar películas _
- Escuchar o descargar música _
- No sabe qué hacer con internet _
- Otras causas Cual?

- Puedo pagar los servicios por medio de internet? SI_NO_
- Puedo comprar por medio de internet? SI_NO_
- Puedo vender por medio de internet? SI_NO_
- considero que tengo las mismas oportunidades de acceder a la información que otras personas en otras zonas de la ciudad? SI_NO_
- puedo trabajar desde la casa usando internet? SI_NO_

11. POTENCIAL DE INTERNET, LAS SIGUIENTES ACTIVIDADES SE PUEDEN HACER CON INTERNET?

- con internet puedo montar un negocio y darlo a conocer? SI_NO_
- conoce de instituciones que den cursos por medio de internet? SI_NO_
- leo noticias por medio de internet? SI_NO_
- conozco aplicativos de video conferencias? SI_NO_
- conozco que se puede realizar trámites por medio de internet como tramites en bancos, o entidades del gobierno y privadas? SI_NO_

