

PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN ENTRE DOS JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL DE LA ZONA RURAL DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER Y LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL, POR MEDIO DEL USO DE HERRAMIENTAS TIC

JAIRO FERNANDO BARBOSA TRIGOS

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN DIGITAL  
MEDELLÍN  
2016

PROPUESTA DE FORTALECIMIENTO DE LA COMUNICACIÓN ENTRE DOS JUNTAS DE ACCIÓN COMUNAL DE LA ZONA RURAL DE OCAÑA, NORTE DE SANTANDER Y LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL, POR MEDIO DEL USO DE HERRAMIENTAS TIC

JAIRO FERNANDO BARBOSA TRIGOS

Trabajo de grado para optar el título de Magíster en Comunicación Digital

Asesor

Adriana María Vega Velásquez

Magíster en Sociedad de la Información

y el Conocimiento de la Universidad Oberta de Cataluña

UNIVERSIDAD PONTIFICIA BOLIVARIANA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES Y HUMANAS  
MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN DIGITAL  
MEDELLÍN

2016

"Declaro que esta tesis (o trabajo de grado) no ha sido presentada para optar a un título, ya sea en igual forma o con variaciones, en esta o cualquier otra universidad". Art. 82 Régimen Discente de Formación Avanzada, Universidad Pontificia Bolivariana.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jairo Fernando Barbosa Trigos'. The signature is stylized with a large 'J' and 'B'.

Jairo Fernando Barbosa Trigos

## **RESUMEN**

La presente investigación versa sobre la importancia que las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) tienen en los procesos comunicativos entre las juntas de acción comunal (JAC) de la zona rural de Ocaña, Norte de Santander y la administración municipal, por lo anterior indagó sobre el estado de su proceso comunicativo y diseñó una propuesta que permitiera fortalecerlo, apoyado con el uso de herramientas tecnológicas para establecer un modelo comunicativo bidireccional y en tiempo real.

La investigación fue realizada bajo un enfoque cualitativo, con una profundidad descriptiva, integrando el diseño de estudio de caso, permitiendo escoger los casos necesarios para dar respuesta a las preguntas investigativas. Investigaciones anteriores demuestran el impacto positivo que las TIC tienen en las zonas rurales apartadas de los países latinoamericanos, siempre y cuando, se propicien procesos de apropiación tecnológica integrales más allá de simple cobertura, apropiación TIC, para el caso, que beneficie la comunicación rural para el cambio social.

Los principales resultados demuestran el bajo nivel de apropiación por parte de los directivos de las juntas de acción comunal de los corregimientos de Pueblo Nuevo y Aguas Claras, así como la poca utilización de las herramientas con las que cuentan en la Alcaldía de Ocaña para establecer comunicación con los residentes en zonas rurales, con quienes aún se utilizan los medios tradicionales de comunicación como las cuñas radiales para enviar mensajes a líderes comunales, generando un proceso comunicativo lento que exige algunas veces el desplazamiento de los directivos de las JAC hacia Ocaña.

## **ABSTRACT**

The present research is about the importance that Information and Communication Technologies (ICT) have in the communicative processes between the communal action boards (JAC) of the rural area of Ocaña, Norte de Santander and the municipal administration, Inquired about the state of its communicative process and designed a proposal that would strengthen it, supported by the use of technological tools to establish a two-way communicative model in real time. Previous research has demonstrated the positive impact of ICTs in rural areas that are remote

from Latin American countries, provided that integrated technological appropriation processes are pursued beyond mere coverage, ICT appropriation, in this case, that benefits rural communication for Social change.

The main results demonstrate the low level of appropriation by the managers of the communal action boards of the towns of Pueblo Nuevo and Aguas Claras, as well as the little use of the tools with which they have in the Mayor's Office of Ocaña to establish communication With residents in rural areas, with whom traditional means of communication such as radio tapes are still used to send messages to communal leaders, generating a slow communicative process that sometimes requires the displacement of JAC managers towards Ocaña.

**Palabras clave:** Apropriación Social de las TIC, Comunicación 2.0, Comunicación para el cambio social.

**Keywords:** Social appropriation of ICT, Communication 2.0 Communication for social change.

**TABLA DE CONTENIDO**

INTRODUCCIÓN .....	8
OBJETIVOS .....	11
GENERAL .....	11
ESPECÍFICOS .....	11
MARCO REFERENCIAL.....	12
ESTADO DEL ARTE Y CONTEXTO .....	12
MARCO CONCEPTUAL.....	28
METODOLOGÍA.....	35
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS .....	35
CATEGORÍAS DE ANÁLISIS .....	40
RESULTADOS Y ANÁLISIS .....	41
CONCLUSIONES .....	82
RECOMENDACIONES.....	82
REFERENCIAS.....	84
ANEXOS .....	92

**LISTA DE FIGURAS**

ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LAS ENTREVISTAS DE LAS JAC (PUEBLO NUEVO Y AGUAS CLARAS).....	42
ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS DE LOS FUNCIONARIOS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE OCAÑA.....	50
MEDIOS MÁS USADOS POR LOS ACTORES VINCULADOS AL PROYECTO .....	56
ANÁLISIS INTERPRETATIVO DE LOS RESULTADOS. JAC DE PUEBLO NUEVO Y AGUAS CLARAS Y SU RELACIÓN CON LAS COORDINACIONES DE DESARROLLO COMUNITARIO Y DESARROLLO RURAL DE LA ALCALDÍA DE OCAÑA (TRIANGULACIÓN ENTRE ENTREVISTAS Y GRUPO FOCAL) .....	67

## INTRODUCCIÓN

A pesar de la cobertura tecnológica en los sectores rurales de Colombia, adelantada principalmente por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTic), algunas escuelas o kioscos digitales de la región de Ocaña y su provincia muestran el uso limitado de la tecnología, no explorando todas las herramientas que permiten enviar, recibir información y crear contenidos. Por ello dicho desarrollo aún sigue distante para estas zonas rurales, donde el tema, si existe, solo integra cobertura y alcance pero escasa apropiación TIC.

Las juntas de acción comunal (JAC), como caso particular, trabajan tradicionalmente las informaciones de problemáticas o proyectos para la comunidad en reuniones, estas necesitan informarse personalmente a las administraciones locales donde pertenecen, aumentando los tiempos de respuesta para solucionar sus problemáticas laborales, académicas, de salud, de seguridad, entre otros; la tecnología mejora estos procesos como se expresa a continuación:

En Colombia y otros países en vías de desarrollo se encuentran ejemplos de cómo gracias a la inclusión de tecnologías, no solo para la ejecución de procesos, sino para la gestión de la información y las comunicaciones, es posible impulsar el trabajo de los campesinos, generar redes y promover su producción a nivel mundial (Molano, 2013).

Lo anterior muestra soluciones posibles para las dificultades de la comunicación entre las JAC y la administración municipal, tema principal del estudio, dificultades producto del distanciamiento geográfico, problemas de acceso a ciertas zonas rurales y condiciones climáticas que impiden las comunicaciones; como lo menciona Barón y Gómez (2012) “el acceso a TIC a través de sitios como bibliotecas, telecentros y cibercafés puede ser una poderosa oportunidad para acortar las brechas digitales y contribuir a la equidad y al cambio social” (Barón y Gómez, 2012, p.39).

Por lo anterior, la propuesta investigativa que pretende fortalecer la comunicación de las JAC y la Alcaldía de Ocaña, se inscribe en el campo de las tecnologías de información y comunicación (TIC) y sus herramientas Web 2.0, caracterizadas por el uso de internet, las redes sociales, el chat o el correo electrónico como instrumentos propicios para mejorar la comunicación interpersonal mediada por entornos virtuales.



El trabajo está insertado en los procesos de comunicación digital, sincrónicos y asincrónicos, es decir, en la comunicación externa de los miembros de las JAC mediada por las TIC, aclarando que muchos adelantos tecnológicos no logran llegar integralmente al conocimiento de los habitantes de la zona rural, quienes a pesar de los proyectos gubernamentales presentan dificultades en su acceso y apropiación; además no existe en el municipio un estudio que diagnostique el estado de la comunicación entre los actores identificados y su relación con las herramientas tecnológicas.

Su importancia radica en la necesidad de conocer el nivel de apropiación TIC que tienen las comunidades rurales, directivas de las JAC de Pueblo Nuevo y Aguas Claras donde son escasas las investigaciones al respecto. Asimismo es pertinente indagar sobre la forma de establecer comunicación entre los funcionarios públicos de las Coordinaciones de Desarrollo Comunitario y Rural de la Alcaldía de Ocaña y las juntas mencionadas.

Sus resultados son el insumo para el diseño de la propuesta comunicativa que disminuya los obstáculos que impiden la comunicación permanente entre los actores identificados; propuesta que identifica las herramientas que permiten además de enviar y recibir información, crear contenidos, para el caso del quehacer diario de la comunidad rural y del gobierno local de Ocaña, sus dinámicas y sus necesidades.

La investigación tiene como pregunta investigativa principal ¿Cuál es la propuesta pertinente para fortalecer la comunicación entre las juntas de acción comunal rurales y la administración municipal, con ayuda de herramientas TIC?

Asimismo de la pregunta anterior se desprenden otros interrogantes a continuación citados:

- ¿Cuál es el estado del proceso comunicativo entre las juntas de acción comunal rurales y la administración municipal?
- ¿Cuál es el nivel de infraestructura y apropiación tecnológica presente en las JAC rurales y la administración del municipio de Ocaña?
- ¿Qué barreras y problemas comunicativos existen entre las JAC y la administración municipal y cuales herramientas TIC pueden solucionarlos?

- ¿Qué estrategias comunicativas son necesarias para la propuesta de comunicación entre las JAC y la administración del municipio?

El documento consta de ocho apartados; inicialmente en los objetivos se establecen las metas claras de la investigación realizada, divididos en objetivo general y específicos; seguidamente el marco referencial integra los antecedentes investigativos previos a este trabajo y su contexto, y al mismo tiempo los conceptos teóricos que sustentan el estudio; luego la metodología detalla paso a paso la forma cómo fue desarrollada la investigación, mencionando la muestra, las técnicas de recolección de información y sus instrumentos, así como las categorías de análisis; continuando el documento, encontramos el apartado de resultados y análisis, donde se consolidan todos los resultados, textuales y gráficos, y sus respectivas interpretaciones, dando así respuesta a los interrogantes planteados y los objetivos trazados; las conclusiones resumirán los principales encontrados y las recomendaciones plantearán las sugerencias para futuros estudios similares; finalmente el texto cierra con las referencias de cada documento utilizado o citado y los anexos.

## **OBJETIVOS**

### **GENERAL**

Diseñar una propuesta de comunicación entre dos juntas de acción comunal de la zona rural de Ocaña, Norte de Santander y la administración municipal, para fortalecer su proceso comunicativo por medio del uso y apropiación de herramientas TIC.

### **ESPECÍFICOS**

- Diagnosticar el estado de la comunicación entre las juntas de acción comunal rurales y la administración municipal.
- Identificar las condiciones tecnológicas y el uso de herramientas TIC en las JAC rurales participantes y la administración municipal.
- Establecer las estrategias comunicativas con herramientas TIC que integrarán la propuesta de comunicación.

## **MARCO REFERENCIAL**

### **ESTADO DEL ARTE Y CONTEXTO**

Los antecedentes consultados permiten un fundamento amplísimo sobre el tema de las TIC en relación con la zona rural, aclarando el reducido desarrollo investigativo sobre el tema en Colombia, donde a pesar de los esfuerzos gubernamentales por conectar al país, no es profundamente conocido por medio de estudios el impacto o los niveles de integración de las tecnologías a los diversos contextos poblacionales para la construcción de sociedad.

Discriminando las investigaciones realizadas anteriormente, seis fueron realizados por autores del antiguo continente, particularmente España; once estudios pertenecen a diversos países suramericanos como Argentina, Perú y México, demostrando el interés existente en la región sobre el tema; y finalmente solo cinco investigaciones versan sus estudios sobre TIC y el campo en Colombia.

La búsqueda rigurosa tuvo entre otras palabras clave, TIC, zona rural, liderazgo campesino y junta de acción comunal; permitiendo en repositorios institucionales de universidades, ONG y revistas académicas y científicas, el hallazgo de lo a continuación referenciado, aclarando las dificultades no operativas sino de carencia de estudios frente al tema.

#### **Antecedentes del antiguo continente**

El desarrollo investigativo español enfoca algunos estudios hacia las TIC e igualdad de género; así lo refleja la investigación de Vico, Rebollo y García (2015), donde se analiza el impacto del Plan de Acción para la Igualdad entre Mujeres y Hombres en la Sociedad de la Información (2009 - 2010), mediante un estudio descriptivo que encuestó a 361 mujeres y entrevistó a 13 de estas mismas personas residentes en zonas rurales de Andalucía.

Los resultados de Vico et al. (2015), muestran que las mujeres por el uso de redes sociales como Facebook adquieren competencias TIC básicas y comunicativas, aclarando que el (60,6 %) accede a internet desde portátiles, el (38,8 %) desde computador de escritorio y solo el (25,6 %), desde dispositivos móviles. Los valores citados muestran la efectividad del plan estudiado, enmarcado en el proyecto de excelencia, “Calidad relacional, inmersión digital y bienestar social

desde una perspectiva de género. Una aplicación de las redes sociales online en la mujer rural andaluza” (Vico et al, 2015, p.1639).

Si bien internet es “el medio para acabar con las desigualdades informativas y comunicativas entre regiones ricas y pobres” como reza la investigación de (Subires, 2013, p.14), la propuesta del autor desarrollada en el Valle del Guadalhorce y la Sierra de las Nieves en la provincia de Málaga, España, presenta el análisis de la implantación de las TIC en las comunidades citadas, mediada por factores socioeconómicos, culturales y educativos.

Aunque se trate de un estudio sincrónico, presenta variaciones diacrónicas debido al análisis de la evolución del fenómeno durante varios años, integrando las metodologías cuantitativa y cualitativa para establecer la triangulación de los métodos y así la convergencia de resultados.

Lo anterior permitió concluir de los resultados obtenidos que es necesario solventar la calidad de las conexiones a internet y los costos. Asimismo Subires (2013), rescata la evolución experimentada durante esta última década en el acceso a las TIC en relación con el número de conexiones ADSL, siendo los sitios de acceso público a internet de gran importancia en las comunidades estudiadas.

Por su parte la globarruralización, concepto donde “el medio rural se ve sometido a los cambios derivados del proceso globalizador” (Jiménez, 2014, p.308), conforme al estudio adelantado por el autor en la comarca de El Comtat (Alicante), analiza los usos de las TIC en el campo al explotar otros sectores de la zona rural como es el caso del turismo.

La investigación fue adelantada mediante la revisión bibliográfica, el análisis de la literatura científica y un estudio de caso en la comarca delimitada. Los principales resultados aducen que “las nuevas tecnologías pueden suponer a priori una herramienta para lograr su integración en los circuitos globales” (Jiménez, 2014, p.306); el autor cita igualmente la necesidad del apoyo institucional para lograr el desarrollo endógeno, sostenible, integral y participativo.

Continuando en el antiguo continente, el tema sobre el que versa la investigación siguiente es “conocer los motivos de uso de las redes sociales virtuales de las mujeres rurales y determinar perfiles en función de sus respuestas” (Jiménez-Cortes, Rebollo-Catalán, García-Pérez y Buzón-García, 2014, p.1), estudio desarrollado en Andalucía, España.

De corte cuantitativo y con un muestreo no probabilístico por cuotas en base a la variable edad, se escogieron 478 mujeres rurales andaluzas, con edades comprendidas entre los 18 y 65 años, a quienes se les administró como técnica de recolección de información, la encuesta. Además se utilizó un procedimiento de fijación proporcional y se contempló como variable complementaria, el nivel educativo.

Los autores Jiménez-Cortes et al. (2014), expresan en sus resultados que los motivos más usuales por lo cual las mujeres rurales utilizan las redes sociales son el mantener contacto con amigos y familiares, comunicarse rápido y de forma fluida, mantenerse informado del acontecer diario y compartir experiencias e información, además de los usos de entretenimiento, ver fotografías o videos, no diferenciándose estos motivos por causa de edad o nivel de escolaridad.

Para culminar los antecedentes españoles, la necesidad de conocer las percepciones de los pequeños y medianos empresarios de las pymes rurales respecto al uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación para identificar falencias y así implementar mejoras en el sector, fundamenta la investigación de Sánchez, Palacios, López y Sánchez (2014).

Apoyados por el Centro Internacional de Tecnologías Avanzadas (CITA), la metodología trabajada en el proyecto “Timepyme” es cualitativa para recoger información de grupos focales integrados por 48 empresarios de la comarca de Peñaranda de Bracamonte (Salamanca).

Los autores, posterior a los análisis de la información mencionan los siguientes resultados:

...advierten de una integración tardía y ritmo lento de las TIC en las pequeñas empresas españolas... reflejan falta de información sobre el uso y potencialidades de las TIC, necesitan asesoramiento para optimizar recursos, conseguir personal técnico y cursos de formación adaptados a las demandas (Sánchez et al, 2014, pp.71 y 74).

### **Aportes suramericanos**

Una de las investigaciones en la región adelantada por Fornasari (2014), basa su estudio en dos aspectos fundamentales: formaciones culturales que aún perduran al pensar el campo como un espacio de atraso, y las representaciones que surgen a partir de la incorporación de TIC en la ruralidad bajo el supuesto de posibles tensiones.

Desarrollado bajo la metodología del estudio de caso en la comunidad rural de Juan Jorba en la provincia de San Luis, Argentina, pretende adentrarse un poco más de lo meramente descriptivo sobre los usos de las TIC en la mencionada comunidad, “interrogando por las tensiones y conflictos inscriptas en los procesos de negociación de los sentidos que la tecnología adquiere en las dinámicas cotidianas” (Fornasari, 2014, p.162).

Si bien el tema de la apropiación en las áreas rurales depende de factores culturales, Fornasari (2014), manifiesta que dicha apropiación de las TIC está relacionada con el lugar que ocupa el joven dentro de la familia, su colaboración en las tareas de la economía familiar o doméstica en el caso de los más chicos o como jefe de familia en el caso de los jóvenes independizados del ámbito familiar.

Bajo el mismo territorio argentino, específicamente en la zona rural circundante a la Ciudad Autónoma de Buenos Aires, el desarrollo de las TIC y su relación con el turismo rural, estudio de Cataldi et al. (2011), es realizado bajo tres ejes fundamentales: a) El espacio rural y sus transformaciones recientes; b) La presencia del turismo en el medio rural; y c) El uso de las TIC en el turismo rural.

Por la inexistencia de antecedentes en el tema abordado por Cataldi et al. (2011), metodológicamente la investigación fue exploratoria y descriptiva para generar datos empíricos del fenómeno objeto de estudio. Por ello integró los enfoques cuantitativos con encuestas y cualitativos con entrevistas en profundidad, siendo estas las dos técnicas de recolección de información de los datos primarios, los cuales fueron complementados con la información secundaria o documental que se recabó.

Los resultados detallan la amplia apropiación de las tecnologías en el tema estudiado, existiendo gran cantidad de portales web promotores del turismo en la región, apoyado con el uso de las redes sociales para tal fin. Igualmente existe fuerte promoción turística realizada con ayuda de las TIC en guías de viaje, siendo los foros de discusión la herramienta menos utilizada aunque en buena medida conocida por los participantes.

Los impactos propios en cualquier contexto donde llega algo nuevo, es el caso del estudio iniciado de los hallazgos obtenidos por el equipo del programa Nuevas Trenzas, en Perú, donde se “busca profundizar el conocimiento sobre los cambios recientes en las vidas de las mujeres

rurales jóvenes. Este estudio se centrará en los actores, las mujeres rurales jóvenes, para analizar los usos y las formas de apropiación de las TIC, específicamente teléfono móvil e Internet” (García y Barreto, 2014, p.251).

El trabajo exploratorio de campo en dos centros rurales de Perú, los grupos focales y las entrevistas en profundidad a la población femenina rural, dieron como resultado que “a pesar de las limitaciones que enfrentan las jóvenes rurales para apropiarse de las TIC, su uso ha permitido la creación de nuevos espacios de interacción y privacidad... el teléfono celular se ha convertido para las mujeres en un dispositivo personal... y a través del chat en Internet, algunas jóvenes también sienten mayor confianza para interactuar con hombres sin que otras personas lo sepan” (García y Barreto, 2014, p.265).

El desarrollo de las TIC en los países latinoamericanos es pertinente, así lo demuestra el estudio de conectividad y acceso en la Amazonia peruana de Calcina y Hidalgo (2014), donde se valoró la conectividad de diez comunidades rivereñas de la cuenca del río Napo, basado en la aplicación de encuestas, entrevistas y observación de campo.

Dentro de las conclusiones más trascendentales, se comprobó la expansión de proyectos tecnológicos no como un medio, sino un fin, y generaron una serie de efectos colaterales porque no se tomaron en cuenta los lenguajes de cada población y sus prácticas culturales. Así “las TIC por sí mismas son insuficientes si es que no hay procesos de inducción y capacitación permanentes y sostenidas en el tiempo” (Calcina y Hidalgo, 2014, p.195).

El país carioca asimismo tiene investigaciones relacionadas con el tema, muestra de ello es el estudio desarrollado por Valentin de Souza, Solidade, Yukari, Pereira y Tenutes (2013), donde los autores analizan la “importancia de las tecnologías en el campo en la celebración de la concepción de una ciudadanía deliberativa, donde la persona tome consciencia de su función como sujeto social y, como tal, tendrá una presencia activa en los destinos de la comunidad”<sup>1</sup> (Valentin de Souza et al, 2013, p.2).

---

<sup>1</sup> Importância das tecnologias no campo celebrando a concepção de uma cidadania deliberativa onde a pessoa toma consciência da sua função como sujeito social e, como tal, passa a ter uma presença ativa nos destinos da comunidade. Traducción original



El proyecto denominado “Tecnologías en zonas rurales: un estudio en las comunidades rurales en el municipio de rosario al oeste - MT”<sup>2</sup>, de naturaleza descriptiva y de corte cualitativo, analizó las tecnologías usadas por las comunidades de Passagem do Chiqueiro, Cedral, Raizama y Santa Helena III del municipio de Rosario Oeste.

Utilizando la herramienta de la entrevista estructurada en 54 domicilios familiares, además de la observación directa, se pudo constatar que las familias cuentan con mínimo, televisor, radio y celular y algunas tienen acceso a teléfono fijo y computador, aclarando que el uso más usual es la necesidad de comunicación y acceso a información o entretenimiento, no existiendo uso de las tecnología citada para fines laborales.

Continuando en Brasil, la siguiente investigación estudió los desafíos de la familia agricultora frente al uso y apropiación TIC en el municipio de Montenegro, Vale do Caí, RS, durante el proyecto piloto “El desarrollo regional y la agricultura familiar: el uso y la apropiación de las TIC´s en el Vale do Caí - RS”<sup>3</sup>, realizado durante mayo de 2012 y diciembre de 2014.

Bajo el corte cualitativo, la investigación de Machado, Brochier y Cezar (2015), inicialmente seleccionó 10 familias, de las cuales se entrevistó a 10 agricultores de la zona, no tratándose de un muestreo probabilístico y enfocándose en dos campos, las actividades propias de la investigación y aquellas relacionadas con la extensión tecnológica. Se logró concluir que la “introducción de las TIC en las zonas rurales, en particular las relativas a las tecnologías de gestión, permitirá la legitimidad de los agricultores y su autonomía en el proceso de gestión, cuando se realiza a través de la construcción colectiva”<sup>4</sup> (Machado, et al, 2015, p.170).

Siguiendo la línea de las investigaciones expuestas hasta el momento, Gallego, Alonso y Álvarez (2011), en su proyecto, “Aplicación de TIC para el desarrollo de capacidades institucionales de gestión de Comunidades Rurales de la Patagonia Argentina”, proponen las nuevas tecnologías como una poderosa herramienta que permita sacar del aislamiento a las comunidades rurales y ponerlas en contacto con su propio país u otros países.

---

<sup>2</sup> Tecnologias na área rural: um estudo em comunidades rurais no município de rosário oeste-mt. Traducción original

<sup>3</sup> Desenvolvimento regional e agricultura familiar: o uso e a apropriação das tics no vale do caí – rs. Traducción original

<sup>4</sup> Introdução das TICs no meio rural, principalmente daquelas referentes às tecnologias de gestão, poderão permitir a legitimidade dos agricultores e a sua autonomia no processo gerencial, quando realizadas através da construção coletiva. Traducción original

Centrado en la provincia de Chubut, cuya población es de 450 mil habitantes distribuidos en 20 comunidades rurales, los investigadores de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) de España y la Universidad Nacional de la Patagonia San Juan Bosco (UNPSJB) de Argentina, actuaron en diversas metodologías, entre ellas el trabajo de campo, las reuniones con destinatarios, los desarrollos e implementación del sitio web y el aula virtual, los cursos a distancia y los elementos multimedia.

Uno de los principales impactos que arrojó el proceso investigativo fue “la interacción directa con instituciones y la propuesta de implementación de procesos sencillos dirigidos tanto a mejorar la gestión como a compartir tareas y productos en espacios virtuales”... así como “el fortalecimiento de capacidades para el trabajo conjunto entre los miembros de la Unidad Ejecutora” (Gallego et al, 2011, p.122).

Concibiendo las escuelas o centros comunales como espacios de integración comunitaria, la investigación mexicana propone el dispositivo táctil KIVE, proyecto que impulsa “el uso de kioscos virtuales educativos que permitan el acceso a las nuevas tecnologías, para lograr la inserción de todos a la sociedad de la información” (Escobedo de la Cruz y Gutiérrez, 2014, p.1).

La investigación experimental de corte cuantitativo, recabó información con ayuda de las encuestas y entrevistas en las comunidades rurales mexicanas de Frontera y Centla, Tabasco, obteniendo como resultados la disminución del analfabetismo de las ciencias y la tecnologías en la población de los municipios en mención.

A pesar de las escasas condiciones de infraestructura en algunas zonas rurales mexicanas, como manifiesta Moreira (2014), su investigación está centrada en los procesos de alfabetización digital en la iniciativa “Mi centro TIC”, prestando especial atención en los intereses que motivaron a sus 286 habitantes de la comunidad La Hedionda Grande, México, a vincularse en dicho proceso.

Bajo la metodología cualitativa la investigación desarrolla la descripción del estudio de caso y así comprende el objeto caso de interés. Incluyó además la elaboración de un diario de campo, la realización de tres focus group y la aplicación de encuestas, éstas últimas suministradas al total de la comunidad.

La falta de acceso a internet y la escasa o nula existencia de ordenadores en los centros escolares o en otros espacios de la comunidad, según Moreira (2014), es un resultado disiente; “nos señalan también los deseos y motivaciones de los habitantes de una comunidad rural marginada y alejada de los centros urbanos para superarse y aprender el manejo de las TIC” (Moreira, 2014, p.88), siendo los niños y los jóvenes quienes evidencian mayores habilidades.

El análisis para comprender las prácticas socioculturales que afloraron por el uso de las TIC en el país azteca, el investigador Sánchez (2013), propone en su estudio, desarrollado mediante un trabajo de campo en la comunidad rural del Mirador del Saltillo en la ciudad de Veracruz, México, lo anterior a partir del “análisis de limitantes y capacidades en las prácticas de uso de las TIC en los ámbitos de lo organizacional, lo educativo y lo infraestructural” (Sánchez, 2013, p. 67).

Durante el trabajo adelantado en los meses de septiembre a diciembre de 2011 y en asocio con el programa Vasconcelos, se realizaron 20 entrevistas semiestructuradas con miembros, hombres y mujeres del citado programa; igualmente se hizo observación participante en los centros de encuentro TIC; y sumado a ello el diario de campo completó las técnicas de recolección utilizadas.

Sánchez (2013), manifiesta que la investigación mostró que es justamente el desarrollo de capacidades en el ámbito organizativo y educativo un elemento de gran potencial para que las intervenciones diseñadas a facilitar el acceso a la tecnología y a la alfabetización tecnológica logren un desarrollo integral en las personas.

### **Vistazo de la realidad nacional colombiana**

En la primera investigación colombiana de Duarte, Peralta, Vera, Cortés y Herrera (2014), se implementó un sitio web en el marco del proyecto “Fortalecimiento de Negocios Verdes”, en la provincia del Guavio, Cundinamarca, para generar una red de sostenibilidad entre los municipios de Guasca, Gachetá y Junín, procurando convertir al Guavio en un polo de negocios verdes en el país.

Mediante “los tres polos generadores de información relevante: la comunidad, las instituciones participantes y la formulación del proyecto, la verificación se hace tanto en

contenido como en forma. La metodología es iterativa y se realiza de forma paralela a su implementación” (Duarte, et al, 2014, p. 42).

Uno de los resultados demuestran que “las TIC pueden ser utilizadas como plataformas tanto para la optimización de procesos en el sector rural, como para el desarrollo de procesos de generación y divulgación de conocimiento que tengan como objetivo fortalecer las actividades comerciales” (Duarte et al, 2014, p.42).

Por su parte, la identificación, descripción y análisis de los procesos de comunicación producto de la vinculación y participación activa de una comunidad rural en el proyecto Medellín Digital, es el tema de la investigación de Villa y Moncada (2011).

El estudio enmarcado en el paradigma constructivista – interpretativo, tuvo una metodología de corte cualitativo, integrando como técnicas de recolección de información, la entrevista semiestructurada, el grupo focal y la observación participante. Los resultados obtenidos posterior a su ejecución, evidencian en la población participante la modificación de sus prácticas comunicativas y una nueva dinámica de roles al interior del hogar.

Enríquez (2011), en su investigación “Desarrollo de las TIC en los procesos de resistencia de los pueblos indígenas”, evidencia algunas tendencias de movimientos sociales, para el caso pueblos indígenas, que usan primordialmente las TIC para afianzar sus procesos de resistencia, aprovechando las nuevas herramientas digitales para visibilizar sus discursos propios, “incorporando y empleando las TIC como estrategia de difusión, como símbolo de identidad y como medio de protesta social” (Enríquez, 2011, p.1), siendo uno de los resultados.

Bajo el enfoque cualitativo, la metodología que se empleó en la monografía el autor la explica de la siguiente forma:

... consiste en un procedimiento basado en la formulación expuesta por Michel Foucault en *La Arqueología del Saber* (2010), según la cual la arqueología tiene como objetivo detectar la incidencia de las interrupciones en la historia, rastrear la forma en que se ha elaborado un concepto, una obra o un texto (Enríquez, 2011, p. 17).

Aldana y Huertas (2014), por su parte, en su estudio analizan la necesidad de formar los líderes cafeteros del mañana, reconociendo que las edades de los actuales líderes oscilan entre

los 55 y los 80 años. Con el apoyo de la Universidad Virtual de la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Ibagué, los autores proponen una formación mediada por TIC para los jóvenes cafeteros de la región y así mantener la renovación generacional.

Para el desarrollo de esta propuesta se tuvo en cuenta la metodología de Investigación Acción Participativa o IAP de Fals Borda, método de estudio y acción de tipo cualitativo que busca obtener resultados fiables y útiles para mejorar situaciones colectivas, basando la investigación en la participación de los propios colectivos a investigar. Así, se trata de que los grupos de población o colectivos a investigar pasen de ser objeto de estudio a sujeto protagonista de la investigación (Aldana y Huertas, 2014, p.6).

Al vincular a jóvenes estudiantes hijos de campesinos y residentes en el sector rural de municipios tolimenses como Fresno, Herveo, Palocabildo y Chaparral, con edades entre 14 y 26 años, el proyecto garantiza la sostenibilidad cafetera, haciéndola más competitiva al tener habitantes que mejoran permanentemente su calidad de vida, evitando además el desplazamiento de los jóvenes rurales a la ciudad.

Para finalizar, no es posible pasar por alto la cifra del 80,6% de beneficio en cuanto a la disminución en la pérdida de la cosecha y el 87,5% en el transporte, que genera para los agricultores la aplicación móvil con tecnología WAP orientada al control de la información financiera agrícola en Norte de Santander, realizada por Arévalo (2013), donde los agricultores de la región conocen en tiempo real los precios de los productos de pan coger.

El proceso desarrollado en las zonas rurales de la provincia de Ocaña y el municipio de Ábrego, estuvo orientado bajo los enfoques cuantitativo, cualitativo y aplicativo, conociendo en palabras de Arévalo (2013), las dificultades en la adquisición de los equipos móviles, así como la difusión de la información... medir el beneficio de producción y precios... y el lenguaje, tipo de celular y cobertura de internet.

En conclusión, la búsqueda exhaustiva de investigaciones en diferentes latitudes del mundo arrojó como resultado 22 antecedentes que sustentan el presente trabajo investigativo, integrando temáticas estudiadas como el uso de las redes sociales por parte de mujeres jóvenes, implementación y apropiación TIC en las cuencas de la Amazonia y desarrollo de aplicaciones móviles para el control financiero de productos agrícolas, entre otras.

Desde la Patagonia Argentina hasta México algunos autores han realizado importantes estudios que dan cuenta de la integración de las tecnologías de información y comunicación en la zona rural, focalizando sus investigaciones en diferentes grupos poblacionales. Finalmente algunas de las investigaciones realizadas en el ámbito nacional hablan sobre la necesidad de conocer en profundidad el contexto rural para integrar efectivamente las TIC en sus procesos comunitarios.

En general la metodología cualitativa y sus técnicas propias de recolección de información es la más usada por los autores consultados, salvo casos excepcionales de investigaciones mixtas y cuantitativas.

El proceso de apropiación TIC, parcial en la mayoría de las investigaciones abordadas y su impacto cuando existen procesos de integración tecnológica, es la mayor reflexión que se obtiene de la revisión de la literatura, fortaleciendo aún más la importancia del presente trabajo, y así apostarle a la integración de las TIC en los procesos de la zona rural colombiana, partiendo de investigaciones y acciones prontas y pertinentes, que evitan por más años el aislamiento del sector rural, del que igualmente dieron cuenta los antecedentes.

### **Contexto de la investigación**

...las zonas rurales colombianas se caracterizan por una población altamente dependiente en términos demográficos, una alta incidencia de la pobreza, tanto monetaria como multidimensional, marcadas brechas en términos de bienestar entre la población urbana y la rural debido, entre otros, al alto déficit en la provisión de bienes y servicios de interés social, bajo acceso a activos productivos y capacidades para generar ingresos y marcadas desigualdades de género (Departamento Nacional de Planeación, [DNP], 2015, p.3).

Por lo anterior el presente marco contextual pretende profundizar en las brechas digitales, producto de la relación que las comunidades apartadas del país en la zona rural tienen con las tecnologías de información y comunicación, analizando específicamente el uso que los miembros de las juntas de acción comunal hacen de éstas para su desarrollo económico, social y comunitario.

## **Colombia, país pionero en la región**

Desde los antiguos proyectos de tecnología analógica como el caso de Radio Sutatenza, en Boyacá, 1947, Colombia es considerada país pionero en el desarrollo y aplicación de nuevas tecnologías en diversos procesos gubernamentales y en dinámicas sociales, culturales y económicas.

Fundada por el Presbítero José Joaquín Salcedo, tuvo como propósito ofrecer educación integral a los campesinos de Colombia; el producto creado fue hecho “para un sujeto concreto: el campesino colombiano; para un ambiente específico: la escuela radiofónica y el mundo rural colombiano; y con una metodología propia: comunicación radiofónica, comunicación escrita y visual, y comunicación interpersonal” (Vaca, 2011, p.266); de allí la importancia para la realidad investigada en el presente trabajo, donde, a pesar de los cambios en las herramientas y parcialmente en los objetivos, en esencia se busca el desarrollo de un sector poblacional, una vez más olvidado y marginado, ligado al uso de tecnologías comunicativas.

Adentrándonos en la línea que concierne, el Artículo 6 de la Ley 1341 de 2009, establece que es una política del Estado, la investigación, el fomento, la promoción y el desarrollo de las tecnologías de la información y las comunicaciones, todo esto para contribuir al desarrollo educativo, cultural, económico, social y político e incrementar la productividad, la competitividad, el respeto a los derechos humanos inherentes y la inclusión social, involucrando los diversos sectores de la economía, la administración pública y la sociedad.

Asimismo la ley referida cita como principios rectores de aplicación, la prioridad al acceso y el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones, la libre competencia, un uso eficiente de la infraestructura y los recursos escasos, una protección de los derechos de los usuarios, promoción de la inversión, neutralidad tecnológica, el derecho a la comunicación, la información y la educación y los servicios básicos de las TIC (desarrollando los artículos 20 y 67 de la Constitución Política de Colombia de 1991), y la masificación del gobierno en línea.

Por tanto las entidades gubernamentales del orden nacional y territorial, departamentos y municipios, deben crear, ejecutar o articular planes y proyectos promotores del uso de las TIC por parte de la población. Para tal efecto “...incentivarán el desarrollo de infraestructura, contenidos y aplicaciones, así como la ubicación estratégica de terminales y equipos que

permitan realmente a los ciudadanos acceder a las aplicaciones tecnológicas ...en especial a los vulnerables y de zonas marginadas del país” (Ley 1341, 2009, p.5).

Los avances en la materia son importantes, muestra de ello es el proyecto del MinTic (2013), proyecto para implementar 1.144 puntos de acceso comunitario a internet en 13 departamentos, en el cual según la revista Dinero (2012), se invirtió 68.500 millones de pesos; la iniciativa está integrada al “Plan Vive Digital que aumentará la cobertura y uso de las TIC en zonas rurales del país, al promover la instalación de centros de acceso en poblaciones que cuenten con más de cien habitantes” (Dinero, 2012, párr.7).

En esta oportunidad y en un contexto más cercano a la investigación, en el departamento Norte de Santander el proyecto aprobó la licitación para 78 puntos en la región, donde los colombianos cuentan con dos a seis computadores con conexión a internet, además de capacitaciones sobre contenidos virtuales y otros servicios como telefonía, fax, escáner y fotocopias.

A 2014 según cifras del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, las conexiones a internet banda ancha no superaba las 9 millones, “consecuencia, en parte, de obstáculos como el limitado despliegue de infraestructura terrestre y acceso a dispositivos” (Medina, 2014, párr.1).

De allí la importancia según Medina (2014), de la inversión de 6 millones de dólares del Gobierno Nacional para llevar internet satelital a 100 mil agricultores, pequeños y medianos empresarios en departamentos como Risaralda, Antioquia, Caldas, Quindío, Huila, Valle del Cauca y Chocó. Si analizamos topográficamente el país, “la internet satelital se muestra, entonces, como una opción para disminuir la brecha de conectividad” (Medina, 2014, párr.1).

Lo anterior muestra el cumplimiento del Estado colombiano de conectar las zonas alejadas del país con acceso a internet, promoviendo la inclusión y disminuyendo los niveles de brecha digital, al masificar el uso de las tecnologías de información y comunicación en los diversos ámbitos de la vida cotidiana, como lo manifiesta el artículo 38 de la Ley 1341 de 2009:

El Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, revisará, estudiará e implementará estrategias para la masificación de la conectividad, buscando sistemas que



permitan llegar a las regiones más apartadas del país y que motiven a todos los ciudadanos a hacer uso de las TIC (Ley 1341, 2009, p.21).

Lo expuesto muestra un contexto nacional en temas de infraestructura y cobertura, pero no profundiza en temas de alfabetización y apropiación TIC por parte de los residentes en las zonas rurales, agricultores o líderes campesinos, obviando lo dispuesto en el artículo 35 de la Ley 1341 de 2009, literales 2 y 4:

2. Financiar planes, programas y proyectos para promover la investigación, el desarrollo y la innovación de las tecnologías de información y las comunicaciones dando prioridad al desarrollo de contenidos.

4. Financiar y establecer planes, programas y proyectos que permitan masificar el uso y apropiación de tecnologías de la información y las comunicaciones (Ley 1341, 2009, p.20).

### **Organizaciones comunales, JAC**

Particularmente las juntas de acción comunal amparadas en el derecho de libre asociación para el desarrollo de las distintas actividades que las personas realizan en sociedad, dispuesto en el Artículo 38 de la Constitución Política de Colombia, y reglamentado bajo los Artículos 6 y 8 de la Ley 743 de 2002, deben promover el desarrollo de sus comunidades.

Para el caso de la presente investigación, tomamos como definición de las juntas de acción comunal, la dispuesta en el literal (a) del Artículo 8 de la Ley citada:

La junta de acción comunal es una organización cívica, social y comunitaria de gestión social, sin ánimo de lucro, de naturaleza solidaria, con personería jurídica y patrimonio propio, integrada voluntariamente por los residentes de un lugar que aúnan esfuerzos y recursos para procurar un desarrollo integral, sostenible y sustentable con fundamento en el ejercicio de la democracia participativa (Ley 743, 2002).

Por tanto, de allí la importancia de iniciativas TIC, para nuestro caso en el campo, siguiendo los ejes del Plan Nacional TIC (2008-2019): Transversales: 1) Comunidad, 2) Marco regulatorio, 3) Investigación, Desarrollo e Innovación y 4) Gobierno en Línea. Verticales: 1) Educación, 2) Salud, 3) Justicia, y 4) Competitividad Empresarial.

Los ejes procuran el desarrollo de la comunidad conforme al Artículo 2 de la Ley 743 de 2002, definido como “el conjunto de procesos económicos, políticos, culturales y sociales, que integran los esfuerzos de la población, sus organizaciones y las del Estado, para mejorar la calidad de vida de las comunidades” (Ley 743, 2002).

Así los canales de comunicación entre las JAC y los entes gubernamentales es esencial y principio rector en el literal (d) del Artículo 19 de la citada Ley, “establecer los canales de comunicación necesarios para el desarrollo de sus actividades” (Ley 743, 2002).

### **Una mirada al entorno local**

En el contexto local de la investigación, según el informe de la Corporación Nueva Sociedad de la Región Nororiental de Colombia (Consornoc), Ocaña Norte de Santander está dividido en 6 comunas, 18 corregimientos y más de 90 veredas. “La población de Ocaña es principalmente urbana con un 89.5% (85.233 habitantes), y el 10,5% (9.957 habitantes) reside en la zona rural, para un total de 95.190 habitantes” (Plan de Desarrollo, Ocaña confiable y participativa, 2012, p.26).

La extensión del territorio municipal está dividido entre al área rural y urbana, siendo la primera de mayor extensión. De los 627.072 Km<sup>2</sup>, el 1.30 % pertenecen al sector urbano, y el 98.70 % restante corresponde al sector rural, conforme al Plan Básico de Ordenamiento Territorial, referenciado en al Plan de Desarrollo, Ocaña confiable y participativa (2012-2015).

Existen 112 juntas de acción comunal en el sector urbano y 96 juntas de acción comunal en el sector rural; sin embargo, algunas de ellas se encuentran inactivas o desintegradas generando serios problemas como a continuación se expresa:

La baja participación de la ciudadanía, sumada a la falta de espacios para la interacción e integración de la comunidad y el deficiente apoyo por parte de la administración, se manifiesta como debilidad en los procesos de autogestión y autonomía, situación que conlleva a problemáticas como el poco apoyo por parte de la ciudadanía y la desconfianza hacia los mismos canales de participación comunitaria (Plan de Desarrollo Ocaña confiable y participativa, 2012, p.53).

Tecnológicamente desde el 2012 el departamento forma parte del proyecto Vive Digital (MinTic, 2012), se han instalado kioscos digitales en sedes educativas rurales de Ocaña y en todo el Norte de Santander. “Con una inversión de \$ 24.485 millones de pesos, el departamento ya cuenta con 274 kioscos vive digital, ubicados en 36 municipios, de los cuales 15 se encuentran en Ocaña” (MinTic, 2014, párr.3).

Sin embargo, a pesar de los esfuerzos según el Plan de Desarrollo Ocaña Confiable y Participativa (2012-2015), “se presentan bajas capacidades formativas y técnicas de los campesinos, desarrollo tecnológico inapropiado y poca viabilidad en procesos de emprendimiento y baja o nula práctica de sistemas agropecuarios promisorios” (Plan de Desarrollo Ocaña Confiable y Participativa, 2012-2015, p.56)

En los precedentes de Ocaña, la ciudad contó con proyectos de base tecnológica, Ocaña Digital, una ciudad inteligente, Sanjuán (2011), capacitó a 4.155 ciudadanos en el uso y apropiación de las TIC en las dinámicas cotidianas; así en los centros interactivos, implementados en las seis comunas de la ciudad, la conexión permanente en las instituciones educativas y el desarrollo de aplicaciones web para los sectores como el comercio, redundaron e impactaron positivamente en la ciudad haciéndola más inteligente.

... trabajadores formales e informales, amas de casa y adultos mayores, estos últimos muestran gran interés en aprender el manejo de las nuevas tecnologías, a pesar de su edad, participan activamente en los programas de capacitación ofrecidos (Sanjuán, 2011, p.27).

A pesar de los adelantes en tecnología expuestos, según José Luis Amaya Pérez<sup>5</sup>, Coordinador de la Oficina de Desarrollo Rural de la Alcaldía de Ocaña, es precaria la comunicación mediada por computador entre la zona rural y el casco urbano; actualmente las convocatorias a reuniones o la información de proyectos a los cuales pueden acceder los líderes campesinos de las JAC se da por medio de la radio. No sucediendo así en las agremiaciones productoras de campesinos, donde el tema del uso y apropiación TIC es trabajado como condición inicial necesaria para acceder a proyectos productivos. Lo anterior refleja escaso o nulo avance de la apropiación TIC en la zona rural del municipio, particularmente bajo uso por parte de los líderes campesinos vinculados a las juntas de acción comunal.

---

<sup>5</sup> Fuente primaria. Entrevista realizada por el autor del proyecto

La oficina de prensa y comunicaciones de la Alcaldía de Ocaña, reafirma que la comunicación con líderes rurales se da por medio de radio, mensajes de texto, y reuniones en salones comunales donde se ubican también circulares. Asimismo las cartas y la presencia de los comunales del sector rural en la Alcaldía son el medio usual por este grupo poblacional.

## MARCO CONCEPTUAL

Para la investigación se trabajaron tres grandes líneas conceptuales: Apropiación social de las TIC y del conocimiento, Comunicación 2.0, y Comunicación rural para el cambio social. Siendo los anteriores conceptos pilares del proceso investigativo, igualmente se desprenden los subconceptos de cada categoría principal; ampliar la conceptualización brindará un sustento teórico integral. En orden a los conceptos mencionados se desprenden los subconceptos así:

<b>Apropiación social de las TIC y del conocimiento</b>	Brecha digital	Alfabetización digital
	TIC	Apropiación social del conocimiento
<b>Comunicación 2.0</b>	Web 2.0	Accesibilidad
	Conectividad	Comunicabilidad
<b>Comunicación rural para el cambio social</b>	Comunicación rural	Comunicación para el cambio social

### Apropiación Social de las TIC y del conocimiento

Para la investigación inicialmente proponemos de fundamentación el concepto de apropiación social de la tecnología de Proulx, citado por Gómez (2015), integrado por cuatro fases: a) dominio tecnológico, b) representaciones sociales, c) niveles de innovación y d) construcción de políticas públicas a través de las redes sociales.

Las herramientas tecnológicas como cualquier otra invención de la humanidad pasan, luego de su creación, por el uso que los usuarios hacen de ellas. En este ejercicio surgen las representaciones y las relaciones entre el usuario y la herramienta.

A manera de ejemplo, De Certeau (1996), plantea lo expuesto en el análisis de las imágenes difundidas por la televisión (representaciones) y el tiempo transcurrido en la inmovilidad frente al receptor (un comportamiento), estudio completado con la significación que el usuario crea en

su relación con la herramienta o la imagen, “solamente entonces se puede apreciar la diferencia o la similitud entre la producción de la imagen y la producción secundaria que se esconde detrás de los procesos de su utilización” (De Certau, 1996, p. XLIII, 63).

En esta tricotomía entre representaciones, comportamiento y relaciones es donde el ejercicio del hombre debería dar sentido a las cosas u objetos que le rodean y que utiliza. Aunque todo proceso de apropiación social consta de las fases antes citadas para lograr su completa integración en la vida del ser humano, prima el uso instrumental de la herramienta, su integración efectiva en la cotidianidad dista de la realidad percibida, donde una vez más la tecnología otorga sentido a la existencia de la humanidad, cambiando así el orden de las cosas y sus significaciones.

Claramente pueden existir diversas formas o niveles de apropiación social de la tecnología por la diversidad cultural de sus usuarios; de allí que Gómez (2014), plantee que los usos sociales están insertos en la vida cotidiana, su paso por los cuatro niveles propios de la apropiación, permitirá la existencia de prácticas simples y complejas, desde el manejo técnico o instrumental hasta la construcción de imaginarios desde donde partirá la desviación o una nueva propuesta de uso para llegar a la innovación misma.

Lo hasta el momento expuesto permitirá una **apropiación social del conocimiento**, “un proceso político, creador, interactivo, sistémico, reflexivo, flexible y participativo, orientado a la construcción de aprendizajes, conocimientos y saberes que se expresan en propuestas concretas para la transformación, por parte de los actores sociales que participan y generan experiencias comunitarias” (Andrade y Campo-Redondo, 2012, p.59).

La apropiación tecnológica y del conocimiento da lugar a una promoción por medio de herramientas TIC, de los conocimientos comunitarios propios e ineludibles para el mantenimiento de un sector poblacional fundamental de Colombia, hoy con alto grado de desconocimiento de sus valores políticos, económicos y sociales, la zona rural, para el caso de la provincia de Ocaña.

La llamada **brecha digital** o la “división social y económica que únicamente se ve agravada por el mero poder de las TI”, (Menezes, 2000, p.1), en el caso rural aún es presente por falta de apropiación de las herramientas tecnológicas; sin embargo es importante que la **brecha digital**

no solo referencia la división entre quienes usan una herramienta tecnológica y quienes no, porque ésta involucra otros elementos de la sociedad como lo explican Serrano y Martínez (2003):

La brecha digital puede ser definida en términos de desigualdad de posibilidades que existen para acceder a la información, al conocimiento y la educación mediante las NTI. La brecha digital no se relaciona solamente con aspectos exclusivamente de carácter tecnológico, es una reflejo de una combinación y en particular de limitaciones y falta de infraestructura de telecomunicaciones e informática (Serrano y Martínez, 2003, p.17).

Existe diferencia de uso y apropiación entre los residentes de las zonas urbanas y rurales; si en centros poblados como los municipios es posible acceder con facilidad a conexión de internet por ADSL o WiFi, en el campo, integrado por corregimientos y veredas, el acceso, inclusive a tecnologías de mayor antigüedad como la telefonía, es limitado o sus condiciones son deficientes, por consiguiente el proceso de apropiación no es efectivo y difícilmente a una velocidad lenta, bien por cuestiones sociales, culturales o gubernamentales, llegará a innovaciones que desarrollen el sector objeto del presente análisis.

El conocimiento y en menor medida manejo de las **TIC**, es decir, “aquéllas tecnologías surgidas de los avances basados en la informática, la internet, las telecomunicaciones y las tecnologías audiovisuales, incluyendo los procesos de convergencia de reciente desarrollo” (Nagel, 2012, p.6), aleja a cierta parte de la población rural de una integración efectiva a la vida social, máxime en Colombia, país de tradición agrícola por excelencia.

Así la brecha aumenta en la medida en que las personas residen en las zonas dispersas o rurales del país, donde por condiciones económicas, de escolaridad, topográficas o climáticas, es difícil llegar con las mencionadas tecnologías; esto genera una división tangible entre la zona rural y urbana, so pena de aislar y eventualmente hacer invisible a una población productora del primer orden de la economía nacional.

Para lograr la correcta integración de las TIC al campo, es necesario un proceso de **alfabetización digital**, definido, además de la necesaria formación en el uso de herramientas tecnológicas, como el fomento de “capacidades de gestión de la información con espíritu crítico, la creación de conocimiento de utilidad para la vida diaria y el fomento de redes de

comunicación que permitan generar sentimientos de comunidad” (Travieso y Planella, 2008, p.7).

El autor pone de manifiesto la gestión de la información con espíritu crítico, aludiendo a la necesidad del uso tecnológico con miras a enfrentar los retos globalizadores del presente y del mañana; exige además una sociedad informada e informadora donde el conocimiento ya no instrumentalizado, para nuestro tema objeto de estudio, permita al agricultor o al líder campesino en función de sus congéneres recibir y dar sus conocimientos, los cuales mediados por la tecnología amplíen su radio de acción e impacto, innovando en los vacíos que presenten sus comunidades.

## **Comunicación 2.0**

Las herramientas **Web 2.0** “poseen la característica de permitir, compartir e intercambiar información de distinto tipo en diferentes soportes (video, foto, texto...) y formatos (avi, txt, pdf...)” (Tejada y Romero, 2011, p.5), siendo la característica del nuevo modelo de comunicación, el permitir a los usuarios de internet, por citar un ejemplo, la posibilidad de ser prosumidores, consumidores informativos y al mismo tiempo creadores de contenidos.

El termino **Web 2.0**, en palabras de su creador, Tim O’Reilly, “es entender que la red es la plataforma, y por esto, las reglas de los negocios son otras. Y la regla principal es esta: Los usuarios son valiosos. Y lograr crear base de datos mejores y más amigables para que cada vez más usuarios las utilicen, es a lo que debe aspirar una compañía de la web 2.0” (Kamia Bhatt Show, 2007).

Asimismo en palabras de O’Reilly, “puedes enmarcar la Web 2.0 como la creación de aplicaciones que utilizan efectos de la red, especialmente aprovechando aquellos surgidos por la aportación de los usuarios. De hecho, se trata de aprovechar la inteligencia colectiva, de manera que sea cada vez mejor conforme más gente la utilice” (Plasencia, 2008, párr.8).

El concepto reviste singular importancia en el contexto rural, donde impera la necesidad de una comunicación, ya no bidireccional sino en red, que permita el resurgir de los liderazgos campesinos hacia un posicionamiento a escala municipal, es decir, nuevamente con ayuda de dichas tecnologías estar en el escenario político y administrativo, gestionando la satisfacción de las necesidades de su comunidad, esencia y objeto de su quehacer.

Si bien la **Web 2.0** “se refiere a una nueva generación de aplicaciones Web que provee participación, colaboración e interacción en línea a los usuarios... intentan ser más dinámicas y se caracterizan como comunidades sociales donde el mayor énfasis se da a la contribución y participación de los usuarios” (Mohammed & Ramírez, 2009, p. 2); una nueva comunidad, o mejor aún la misma comunidad con nuevas potencialidades puede nacer, y porque no, ser epicentro de nuevas dinámicas comunicativas que permitan la transferencia de conocimientos a nuevas generaciones para dar continuidad del quehacer, costumbres y tradiciones propias de la ruralidad.

La comunicación 2.0 parte de una adecuada inclusión digital que integra inicialmente la **conectividad** “compuesta por la infraestructura tecnológica y los artefactos que permiten la articulación con la red global de informaciones” (Duarte y Pires, 2011, párr.18), la cual da lugar a una adecuada **accesibilidad** de las herramientas tecnológicas, siendo este concepto “la oferta y, en especial, la asimilación de las TIC por parte de la población” (Duarte y Pires, 2011, párr.26). Y finalmente la **comunicabilidad**, esencialmente proceso humano y social, definido como “el uso libre de las TIC. La apropiación sin impedimentos, de manera que su uso permita realizar acciones capaces de intervenir e incluso modificar las de esa infraestructura y sus aparatos o dispositivos de acceso y comunicación, especialmente aquellos relacionados con las actividades de cooperación” (Duarte y Pires, 2011, párr.37).

Estos últimos eminentemente inherentes a todo proceso humano, donde el esfuerzo de actores individuales, como el de cada uno de los miembros de las juntas de acción comunal, permite la consecución de acciones colectivas y cooperativas en beneficio de un conglomerado social diverso, con altas probabilidades de participar en la generación y regeneración del saber popular inmerso en las dinámicas del campo.

Por lo anterior Travieso y Planella, una vez más trayendo a colación el término, enfatizan que la alfabetización digital debe propender por el “desarrollo de personas autónomas, reflexivas, críticas y responsables, capaces de transformar la sociedad, trabajar con los demás para generar conocimiento colectivo y compartido, y no simplemente reproducir los modelos existentes” (Travieso y Planella, 2008, p.7).



## **Comunicación rural para el cambio social**

Si la “comunicación exige compartir un mismo lenguaje, usar los mismos símbolos (código), compartir las mismas emociones y anhelos” (Goez, 1982, p.45), entonces la comunicación es poner en común algo, un pensamiento expresado en una frase dispuesta para su conocimiento. De allí que en el medio rural la comunicación en el contexto investigativo del líder campesino “es el medio que le permite conocer las nuevas experiencias que van a transformar sus conocimientos, habilidades y actitudes” (Goez, 1982, p.43).

Más que otras personas como los residentes en áreas urbanas, el habitante de la zona rural requiere una verdadera comunicación rural que le permita visibilizarse y propiciar procesos de cambio al interior de las comunidades en el campo, una comunicación orientada al logro de objetivos donde prime lo general sobre lo particular, y orientadora para movilizar las emociones, sentimientos y capacidades:

Una verdadera comunicación para el habitante rural, debe crear conciencia sobre los problemas de producción, de educación, de vivienda, de salud, de organización, de mercadeo de sus productos, etc., para que comprenda las soluciones y lo induzca a transformar la infraestructura y estructuras que lo envuelve; en otras palabras la comunicación en el desarrollo rural debe convertir al campesino en artífice de su propio desarrollo y en este sentido la comunicación es irremplazable (Goez, 1982, p.43).

En palabras de Gumucio (2004), la **comunicación para el cambio social** nace como respuesta a la indiferencia y al olvido, rescatando lo más valioso del pensamiento humanista que enriquece la teoría de la comunicación, como ejemplo para los entornos rurales, una propuesta dialógica, la suma de experiencias participativas de los campesinos y la voluntad de incidir en todos los niveles de la sociedad.

Así las cosas, los líderes de las JAC tienen una poderosa herramienta intrínseca al desarrollo personal, la comunicación, una herramienta que potencializada por el uso y apropiación de las TIC permitirá informar y compartir en tiempo real sus problemáticas o aportes al desarrollo de la región donde residen; una comunicación directa en dos esferas, oportuna y retroalimentada con su interlocutor primario, los miembros activos de la JAC, y seguidamente con el interlocutor secundario y gubernamental, la administración municipal del área político administrativa que lo

integra; así “experiencias de comunicación popular y participativa, en el área rural y urbana, irrumpen en la esfera pública reclamando una nueva ciudadanía” (Gumucio, 2004, p.4).

Por otra parte la comunicación en todos los casos debe recibir una respuesta que complete el ciclo, hablando de lo rural, según Goez (1982), la función principal del proceso comunicativo se basa en influir en la comunidad para que desarrolle sus potencialidades, sea ella la protagonista del cambio y mejore sus niveles de vida, “se trata entonces no de simple información, sino de comunicación para el cambio, no comunicación para el adoctrinamiento, sino comunicación para educar, para ejercer libremente el derecho de tomar decisiones democráticas” (Goez, 1982, p.45).

Por lo anterior De Certeau (1996), habla sobre la importancia de un hombre libre y autónomo, capaz de ser quien dirija y gestione su devenir, reaccionando ante lo impuesto; y agrega la idea del discernimiento sobre las microrresistencias que fundan microlibertades, “movilizan recursos insospechados, ocultos en la gente ordinaria, y con esto desplazan las fronteras verdaderas de la influencia de los poderes sobre la multitud anónima” (De Certeau, 1996, p. XXII, 22)

Sin embargo, “en muy pocos casos la comunicación ha sido un instrumento de diálogo y un elemento facilitador en el proceso de participación ciudadana, una garantía para un desarrollo humano sostenible, cultural y tecnológicamente apropiado” (Gumucio, 2004, p.4).

Estimular la respuesta del campesino hacia los objetivos planteados en cualquier tipo de intervención en el sector es crucial, de lo contrario la historia seguirá trazada por un manejo monopólico de la información y de la visión del campo; al respecto, Goez (1982), manifiesta que es muy complejo, porque no basta con que los mensajes sean entendidos, sino que deben inducir a la acción a los campesinos, así ellos son quienes deben establecer sus necesidades reales sin la imposición del gobierno, la sociedad o las empresas.

La participación en la construcción de políticas públicas sin necesidad de grandes desplazamientos, o la información permanente sobre precios, productos o estado de las vías, representan algunos de los escenarios donde el sector campesino, representado por sus líderes puede incidir mediante el esquema de la comunicación mediada por la tecnología, donde las tradicionales barreras físicas no serán impedimento para un reconocimiento pleno de hombres,

mujeres y niños que en la distancia demandan su integración efectiva en los procesos de construcción de país.

Para el caso, la apropiación de las TIC en procesos comunitarios rurales permitirá una sociedad de la información y el conocimiento como lo mencionó la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información:

...un sistema económico y social donde el conocimiento y la información constituyen fuentes fundamentales de bienestar y progreso, que representa una oportunidad para nuestros países y sociedades, si entendemos que el desarrollo de ella en un contexto tanto global como local requiere profundizar principios fundamentales tales como el respeto a los derechos humanos dentro del contexto más amplio de los derechos fundamentales, la democracia, la protección del medio ambiente, el fomento de la paz, el derecho al desarrollo, las libertades fundamentales, el progreso económico y la equidad social (Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, Declaración de Bavaro, 2003, p.2).

## **METODOLOGÍA**

### **TÉCNICAS E INSTRUMENTOS**

El estudio fue una investigación cualitativa. Teniendo en cuenta que es una metodología inductiva, la investigación profundizó en el conocimiento de una realidad particular, las juntas de acción comunal de dos corregimientos, Aguas Claras y Pueblo Nuevo, así como los funcionarios de las Coordinaciones de Desarrollo Comunitario y Rural de la Alcaldía de Ocaña, Norte de Santander.

Su alcance inicialmente fue exploratorio, porque pretendió conocer una realidad poco investigada, cumpliendo su finalidad según Hernández-Sampieri et al. (2014), familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos o novedosos, conforme a los resultados que arroja la revisión de la literatura; luego dió lugar al alcance descriptivo, porque identificó las características sin establecer sus causas, consistió en describir fenómenos, situaciones, contextos y sucesos, detallando cómo y en qué circunstancias se presentaban.

**La comunicación entre las JAC y la administración municipal mediada por las TIC fue el fenómeno estudiado**, partiendo de una característica del estudio cualitativo, según

Hernández-Sampieri et al. (2014), su comprensión de los fenómenos, explorándolos desde la perspectiva de los participantes en un ambiente natural y en relación con su contexto, para producir “datos descriptivos: las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable” (Taylor y Bogdan, 1987, p.20).

Así los investigadores cualitativos “desarrollan conceptos, intelecciones y comprensiones partiendo de pautas de los datos, y no recogiendo datos para evaluar modelos, hipótesis o teorías preconcebidas” (Taylor y Bogdan, 1987, p.20), característica que los diferencia de los estudios cuantitativos.

La metodología abordada se desarrolló conforme al método de estudio de caso; tiene como características estudiar poblaciones específicamente delimitadas y en periodos de tiempo corto, siendo su mayor fortaleza, según Yin (1989), citado por Martínez (2006), la posibilidad de medir y registrar la conducta de las personas involucradas en el fenómeno estudiado.

El método de estudio de caso, igualmente permite la obtención de los datos “desde una variedad de fuentes, tanto cualitativas como cuantitativas; esto es, documentos, registros de archivos, entrevistas directas, observación directa, observación de los participantes e instalaciones u objetos físicos” (Chetty, 1996, p.74).

Su característica es el estudio de la población en su entorno, es decir, “cuando se centra en un fenómeno contemporáneo dentro de algún contexto de la vida real” (Yin, 1989, p.1)<sup>6</sup>; además al ser delimitado el contexto y las variables, deja como resultados datos fidedignos del tema abordado. Finalmente es un método flexible e integral que permite ajustes durante el proceso. El estudio de caso siguiendo a Yin (1989), permite una investigación para retener el holístico, la totalidad de elementos y características significativas de eventos.

## **Muestra**

La muestra, “grupo de personas, eventos, sucesos, comunidades, etc., sobre el cual se habrán de recolectar los datos, sin que necesariamente sea estadísticamente representativo del universo o población que se estudia” (Hernández-Sampieri et al, 2014, p.173), según Martínez (2006), en

---

<sup>6</sup> When the focus is on a contemporary phenomenon within some real-life context. Traducción original

los estudios de corte cualitativo es teórica, conformada por uno o más casos que permitan comprender el fenómeno investigado.

Por lo anterior integró los miembros, principales de las JAC, con la posibilidad de adicionar o cambiar los casos, como cita Hernández-Sampieri et al. (2014), “se determina durante o después de la inmersión inicial. Se puede ajustar en cualquier momento del estudio” (Hernández-Sampieri et al, 2014, p.383).

La muestra fue no probabilística, en palabras de Hernández-Sampieri et al. (2104), caracterizada por la no generalización de resultados, solo seleccionando los casos de la población que se ajusten al estudio y a las características definidas. Al no requerir la generalización de los datos al universo o población mayor, el tipo de muestra “logra obtener los casos (personas, objetos, contextos, situaciones) que interesan al investigador y que llegan a ofrecer una gran riqueza para la recolección y el análisis de los datos” (Hernández-Sampieri et al, 2014, p.190).

### **Criterios de selección de la muestra**

El municipio de Ocaña a la fecha de la investigación, tuvo 96 juntas de acción comunal distribuidas en las veredas y corregimientos del sector rural. Para seleccionar la ‘muestra teórica’ como llama Eisenhardt a la muestra en los estudios cualitativos, se indagó sobre el número de kioscos digitales instalados en sedes educativas del sector rural de Ocaña, así la cantidad de veredas potenciales se redujo a 15 lugares donde contaban con el servicio de internet.

Para obtener mejores resultados de los 15 puntos de acceso digital, se escogieron dos corregimientos donde además de tener el punto digital, su acceso y conectividad aunque no son los mejores si son los más favorable de la zona, según las consultas previas con la comunidad; fueron lugares donde los integrantes principales de las JAC accedieron libre y voluntariamente a participar del proyecto; los corregimientos escogidos fueron **Pueblo Nuevo y Aguas Claras**, lo anterior por tres razones:

- a. Los corregimientos escogidos son los que posterior a las elecciones de JAC del año 2016, lograron obtener personería jurídica para su organización comunal y así su constitución y reconocimiento legal.

- b. Los puntos digitales aunque presentan intermitencias en el servicio de internet son menos constantes, por la cercanía al casco urbano de Ocaña; y por existir empresas privadas que brindan el servicio de internet en algunos hogares.
- c. Y siguiendo a Eisenhardt (1989) “el objetivo de la muestra teórica es elegir casos que probablemente pueden replicar o extender la teoría emergente”; siendo un contexto rural similar en el cual se inserta el proyecto investigativo no es operativa ni investigativamente conveniente adicionar más casos.

Por otra parte, los integrantes de la Coordinación de Desarrollo Comunitario y la Coordinación de Desarrollo Rural, conformaron el grupo de estudio de la administración municipal, porque son las dos oficinas integradas a la Secretaría de Desarrollo Humano que requieren procesos de comunicación efectivos con los residentes en la zona rural debido a las funciones que desempeñan al interior de la administración. De la primera oficina fueron integrados dos funcionarios públicos y de la segunda se vincularon tres funcionarios de la Alcaldía Municipal.

### **Técnicas de investigación**

La investigación integró las siguientes técnicas, **entrevista semiestructurada y grupo focal**, ambas aportaron resultados y niveles de profundidad para conocer lo más cercanamente posible el fenómeno objeto de estudio.

Inicialmente se aplicó la entrevista definida como el “intercambio oral entre dos o más personas con el propósito de alcanzar una mayor comprensión del objeto de estudio, desde la perspectiva de la/s persona/s entrevistada/s” (Meneses y Rodríguez, s.f., p.34).

Particularmente la entrevista semiestructurada, según Hernández-Sampieri et al. (2014), integra una guía de asuntos o preguntas, abiertas o cerradas, teniendo el entrevistador la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información, así aclarar dudas y verificar respuestas.

Secuencialmente los datos arrojados por la entrevista semiestructurada fueron el insumo del grupo focal, segunda técnica considerada, “un espacio de opinión para captar el sentir, pensar y vivir de los individuos, provocando auto explicaciones para obtener datos cualitativos”, además “útil para explorar los conocimientos y experiencias de las personas en un ambiente de

interacción, que permite examinar lo que la persona piensa, cómo piensa y por qué piensa de esa manera” (Hamui-Sutton y Varela-Ruiz, 2012, p.56).

Para el estudio se hicieron tres grupos focales, uno en cada corregimiento, y uno más que integró los funcionarios de la Alcaldía Municipal, personal de las Coordinaciones de Desarrollo Comunitario y Desarrollo Rural, lo anterior porque aunque pertenecen a oficinas diferentes cumplen con funciones similares, propender por el desarrollo y el contacto permanente con el sector rural, sus agremiaciones y juntas de acción comunal; asimismo porque cumplen con la condición de ser funcionarios públicos.

### **Instrumentos de recolección de información**

Dos instrumentos se trabajaron en un proceso secuencial, cada uno respondió a miradas diferentes del fenómeno estudiado. Para conocer las características del fenómeno se hizo el cuestionario, es decir, el “conjunto de preguntas respecto de una o más variables que se van a medir” (Hernández-Sampieri et al, 2014, p.217), integrando preguntas abiertas y cerradas a modo de guion que los entrevistados respondieron, así “el guion de las entrevistas en profundidad contiene los temas y subtemas que deben cubrirse, de acuerdo con los objetivos informativos de la investigación... (Valles, 1999, p.204).

Frente al cuestionario o derrotero, al momento de la aplicación fue necesario reformular algunas preguntas para lograr su comprensión y por ende obtener respuestas pertinentes al estudio; cabe aclarar que los cambios en las preguntas fueron de forma y no de fondo, es decir, cambios en su redacción que permitiera con mayor facilidad su comprensión.

Asimismo se realizaron nuevas preguntas a los entrevistados conforme a sus respuestas iniciales, las cuales se describen en un nuevo derrotero; estas contra preguntas permitieron profundizar en los resultados obtenidos, aclarar dudas y resolver algunas contradicciones presentes en las respuestas de cada entrevistado.

Seguidamente se aplicó el derrotero de temas y preguntas bajo un esquema semiestructurado, donde el investigador tuvo control sobre las temáticas abordadas, así “se presentan temas que deben tratarse, aunque el moderador tiene libertad para incorporar nuevos que surjan durante la sesión, e incluso alterar parte del orden en que se tratan” (Hernández-Sampieri et al, 2014, p.411).

En el derrotero semiestructurado, siguiendo a Beck et al. (2004), citado por Escobar y Bonilla-Jiménez (2009), las preguntas fueron abiertas y fáciles de entender para los participantes, concretas y estimulantes para el grupo heterogéneo que integró el grupo focal, la flexibilidad del derrotero permitió mayor y equitativa participación de los asistentes.

Un solo derrotero se aplicó a los tres grupos focales, similar caso en la entrevista semiestructurada, aplicada a cada uno de los integrantes de la muestra definida, esto porque la propuesta de comunicación que surja del presente trabajo es general a la población vinculada al proyecto, exigiendo la necesidad de tener control, unificación y precisión de la información recolectada, logrado al administrar técnicas e instrumentos iguales.

## **CATEGORÍAS DE ANÁLISIS**

**Categoría 1:** Apropiación social de las TIC y del conocimiento: Usos y apropiación de herramientas tecnológicas, para apropiarse del conocimiento de estas y desde allí generar nuevo conocimiento.

**Variables:** Uso del computador de escritorio o portátil para la JAC comunicarse con la administración municipal. Uso de teléfonos móviles de gama baja y de teléfonos inteligentes para sus actividades. Uso de mensajes de texto o mensajería instantánea (Whatsapp). Uso del correo electrónico como herramienta de comunicación desde la zona rural hacia el casco urbano. Participación y gestión de proyectos por medio de internet. Uso de las herramientas TIC como el computador por parte de las JAC para sus actividades. Visibilidad y participación de las JAC en entornos de participación comunitaria y procesos de decisión de la administración municipal mediados por las TIC. Generación de contenidos o comunicaciones digitales (texto, video e imágenes) sobre el quehacer de la JAC y su contexto social y agrícola.

**Categoría 2:** Comunicación 2.0: Uso de herramientas tecnológicas de la Web 2.0 y su integración en la comunicación.

**Variables:** Dominio de al menos una herramienta de comunicación digital 2.0 como el blog. Manejo de redes sociales como Facebook, Twitter o YouTube para subir y compartir información del quehacer de la JAC. Uso del sitio web oficial de la Alcaldía de Ocaña, Norte de Santander como medio de comunicación.



**Categoría 3:** Brecha digital: Identificación de condiciones de infraestructura tecnológica y su estado, para evidenciar el uso de las herramientas TIC.

**Variables:** Existencia de conexión a internet vía satelital en los kioscos vive digital. Calidad de la conexión de internet. Existencia de conexión a internet por medio de planes de datos en teléfonos celulares inteligentes y computadores.

**Categoría 4:** Alfabetización digital: Verificación de capacitaciones en torno al uso de herramientas tecnológicas y su vinculación a las actividades de las personas definidas en la muestra.

**Variables:** Realización de capacitaciones frente al uso del internet. Integración de las herramientas digitales e internet en las actividades de la JAC. Uso de internet para consultar temas relacionados con actividades agrícolas.

**Categoría 5:** Comunicación rural para el cambio social: Verificar la comunicación entre los dos actores identificados y las herramientas que usan en el proceso.

**Variables:** Comunicación entre los miembros de la JAC por medio de mensajes de texto. Comunicación entre los miembros de la JAC por medio de llamadas telefónicas. Uso de celulares inteligentes para capturar y enviar, en video o en fotografía, problemáticas de la comunidad. Uso del correo electrónico, los mensajes de texto o de Whatsapp para citar a reuniones de la JAC.

## **RESULTADOS Y ANÁLISIS**

Las personas participantes fueron 15, integrando cinco directivos de cada junta de acción comunal, y cinco funcionarios públicos. Se integran dos análisis descriptivos de las entrevistas, uno para cada actor y dos de grupos focales, uno para cada actor. El análisis interpretativo realizó una triangulación entre entrevistas y grupos focales para las dos JAC y una triangulación igual para los funcionarios públicos. Finalmente las gráficas describen, relacionan e interpretan la información de las JAC y los funcionarios entrevistados.

## Análisis descriptivo de las entrevistas de las JAC (Pueblo Nuevo y Aguas Claras)



Fuente: autoría propia

La infografía anterior permite concluir lo siguiente: aun cuando existe conocimiento de ciertas herramientas tecnológicas como el computador o el celular no existe una vinculación de estas en las actividades que realizan las juntas de acción comunal, remitiendo a un uso instrumental de la herramienta.

Lo anterior se evidencia en las ocho personas que manifestaron conocer y usar parcialmente alguna red social, discriminadas en la imagen, aunque hay conocimiento ninguna JAC las usa

para establecer comunicación con la administración municipal; caso similar ocurre con el correo electrónico.

### **Categoría 1:** Apropiación social de las TIC y del conocimiento

Ninguna de las juntas de acción comunal cuenta con computador de escritorio o portátil para sus actividades. De los entrevistados solo cuatro integrantes tienen computador, utilizados con fines laborales y personales de los propietarios; Dionel García Sanjuán, vicepresidente de la JAC de Pueblo Nuevo, quien tiene un negocio de billares menciona, “lo utilizo para la música de mi trabajo”. No obstante en la JAC de Aguas Claras se utiliza el portátil de la secretaria.

Cada uno de los miembros tienen celulares para comunicarse entre ellos, sin embargo solo siete cuentan con teléfonos inteligentes, los demás tienen celulares convencionales para recibir o hacer llamadas; sin embargo, algunos conocen la herramienta pero confunden su categoría, al preguntarles por telefonía móvil algunos manifestaron no usarla, pero al reformular la pregunta e indagar sobre el uso del celular, manifiestan que sí utilizan esta herramienta.

Asimismo quienes tienen celular inteligente utilizan el Whatsapp para temas personales o familiares, pero no establecen comunicación con sus compañeros de la JAC o con funcionarios, salvo casos esporádicos donde utilizan el medio para convocar reuniones como en la junta de Aguas Claras. “Digamos que la comunicación con los funcionarios es muy poca, entonces uno se remite cuando tiene una necesidad, podés ir a hablar verbalmente con ellos; si tenés alguna petición pues la hacés formalmente como ellos exigen, por medio de cartas” manifiesta Xiomara Gallardo Pérez, secretaria de la JAC de Pueblo Nuevo. Ninguna de las dos JAC cuenta con grupo de Whatsapp entre ellos. Algunos miembros utilizan la herramienta en grupos de familia o amigos.

Ocho de diez entrevistados conocen el correo electrónico, de ellos solo cuatro utilizan cuentas personales; a la fecha conforme a sus respuestas no tienen cuenta oficial de correo electrónico en ninguna de las JAC por falta de alfabetización digital y no interesarse en esta herramienta. Los usuarios de correo electrónico solo realizan actividades personales o laborales. La secretaria de la JAC de Pueblo Nuevo ocasionalmente envía información de la JAC, aunque no la recibe por este medio.

Aún las organizaciones reciben la información por medios tradicionales como el recado voz a voz, las cuñas radiales o personalmente cuando alguno de los integrantes se desplaza hasta la administración municipal a realizar consultas. Tecnológicamente son informados desde la administración municipal por llamadas a celular recibidas por el presidente de la JAC y aclaran que no reciben información vía internet, ni han participado en videoconferencias por medio de sistemas como Skype, aun cuando algunos han escuchado sobre la herramienta. En Aguas Claras ocasionalmente llegan al presidente oficios y el presidente se encarga de informar a los demás integrantes.

Generalmente se establece comunicación por medio de celulares, cuyo servicio es óptimo la mayoría del tiempo, presentando interferencias o caídas del servicio cuando hay condiciones climáticas de lluvia o nubosidad.

El material generado con herramientas digitales son los oficios, se realizan en lugares donde brinden el servicio de internet o con ayuda del portátil de algún integrante de la JAC; Frente a la primera opción, en Pueblo Nuevo acostumbran cancelar un dinero por usar el computador y la posterior impresión del material.

La información de la organización la transmiten al resto de la comunidad por medio de carteleras, ubicadas en lugares estratégicos y visibles como cruces de caminos hacia las veredas o tiendas, además los directivos de la JAC reúnen la comunidad mediante la invitación puerta a puerta para informarles personalmente sus labores, y ocasionalmente se envían cartas a algunas personas del corregimiento, asimismo utilizan espacios cedidos por el padre en la Eucaristía dominical o informaciones que se entregan al párroco del pueblo para que él las manifieste a la comunidad en general. Finalmente aunque no lo han usado, existe la posibilidad de comunicarse con estaciones radiales de Ocaña, donde se pueden pagar cuñas informativas o en otras ocasiones hacerlas de forma gratuita en medio de programas.

Ninguno de los miembros tiene un sitio web, blog o canal de YouTube, y al mismo tiempo las JAC no disponen o manejan estas herramientas. La telefonía fija no es utilizada por las personas o por la JAC, porque aunque existió este servicio en los corregimientos actualmente no se presta. Frente a las herramientas digitales no cuentan con cámaras fotográficas ni de video o fax.

Las actas internas de la JAC son hechas a mano durante las reuniones, igualmente tienen los libros legalmente constituidos de la JAC. Las cartas impresas enviadas y recibidas solo se guardan en carpetas. No obstante, Nubia López Ruedas, secretaria de la JAC de Aguas Claras manifestó, “yo por lo menos lo grabo en mi computador y ahí queda, pero porque yo lo hago personalmente, no porque yo diga voy a abrir esto de la junta de acción comunal”.

Por su parte Xiomara Gallardo Pérez, secretaria de la JAC de Pueblo Nuevo, manifestó no guardar archivos digitales porque no cuenta con un computador personal, “de pronto sí me hace falta guardarla en mi correo. No los guardo directamente en los computadores donde hago las cartas porque no son computadores seguros”.

La mayoría no usa internet, y por ende desconocen herramientas como el buscador Google o Google Drive. Algunos manifiestan que la secretaria es quien sirve de puente para realizar consultas en la web, pero ella misma aduce que generalmente usa internet con fines personales como consultas para ayudar con las tareas a su hijo, siendo la única persona que ha usado Google Docs y demás herramientas de Google Drive.

El desconocimiento presente no impide que algunos consulten internet básicamente para ayudar en las tareas de familiares, pero ninguno manifestó realizar consultas relacionados con temas de la JAC; por su parte dos entrevistados manifestaron que no saben usar internet.

## **Categoría 2: Comunicación 2.0**

Redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram y YouTube son conocidas por integrantes de las JAC pero no son usadas por todos. Facebook es la red social más conocida y usada, siete de quienes conocen Facebook tienen cuenta o perfil personal, y solo un integrante tiene perfiles en otras redes sociales como Twitter e Instagram; usan Facebook para temas familiares, o para distraerse, es decir, fines de entretenimiento; algunos miembros que cuentan con perfil en esta red social de manera independiente acostumbran compartir fotografías o comentarios pero no precisamente sobre problemáticas o fines de la JAC. Ninguna de las JAC tiene perfil oficial en esta red social.

Los blogs son menos conocidos, los cuales según las secretarías de ambas juntas, son utilizados para consultar información; ningún entrevistado tiene una bitácora personal en internet.

Particularmente se presentan usos parciales de las redes sociales, personas que usan Facebook pero por medio de cuentas de familiares, en palabras de Luisa Fda. López López, vicepresidenta de la JAC de Aguas Claras, “ingreso a la cuenta de mi hermana, pero cuenta de Facebook no tengo”, lo anterior remite a no compartir información, “no lo hago porque eso es personal, yo solamente entro, tengo acceso a la clave de mi hermana, pero decir que voy a compartir la información de ella, no”, agregó Luisa Fda. López López.

Asimismo otra herramienta consumida con fines personales es YouTube, no todos dicen conocerla y usarla, y una vez más no es usada por la JAC para sus actividades.

Existe desconocimiento del sitio web [www.ocana-nortedesantander.gov.co](http://www.ocana-nortedesantander.gov.co); en la JAC de pueblo nuevo, cuatro de sus miembros no habían escuchado de este sitio y por consiguiente no han realizado trámites o consultas por medio de este, solo la secretaria de la JAC conoce el sitio web y esporádicamente realiza consultas como el puntaje del Sisbén o consultas relacionadas con las noticias allí publicadas, esto último de similar ocurrencia en la JAC de Aguas Claras; sin embargo, el sitio web no es utilizado para entablar una comunicación con funcionarios de la Alcaldía; El no uso del portal se debe al desconocimiento sobre la existencia del sitio web, falta de interés e inexistencia de una necesidad de hacer uso de este portal.

Los canales más usuales de comunicación desde la Alcaldía son la radio y las llamadas a celulares personales de los integrantes de la JAC. En la radio escuchan informaciones o comunicados por medio de los noticieros de las emisoras ubicadas en el casco urbano de Ocaña. El presidente de la JAC solo establece comunicación con la administración municipal por medio de llamadas, él es contactado por funcionarios para notificarle temas de reuniones. Por su parte las JAC practican la comunicación presencialmente, acercándose directamente a la Alcaldía a realizar consultas o trámites.

### **Categoría 3: Brecha digital**

De los entrevistados solo dos acceden al **kiosko vive digital** del corregimiento para realizar actividades personales, digitar las cartas o consultar cosas varias; sitio abierto todas las tardes de lunes a viernes, en el horario de 2:00 p.m. a 5:00 p.m., abierto a todo el público. Los horarios para las JAC así como para las personas de las veredas no es adecuado, “debería abrirse en la noche, creo yo, porque la gente lo necesitaría en la noche, porque hay gente que está trabajando,

hay gente que está estudiando, los estudiantes van a utilizarlo en la noche y no hay servicio” expresó Cristóbal Martínez Rincón, fiscal JAC Aguas Claras.

Es de aclarar que tres personas cuentan con internet en sus casas, dos por medio satelital y una por módem inalámbrico, lo anterior permite acceder a herramientas como YouTube, aun cuando poco conozcan su nombre, nuevamente Dionel García Sanjuán, vicepresidente de la JAC de Pueblo Nuevo, comenta su experiencia con esta herramienta que inicialmente manifestó no conocer, “pues busco música, y lo mismo le digo, busco cuando no estoy muy atareado, porque la mujer de eso no sabe, entonces yo sé un poquito más que ella... me meto a YouTube para la mera música”.

En ninguno de los corregimientos se cuenta con espacios donde las personas paguen por el servicio de internet, ejemplo café internet. El internet en los corregimientos y en los kioscos vive digital es lento, presenta problemas de conectividad. Para el caso de Pueblo Nuevo, algunos hogares como el de la secretaria y el vicepresidente cuentan con internet satelital, es un servicio con mayor velocidad, aunque depende de las condiciones climáticas y de fluido eléctrico. Asimismo la conectividad depende del lugar donde se encuentre la persona en el corregimiento.

Por su parte cuatro entrevistados acceden a internet desde el celular, por medio de planes de datos prepago y WiFi, no obstante presentan problemas de conectividad en su dispositivo móvil, intermitencias ocasionales en el servicio. De los cuatro uno de ellos cuenta con acceso a redes sociales, Whatsapp ilimitado y 2 GB de navegación por internet, pero los problemas de conectividad exigen buscar el sitio más indicado para acceder al servicio, moverse de un lado a otro en la casa para tener la señal.

#### **Categoría 4:** Alfabetización digital

Ninguno de los integrantes de la JAC ha sido capacitado en temas digitales, el aprendizaje de los miembros que conocen algunas herramientas tecnológicas es personal, apoyado con la ayuda de amigos, familiares o personal técnico de las empresas que brindan el servicio de internet. Uno de los integrantes de manera independiente si ha realizado cursos en el SENA y en el proyecto Ocaña Digital, una ciudad inteligente.

Cristóbal Martínez Rincón, fiscal de la JAC de Aguas Claras, frente a su aprendizaje manifiesta, “el aprendizaje mío se ha dado es porque yo, por ahí en raticos libres allá en la

empresa, las muchachas que trabajan por lo general puras mujeres, secretarias, ellas saben mucho de eso, entonces ellas me lo prenden y me dicen: se prende así, vení te busco tal programa. Entonces me van indicando y yo por lo menos trato de buscar el programa y ya lo logro ubicar”, al referirse al uso del computador.

En Aguas Claras la secretaria y la vicepresidenta de la junta son las únicas personas que han recibido capacitación sobre herramientas TIC; La secretaria, Luisa Fda. López López, manifestó, “si pero hace muchos años, y lo digo, de papel, porque ni tuvimos acceso a un computador para decir vamos a poner en práctica lo que vimos”.

El mensaje de texto es una forma de comunicación no usada como medio para comunicarse entre los integrantes de la JAC, salvo casos excepcionales cuando lo utilizan para convocar reuniones, su uso es con fines personales o laborales, particularmente cuando los utilizan lo hacen por problemas con las llamadas telefónicas.

Frente al manejo del computador, solo seis personas conocen y manejan programas como Word, Excel, Power Point, reproductores de audio y video, así como el manejo de los buscadores de internet; los demás manifiestan no conocer programas de computadores ni manejarlos.

La JAC de Pueblo Nuevo realiza cubrimientos fotográficos de algunas actividades, pero se aclara que las fotos son tomadas con cámaras no pertenecientes a la organización. La mayoría de los entrevistados toma y graba videos realizados con celulares porque no tienen cámara fotográfica o de video en ninguna de las JAC. Desconocen programas de edición de este tipo de archivos, archivos compartidos en internet cuando son temas personales o familiares; a la fecha no se ha compartido en internet un contenido propio del quehacer de la JAC, ni conocen cómo hacer un sitio web ni existe oficialmente en la junta.

Para el caso de las fotografías con celulares Guber Jesús Carrascal, tesorero de la JAC de Pueblo Nuevo expresó, “la hija me pone el celular listo no más que de tomar la foto, entonces yo les tomo la foto, le hundo un botoncito y ya, porque yo al celular no le entiendo”.

#### **Categoría 5: Comunicación Rural para el Cambio Social**

Aunque no se ha presentado la eventualidad, es posible que las estaciones radiales de Ocaña faciliten espacios como las cuñas radiales para transmitir alguna comunicación hacia las veredas



del corregimiento; para el caso de Pueblo Nuevo esto se presenta por medio de los transmisoristas de las estaciones radiales de Ocaña que cuidan las antenas, “por ejemplo, en Rumba Stereo el señor tiene su teléfono inteligente, entonces por medio de Whatsapp nos envía la información y por Rumba Stereo la pasan”, expresó Xiomara Gallardo Pérez. Asimismo reciben información por radio sobre eventos que incumben a la JAC.

Para convocar reuniones generales o informar alguna actividad, la junta acostumbra el mecanismo de invitación puerta a puerta y recados voz a voz entre ellos o con ayuda de terceros; asimismo en Pueblo Nuevo envían la información por medio del megáfono de la Iglesia, prestado para hacer perifoneo por todo el pueblo, este perifoneo lo realizan con ayuda del vehículo de uno de los integrantes.

Igualmente se realizan llamadas, pero ninguna JAC cuenta con un celular propio que tenga al menos un plan de minutos, cada integrante tiene su celular propio y cuando es necesario lo presta; solo dos entrevistados tiene planes de minutos postpago; los demás realizan recargas prepago. Particularmente los integrantes de la junta directiva se comunican por medio de recados voz a voz por la cercanía de sus viviendas.

Para evitar desinformación en la comunidad de Aguas Claras se realizan reuniones o charlas generales para informarles a los habitantes cualquier tema; Frente a la convocatoria a estas reuniones Nubia López Ruedas, expresó: “Aquí se maneja una junta del agua, ellos reparten sus recibos, nosotros nos valemos de ellos para que con el recibo del agua, le mandamos un volante invitándolos a alguna reunión o a algo muy especial de la junta de acción comunal”.

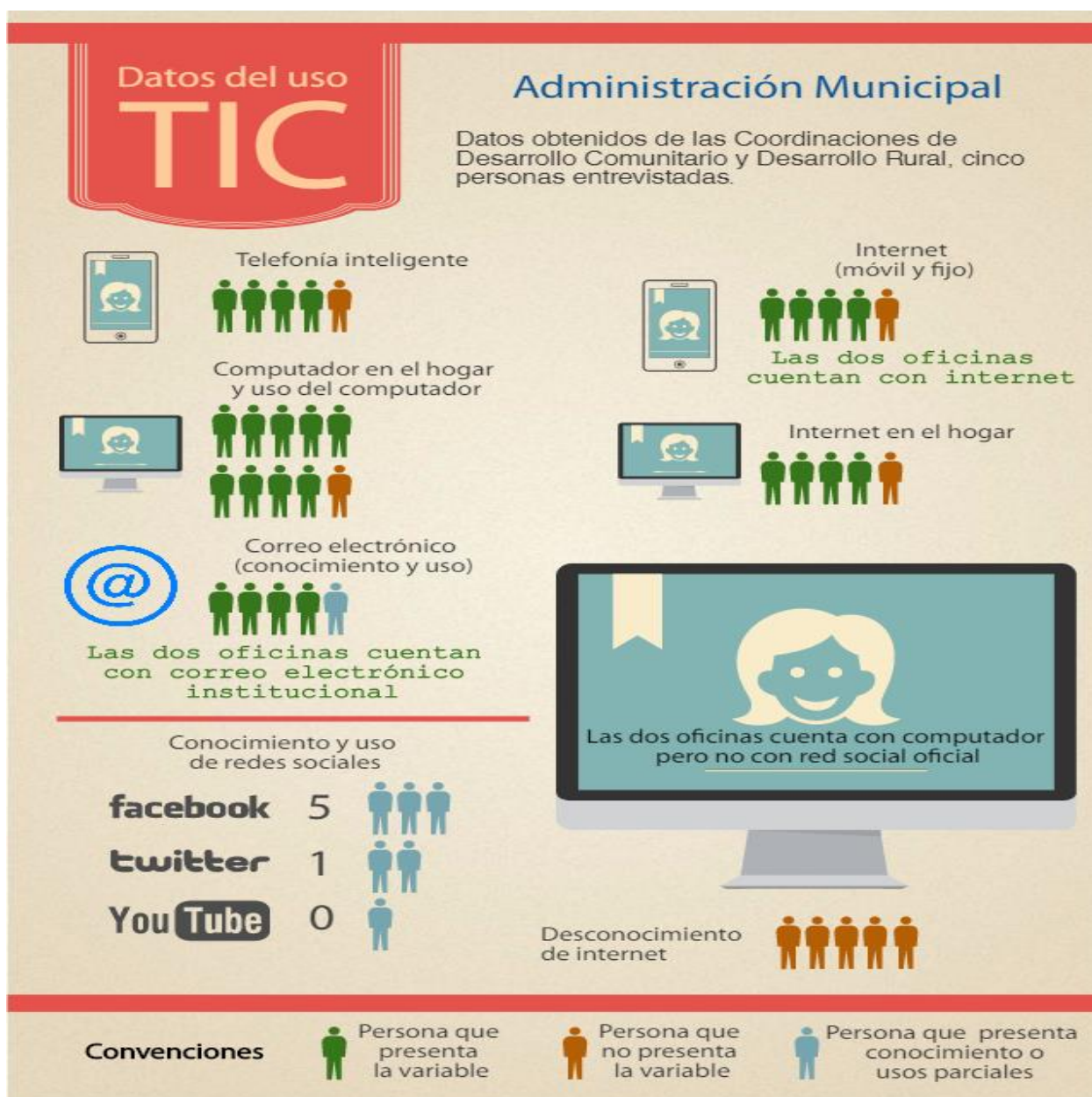
Frente al envío de imágenes o videos desde celulares inteligente, la secretaria de Pueblo Nuevo envía este material a quien se lo solicita de la administración municipal, o se registran para anexarlas a documentos enviados, “primero las imprimo y las envío impresas, en físico”, agregó Xiomara Gallardo Pérez. No existe material educativo o documentos que sean de consulta para los habitantes del corregimiento, salvo las carteleras antes mencionadas.

Los habitantes comunican a la JAC sus problemáticas por medio de llamadas, o comunicación personal con el presidente; También se hacen asambleas generales donde la comunidad es escuchada por directivos de la junta, aunque se presenta apatía de los habitantes

para comentar sus problemas. Las JAC no cuentan con un buzón de sugerencias, pero sí recibe oficios escritos por parte de la comunidad.

### Análisis de las entrevistas de los funcionarios de la Alcaldía Municipal de Ocaña

En la administración municipal se escogieron las siguientes oficinas, Coordinación de Desarrollo Comunitario, donde se entrevistaron dos personas, y Coordinación de Desarrollo Rural, donde se entrevistaron tres personas. Aunque son oficinas independientes, ambas pertenecen a la Secretaría de Desarrollo Humano.



Fuente: autoría propia

### **Categoría 1:** Apropiación social de las TIC y del conocimiento

Las oficinas citadas reúnen 4 computadores de escritorio, 2 impresoras y un fax, aclarando que cuatro de los funcionarios cuentan con computador de escritorio, portátil, impresoras y escáner en sus hogares, además de contar con el servicio de internet. Particularmente algunos realizan labores propias de su trabajo con las herramientas TIC con las que cuentan personalmente. Las herramientas utilizadas permiten la presentación de informes, así como recibir convocatorias y actualizar o presentar proyectos de productores de la región.

La telefonía que tienen cuatro de los cinco funcionarios es inteligente, salvo uno de ellos quien aún utiliza celular convencional. Los funcionarios se comunican por medio de Whatsapp y este medio les permite comunicarse con integrantes de las JAC con quienes manejan un grupo oficial en el caso urbano, con redes de profesionales técnicos agropecuarios, así como la comunicación con los demás funcionarios de la Secretaría de Desarrollo Humano, a la que pertenecen las oficinas citadas. Ninguna de las oficinas tiene grupos de Whatsapp establecidos.

Aunque no hay grupos de Whatsapp, “más que todo los que tienen señal cuentan con Whatsapp y algunas veces cuando solicitamos información de todo el sector o de alguna asociación del sector rural lo que hacemos inmediatamente es enviar un mensaje por Whatsapp y a ellos si le solicitamos fotografías de donde viven, ellos nos envían fotografías por ese medio” Ender Fabián Sánchez Prado, profesional de apoyo universitario oficina de desarrollo rural.

Cada oficina cuenta con correo electrónico institucional utilizado para enviar y recibir correspondencia del quehacer laboral, enviar informes, establecer comunicación con otras entidades, igualmente es utilizado como medio de comunicación entre los funcionarios. Asimismo cada funcionario, salvo uno de ellos, tiene correo personal que ocasionalmente utilizan para temas laborales. Con los presidentes de las JAC es casi nula la comunicación por este medio, debido a la falta de acceso a internet en las casas o en los celulares.

La oficina de sistemas de la Alcaldía de Ocaña direcciona la información de convocatorias a las secretarías y coordinaciones. Internet es también un medio que junto con los oficios permite a los funcionarios recibir información de cualquier tipo. A la fecha se recibe información por medio de redes sociales como Facebook o notas de prensa enviadas vía correo institucional, así

como la mensajería de Whatsapp; la información recibida permite postularse a proyectos, proyectos también consultados por medio de sitios web.

En las oficinas y de manera personal algunos funcionarios usan Skype como plataforma de videoconferencias, aunque en lo laboral no sean tan frecuentes. Al respecto algunos funcionarios han participado de ellas pero no saben usar la herramienta; en el caso familiar o de amistad es más frecuente su uso y manejo. Por su parte los oficios, las fotografías, los videos y grabaciones de voz, las tres últimas desde el celular, así como tutelas e informes, estos últimos integrados por cuadros de Excel, e invitaciones enviadas por correo electrónico, reúnen los principales contenidos generados.

Los medios de comunicación como la radio, por medio de cuñas, la prensa y la televisión, permiten difundir información, información algunas veces emitida inicialmente por la oficina de prensa de la Alcaldía de Ocaña; las reuniones en el sector rural permiten mayor presencialidad por nodos veredales o corregimentales; en momentos de campañas se hacen volantes cartas impresas y digitales; y finalmente las llamadas a celular realizadas con ayuda de las bases de datos con las que se cuentan, ayudan a difundir los mensajes.

Específicamente la Coordinación de Desarrollo Comunitario, cuenta con un correo electrónico, [participacionciudadana@ocana-nortedesantander.gov.co](mailto:participacionciudadana@ocana-nortedesantander.gov.co), donde los llamados comunales pueden establecer comunicación con la administración municipal. Ninguna coordinación tiene blog, canal de YouTube, emisoras u otra herramienta tecnológica. Los entrevistados mencionan el manejo y tenencia del teléfono fijo, este último insertado a la red fija de la Alcaldía; además mencionan tener y utilizar la cámara fotográfica en su trabajo y los boletines, no hechos por las oficinas en mención, sino por la oficina de prensa, quien recibe insumos de las dos coordinaciones.

Los archivos en las oficinas de la administración municipal son físicos guardados y discriminados en diversas carpetas ceñidos a la Ley. En el computador, particularmente la Coordinación de Desarrollo Rural archiva en carpetas las actividades de cada programa o proyecto ejecutado, aunque no manejan archivos en plataformas virtuales como Google Drive.

Los funcionarios sí realizan consultas por internet permanentemente para acceder a información por medio de sitios web como las convocatorias del Ministerio de Agricultura, e informaciones de los renglones departamental y nacional.

### **Categoría 2:** Comunicación 2.0

El personal de la Alcaldía entrevistado conoce los blogs y las redes sociales como Facebook, Twitter, Instagram, y canales de video como YouTube. Las oficinas no cuentan con redes sociales oficiales. Una de los dos oficinas tuvo Facebook oficial administrado por un pasante de Comunicación Social, lo anterior permitía compartir información de las actividades de esta dependencia, “nosotros en algún momento manejábamos en el Facebook un espacio institucional, pero al inicio de esta administración, resolvimos que todo se manejara a través de la oficina de prensa... es tratar de concentrar una información, tener un solo diálogo de comunicación a partir de la administración municipal” expreso José Luis Amaya Pérez, Coordinador de Desarrollo Comunitario.

De los entrevistados solo cuatro tienen cuenta en Facebook, salvo un funcionario que ha participado en blogs y además tiene Instagram y Twitter; la finalidad de la primera red social es para mantener comunicación con amigos; la información compartida es de temas laborales propios de la oficina y personales, utilizando los espacios en redes sociales para interactuar con información profesional, siempre desde cuentas o perfiles personales, aclarando un caso de uso de Facebook por medio de terceros, “con la ayuda de mi hija, ella entra, yo tengo la clave, la entro y ella hace la investigación”, manifestó Libardo Rincón, Asistente Técnico Coordinación de Desarrollo Rural, quien revisa información familiar.

Aunque los funcionarios mayoritariamente conocen el sitio de la Alcaldía, no todos realizan trámites por este medio, aunque consideran estar capacitados para ello. Algunos trámites realizados están dirigidos a dar respuesta a interrogantes de los ciudadanos. Los funcionarios manifiestan que no hay un espacio específicamente para las JAC, aunque si existen espacios donde se hace consultas generales, las cuales son direccionadas por la oficina de sistemas a cada dependencia.

### **Categoría 3: Brecha digital**

Todos los miembros entrevistados de la administración municipal acceden a internet desde la oficina en computadores de escritorio, salvo un integrante que accede a internet por medio de su hija y solamente desde su casa. Asimismo cuatro miembros acceden desde teléfonos inteligentes y uno de ellos quien cuenta con internet en su hogar accede o consume internet desde su televisor.

El internet de la oficina les permite realizar las actividades, aunque no es la herramienta suficiente que necesitan en su labor, y no es el más óptimo, porque algunas veces no cargan sitios web o se presenta lentitud en la conexión. Lo anterior frena las actividades porque disminuye la comunicación con otras entidades.

Cuatro funcionarios de los cinco entrevistados acceden a internet desde sus celulares que cuentan con planes de datos, este les permite acceder a redes sociales, contar con el servicio de Whatsapp y realizar actividades por internet.

### **Categoría 4: Alfabetización digital**

El aprendizaje de los funcionarios entrevistados de la Alcaldía sobre el manejo de las TIC se da de manera autónoma mediante realización de cursos cortos, ayuda de familiares o conversaciones con amigos. No obstante un funcionario manifestó la capacitación recibida, Ender Fabián Sánchez Prado expresó, “estuvimos en una charla de las TIC, donde nos dieron a conocer todo lo que se está viviendo en la actualidad en cuanto al ciberbullyng, bueno todo esto que está de moda, y nos dieron a conocer como es el uso adecuado del internet, como debemos educar a nuestros hijos en cuanto al uso que se le debe dar a este tipo de medio de comunicación”.

Particularmente herramientas como Word, Excel o Power Point son usuales en las actividades del personal; aunque cuatro de cinco sabe cómo tomar fotografías y hacer videos desde el celular, solo uno de ellos, de la Coordinación de Desarrollo Rural, sabe manejar programas de edición de imágenes. La Coordinación de Desarrollo Rural y Desarrollo Comunitario cuentan, cada oficina, con una cámara fotográfica, la primera coordinación cuenta además con cámara de video, esta última no funciona.

El mensaje de texto no es usado al interior de los funcionarios, pero si es una herramienta de comunicación para establecer contacto con líderes rurales, así como mensajes enviados de manera personal a familiares. Los boletines digitales de prensa desarrollados por los funcionarios son editados por la oficina de comunicaciones y prensa de la administración, quien es la encargada de su difusión. Igualmente las carteleras y las cuñas radiales son espacios para publicar las informaciones.

### **Categoría 5:** Comunicación Rural para el Cambio Social

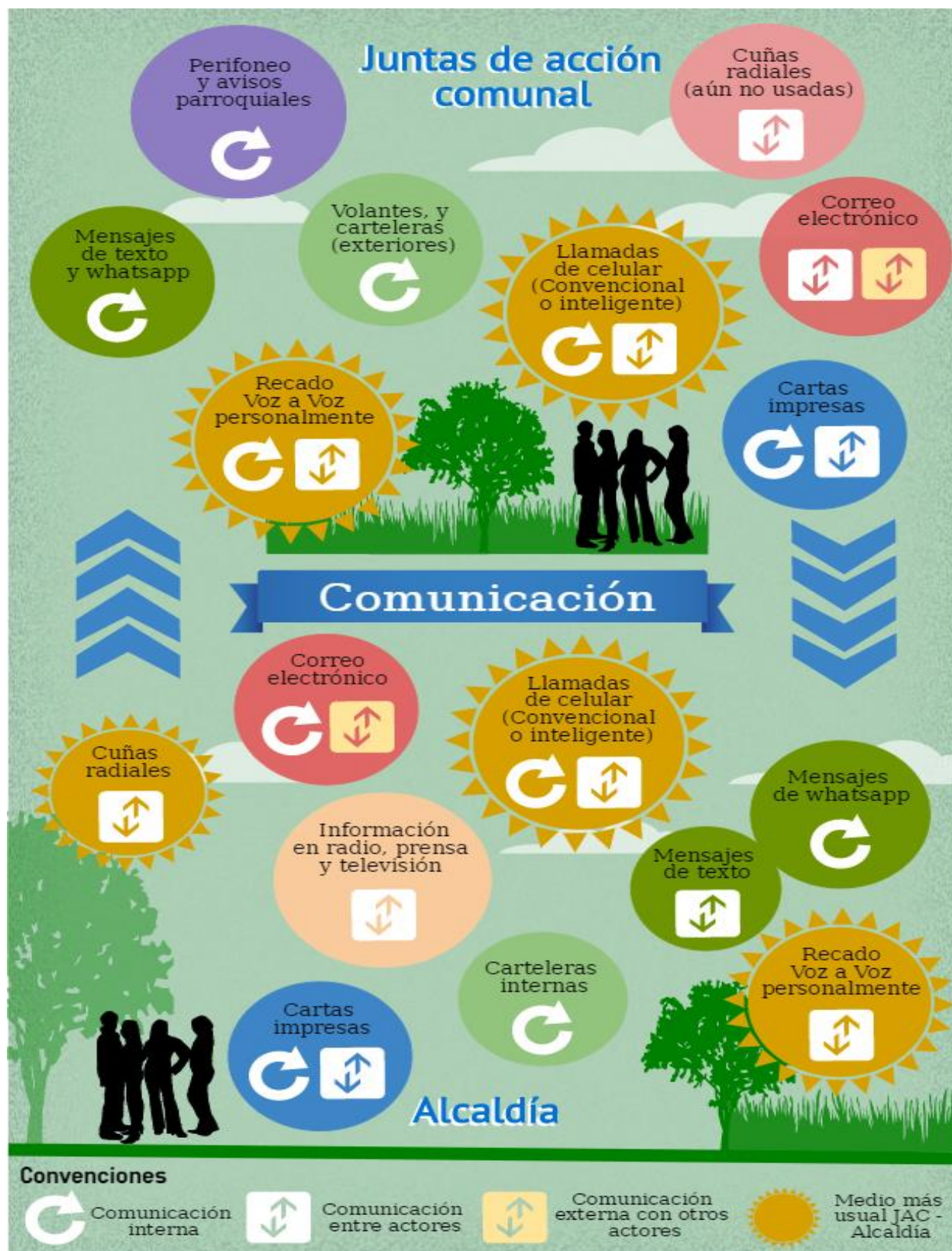
Las llamadas a celular son el medio más común para comunicarse con la zona rural. El recado voz a voz es utilizado solo cuando los integrantes de la JAC llegan hasta la Alcaldía y se informan del decir de los funcionarios, lo anterior se hace por problemas de señal en algunas zonas rurales de Ocaña; los líderes que llevan la información son quienes se encargan de comunicarla al resto de la comunidad. En casos excepcionales se envían mensajes de Whatsapp cuando la persona cuenta con señal. No hay un celular con planes de minutos o datos, propio de las oficinas entrevistadas, las llamadas las realizan los funcionarios desde sus móviles personales para comunicarse con los líderes del sector rural.

Las convocatorias masivas a reuniones se hacen por medio de llamadas telefónicas u oficios; las reuniones se realizan en el sector rural y urbano. Las estaciones radiales algunas veces abren sus micrófonos para transmitir algún mensaje, éstas con frecuencia son escuchadas en el sector rural; igualmente las informaciones se comparten por medio de la oficina de comunicaciones y prensa de la administración municipal.

El material que se comparte desde las oficinas, no es un material propio, son actividades que se hacen en el marco de proyectos que contemplan la financiación de material impreso a entregar a los líderes, o en su defecto las entidades estatales se valen de las oficinas para entregar material impreso.

Los líderes o integrantes de la JAC aún acostumbran hacer presencia en la Alcaldía, “cuando ellos tienen señal se comunican vía celular, o de no, ellos tienen unos días de la semana donde vienen personalmente a hacer su gestión en la oficina o despacho que les corresponda la necesidad o el problema que ellos vienen a solucionar”, manifestó Servio Tulio Rincón León, Coordinador de la Oficina de Desarrollo Comunitario.

## Medios más usados por los actores vinculados al proyecto



Fuente: autoría propia



## **Análisis descriptivo de los grupos focales de las JAC (Pueblo Nuevo y Aguas Claras)**

### **Categoría 1: Apropiación social de las TIC y del conocimiento**

El nivel de apropiación de las TIC es parcial, para algunos bajo, casi nulo, porque se presenta desinterés y desconocimiento de las herramientas tecnológicas; algunos integrantes no han tenido interacción con un computador, además el poco manejo que se presenta se hace con fines personales y no de la organización.

A la fecha de la investigación el tema de utilizar las TIC al interior de las JAC no se ha tratado por el poco tiempo de funcionamiento. Asimismo el uso reducido de las TIC integra el abandono que tienen por parte de la administración de Ocaña, la falta de capacitación y falta de interés.

Para el caso de Pueblo Nuevo, todos los integrantes desconocen el uso de herramientas digitales, salvo una, la secretaria, quien conoce y ha recibido mayores capacitaciones, aclarando que la falta de tiempo es una razón por la cual quien conoce las herramientas TIC no las ha enseñado a los demás directivos.

Asimismo mencionan que ha existido interés por aprender pero el poco tiempo disponible y las dificultades en el aprendizaje es otro obstáculo, “en el caso del tiempo pues a mí me queda un poquito más de tiempo, lo que pasa es que yo soy muy rudo para eso, me dicen a veces los pelaos –metete acá– en el momento lo hago, pero mañana lo voy a abrir y voy a meterme en eso y no sé cómo nos metimos la noche anterior” expresó Dionel García Sanjuan, vicepresidente de la JAC de Pueblo Nuevo.

La cercanía de los integrantes de la JAC en Aguas Claras permite buena comunicación física entre ellos, no genera la necesidad de usar herramientas tecnológicas; aunque tienen algunas herramientas tecnológicas como el celular inteligente manifiestan no saber utilizarlo completamente.

La secretaria de la JAC de Pueblo Nuevo, Xiomara Gallardo Pérez, conoce herramientas como Power Point, su conocimiento se ha fortalecido con el uso del kiosco vive digital del corregimiento. Los demás integrantes han aprendido con ayuda de compañeros de trabajo y familiares.

La infraestructura del kiosco vive digital cuenta con un computador y un servicio de internet lento, siendo el único sitio gratuito para tener contacto con la tecnología, existiendo dificultad en su uso porque los horarios establecidos no son pertinentes para las JAC, esta condición de conectividad así como la falta de capacitación impartida por el personal del kiosco es otra razón que limita el aprendizaje del uso de herramientas tecnológicas.

Las desventajas por no usar herramientas tecnológicas frecuentemente integran las demoras en las actividades de las JAC, caso particular la convocatoria a reuniones, al hacerlas personalmente su tiempo aumenta y la reunión se retrasa; asimismo no se agilizan los trabajos de la JAC.

Frente al uso de los medios tradicionales las carteleras son un medio de comunicación, su costo no es alto, solo implica tiempo en su realización y ubicación en sitios de alto paso de personas, para el caso del corregimiento de Pueblo Nuevo, la vereda Los Curitos; mientras que en Aguas Claras se ubican donde se concentran buena cantidad de gente como el centro de salud. Por otra parte el perifoneo es usado en el centro poblado del Pueblo Nuevo, es un medio para comunicarse cuyo recorrido se realiza en motocicleta o vehículo utilizando el megáfono de la iglesia. No obstante para comunicarse con líderes de las veredas son usadas las llamadas a celular. Los mensajes en la Eucaristía dominical de la Parroquia de Aguas Claras, se solicitan de acuerdo a las actividades que se programen para la comunidad en general, un mensaje es transmitido en cada una de las tres misas celebradas. Las carteleras y los mensajes en la Eucaristía son simultáneos.

Aunque la cuña radial no ha sido utilizada en ninguna de las juntas entrevistadas, Édgar Sanjuan Ortiz, presidente de la JAC de Pueblo Nuevo, explica el proceso, “la secretaria que hay allá (en la emisora), le ayuda a redactar a uno la información que uno quiere transmitir. Nosotros los campesinos nos gusta usar una emisora que es como la más tradicional, que es como la más escuchada por nosotros los labriegos, Radio Catatumbo”. Por su parte en Aguas Claras manifiestan que cada cuña tiene un costo de 3.500 pesos.

El no tener todos los integrantes de la JAC el celular inteligente, impide el uso del Whatsapp al interior de la JAC; no tener celulares inteligentes por falta de capacidad económica para adquirirlo es la causa de no saber usarlo. Los entrevistados que tienen Whatsapp lo usan con fines personales y propios de la JAC en la organización de actividades, usados para compartir

información y fotografías; el Whatsapp es usado con servicio de internet WiFi, salvo el caso de la vicepresidenta de la JAC de Aguas Claras quien tiene Whatsapp ilimitado. El uso de esta herramienta permite gestionar ayudas para las actividades que realiza la JAC y facilitar la comunicación.

Algunos manifestaron conocer el sitio web de la Alcaldía de Ocaña, solo usado para consultas y conocer información allí publicada; no es un medio utilizado para establecer comunicación con los funcionarios públicos, por falta de internet óptimo, falta de capacitación e información por parte de los funcionarios de la administración municipal sobre la existencia del sitio.

### **Categoría 2:** Comunicación 2.0

La comunicación mediada por la computadora es nula por no existir esta herramienta en la JAC. La comunicación mediada por tecnología utilizada son las llamadas a teléfonos celulares, usadas cuando es necesario, es usada para pedir información entre los directivos, llamadas hechas desde los celulares personales, recargados con minutos bajo la modalidad prepago o pospago. “Si uno está en Ocaña, o en una parte donde vendan minutos, a mí me parece más fácil conseguir una parte donde vendan minutos, habla uno lo que sea ahí”, manifestó Dionel García Sanjuan. Las llamadas a la fecha de la investigación presentan fallas en el servicio, retrasando la comunicación que se desea transmitir. Igualmente el costo de tener un celular con plan de minutos, no es posible destinarlo por la JAC debido a los recursos con los que cuentan.

Las empresas que prestan el servicio de telefonía en el corregimiento son Claro y Movistar, está última presta un servicio catalogado como regular por la JAC; por su parte TIGO no ofrece el servicio de telefonía móvil; la señal del servicio varía de acuerdo al celular, “el único que tiene claro soy yo, porque yo el cacharrito (celular) que tengo si le entra la señal, las hijas mías tienen claro y no les entra la señal porque ya tienen del otro, telefonía inteligente” agregó Cristóbal Martínez Rincón. Los integrantes de la JAC que cuentan con planes de minutos y mensajes de texto, no utilizan éste último medio porque otras mensajerías como el Whatsapp lo han desplazado.

Son frecuentes las llamadas recibidas de funcionarios públicos por parte de los presidentes de las JAC, por ser los representantes legales de la junta. Las llamadas se reciben con la finalidad

de convocar reuniones, recibir información de interés para la junta, entre otros temas. Es el medio más usual y efectivo para establecer comunicación con la Alcaldía, aclarando las dificultades en esta comunicación cuando las llamadas se realizan desde la JAC hacia algún funcionario público, quienes algunas veces no contestan. Asimismo se usa el celular como medio de comunicación entre los miembros de la JAC, se realizan ocasionalmente, cuando existe la necesidad de convocar reuniones.

Aunque la JAC no tiene perfil de Facebook, siete integrantes tienen Facebook usado para informarse. “Ellos (compañeros de trabajo), ya la dejaron abierta para que me quedara más fácil, yo lo que hago es prender el computador y ya sé que en google con la F me abre la página de Facebook, y cuando es YouTube, pues con la Y, cuando es para música”, mencionó Dionel García Sanjuan, frente a su experiencia en Facebook. No usar Facebook en la JAC se debe al poco tiempo que dedican a los temas tecnológicos, no definir qué temas se publicarían en la red social, así como por desconocimiento de la utilidad de la herramienta y por estar habituados a otras formas de comunicación como la llamada del celular.

Las juntas no tiene correo electrónico, por ello en Pueblo Nuevo utilizan el correo personal de la secretaria; se utiliza para solicitar colaboración en la redacción de los oficios que envía la JAC. Usar el correo personal de la secretaria ha beneficiado a la junta, quien ha podido realizar trámites como la actualización del RUT para lo cual necesitaban cuenta de correo electrónico.

Éste medio no es usual para la comunicación con la administración municipal, “es muy complicado cuando no todos los funcionarios de la Alcaldía están dispuestos a interactuar con uno por este medio. Nosotros teníamos una problemática con una carretera que habían abierto en la parte del Rolón, a mí me dijo un funcionario que le mandara una carta vía correo electrónico, y estas son horas que no he tenido respuesta”, manifestó Xiomara Gallardo Pérez. Una vez más se mantienen la constante del desconocimiento de las herramientas TIC como causa principal de no tener este servicio, lo anterior genera falta de información al interior de la JAC, por ejemplo información de la Alcaldía.

### **Categoría 3: Brecha digital**

Los usos de internet están limitados al trabajo o a actividades personales como consulta de tareas; se usa la herramienta que se necesita, por ejemplo YouTube para colocar música en un

negocio de billares o para ver videos de manualidades, y para descargar música al celular se usan plataformas como tuvideo.com. Estas actividades se realizan desde el computador personal o el celular, cuya frecuencia de uso es producto de la necesidad, entre dos y tres veces por semana. Algunos integrantes tienen internet o planes de datos en su celular, pero tienen las mismas características, lentitud en el servicio.

El uso limitado de internet en los directivos de las JAC se presenta porque solo conocen una o dos herramientas de la web y por consiguiente solo usan las conocidas; también lo anterior se presenta porque la herramienta que tienen para acceder a internet como el celular solo les permite acceder a una sola herramienta, es el caso de Édgar Sanjuan Ortiz, a quien su celular solo le permite acceder a Facebook. Frente a la tecnología algunos de los entrevistados aducen bajo conocimiento por tener miedo de usar las herramientas tecnológicas, por tener poca inquietud de preguntar por este tema y por no practicar con las herramientas que cuentan al considerar que no necesitan saber usarla.

Además del internet del kiosko vive digital, algunos hogares en el corregimiento y de algunos integrantes de las JAC cuentan con servicio de internet satelital particular, servicio las 24 horas del día y posibilidad de conectar varios equipos a la misma red, servicio solo afectado cuando hay condiciones climáticas de lluvia. Movistar quien también ofrece el servicio de internet por medio de módem inalámbrico no ofrece un buen servicio.

Los datos e internet en los celulares son lentos, no permiten descargar o reproducir videos, probablemente por la altura del corregimiento de Pueblo Nuevo. Algunos miembros reciben internet WiFi en sus celulares, logrando acceder a variados servicios, algunas veces afectados por las antenas de repetición ubicadas en el centro poblado.

#### **Categoría 4:** Alfabetización digital

Los procesos de aprendizaje en temas digitales han sido apoyados por compañeros de trabajo o amigos, quienes facilitan la ayuda frecuentemente, los directivos piden ayuda y los actores citados la brindan. Particularmente el fiscal de la JAC de Pueblo Nuevo no ha tenido ningún acercamiento ni enseñanza de herramientas TIC. Las JAC a la fecha de realizar la investigación no han recibido capacitación.

Frente al aprendizaje, Édgar Sanjuan Ortiz, presidente de la JAC de Pueblo Nuevo puntualizó, “como junta está muy individual, cada quien sabe pero a nivel individual alguna cosita; ninguno de nosotros tenemos gran capacidad, tan solo Xiomara. Nosotros sabemos muy poquito”.

No tener las herramientas TIC es una de las causas por no presentar buenos niveles de alfabetización digital; lo anterior dificulta la comunicación entre los miembros y se consideran una organización aislada por dejar pasar oportunidades de interacción con la administración municipal y no se está mostrando la actuación de la junta por medio de las actividades realizadas.

### **Categoría 5: Comunicación Rural para el Cambio Social**

Las juntas presentan un nivel de comunicación bueno por la cercanía de sus integrantes, sin importar el medio que se maneje. Algunos de los factores que intervienen en el proceso comunicativo son las interferencias que presentan las llamadas que hacen entre ellos. Por el contrario la comunicación con la Alcaldía aún no está consolidada porque tanto las JAC como la administración municipal son nuevas o aún no han necesitado establecer esta comunicación.

El encuentro personal con funcionarios públicos es el medio más común, aunque se dificulta por la distancia y el dinero que acarrea el desplazamiento; sumado a ello existen complicaciones como la falta de tiempo y disposición de algunos funcionarios públicos, quienes ocasionalmente no están en sus oficinas o no tienen voluntad de atenderlos cuando la junta hace presencia en la Alcaldía. “Allá en la Alcaldía hay un turno para el sector rural, son los viernes es que atienden, si nosotros vamos un viernes y no nos pudieron atender, entonces va uno el otro viernes, y eso se convierte en dos o tres meses”, manifestó Cristóbal Martínez Rincón.

La distancia, el factor tecnológico, el tiempo y el mal estado de la carretera hacia Pueblo Nuevo, entorpecen la comunicación externa de la JAC, afectando la gestión de obras para la comunidad o la rapidez para desarrollarlas. “la vía casi siempre está en mal estado, cuando se puede mejorar ha sido a pico y palo”, expresó Édgar Sanjuan Ortiz, presidente de la JAC de Pueblo Nuevo; la condición se agrava en época invernal.

Para comunicar alguna actividad a toda la población del corregimiento, se utiliza generalmente el puerta a puerta o voz a voz, o en algunas ocasiones el perifoneo. El primer

medio citado, en Pueblo Nuevo lo hacen en grupos de tres personas y tardan aproximadamente 30 minutos para recorrer todo el centro poblado.

A la fecha de la investigación, el orden público en Aguas Claras afecta la comunicación con la administración municipal, caso particular, la alcaldesa del municipio no ha llegado al corregimiento porque algunos hechos al margen de la ley impiden su desplazamiento y un diálogo directo con la mandataria local.

En Aguas Claras los medios tradicionales, volante, voz a voz, cartelera y mensajes dominicales, logran la convocatoria de las personas reflejada en su participación en las reuniones; son usados por necesidad y no tienen precio, porque no son costeados por la JAC, se hacen con materiales donados voluntariamente por sus miembros.

Ningún medio utilizado responde a un plan de comunicación aun cuando exista una organización, por ejemplo, en Pueblo Nuevo utilizan el perifoneo para convocar la asamblea general cada dos meses. A la fecha ninguna JAC ha propuesto ideas que disminuyan los problemas y obstáculos comunicativos citados

### **Análisis descriptivo de los grupos focales de los funcionarios de la Alcaldía de Ocaña**

#### **Categoría 1: Apropiación social de las TIC y del conocimiento**

El nivel de conocimiento y uso de herramientas tecnológicas es bueno, salvo en uno de los funcionarios públicos, quien manifestó la presencia de una sintomatología física que le impide manejar cualquier herramienta tecnológica, “medicamente tengo un diagnóstico, veo los aparatos y me bloqueo, hasta con el mismo celular sencillo he tenido esa dificultad... son los aparatos tecnológicos y otras cosas, me bloqueo me dan nervios”, expresó Libardo Rincón, asistente técnico oficina de desarrollo rural.

Los partícipes del grupo focal manifiestan que su nivel de apropiación TIC se debe a cursos recibidos en el SENA; igualmente consideran que su aprendizaje es autodidacta, apoyado con las enseñanzas de los familiares, quienes en el caso del funcionario citado anteriormente ayudan en la manipulación de las herramientas tecnológicas.

Manejar herramientas como el correo electrónico permite recibir y enviar información al departamento o la nación. Los funcionarios logran informar a los líderes oportunamente y así logran trabajar en conjunto.

Frente al Whatsapp es muy mínima la comunicación por este medio con el sector rural, fotografías recibidas del sector se envían por medio de intermediarios colaboradores de las JAC, “tenemos mucho vínculo con los profesores que le colaboran mucho a los comunales de ese sector, de pronto con los comunales en sí muy poco, pero gracias a esos amigos que no son todos los profesores, pero que hay algunos de ellos que por las inquietudes que tienen, por la transitabilidad a los diferentes sectores rurales, ellos pues a través del Whatsapp tienen la oportunidad de enviarnos algunas fotografías... terceros que son colaboradores dentro de la junta” expresó Duberney Contreras, profesional de apoyo oficina de desarrollo comunitario.

Por el contrario entre los funcionarios, Whatsapp si es un medio para comunicarse. Asimismo aducen la participación no común en videoconferencias por Skype, no aclarando el manejo de la herramienta. Por otra parte, [participacionciudadana@ocana-nortedesantander.gov.co](mailto:participacionciudadana@ocana-nortedesantander.gov.co), es un medio de comunicación de la Coordinación de Desarrollo Comunitario, aunque es un servicio no conocido por el sector rural; los funcionarios manifestaron estar en el proceso de darla a conocer a los líderes rurales.

## **Categoría 2:** Comunicación 2.0

Existe el correo electrónico institucional como medio de comunicación y el sitio web de la Alcaldía, cuya entidad cuenta con el servicio de telefonía fija y la existencia del conmutador. Utilizan igualmente herramientas como el Whatsapp para comunicarse dentro del casco urbano. Facebook no es un medio de comunicación usado porque está restringido su acceso al interior de la Alcaldía Municipal, debido al mal uso que dan algunos funcionarios a la red social.

Las cámaras de los celulares son usadas para realizar el registro de actividades que se consignan en los informes. Los funcionarios públicos mencionaron que las oficinas envían las imágenes plasmadas en los informes, no son archivos enviados por separado. Las fotografías tomadas igualmente responden a la necesidad de evidenciar las actividades realizadas. Los funcionarios aclararon no contar con cámaras fotográficas ni en la Coordinación de Desarrollo Comunitario, ni en la Coordinación de Desarrollo Rural.



### **Categoría 3: Brecha digital**

Los funcionarios manifiestan conocer variedad de herramientas tecnológicas y programas de computadores como Word, Excel, Power Point, así como el manejo de redes sociales, celulares inteligentes y convenciones. Algunos por el contrario creen que faltan conocimientos en temas digitales y consideran que el desconocimiento los excluye.

El internet es frecuentemente utilizado para informarse, así como para resolver dudas legales y en temas de la administración pública. El servicio igualmente es usado para recibir y enviar información propia de su actividad. La Alcaldía cuenta con un servicio de internet lento, las páginas demoran en cargar, no ocurriendo con la misma frecuencia. La anterior característica del internet afecta los deberes a cumplir en la oficina, retrasando las actividades. Por su parte los planes de internet y datos en el celular ayuda en las consultas y actividades de las coordinaciones participantes; se puede hacer llegar con mayor rapidez la información o invitaciones por ejemplo a los medios de comunicación.

### **Categoría 4: Alfabetización digital**

Los funcionarios no han recibido capacitación por parte de la entidad donde laboran, uno de ellos recibe capacitaciones en cursos que toma voluntariamente. El aprendizaje autónomo nuevamente es la forma de aprendizaje apoyado con ayuda de sus hijos.

La falta de capacitación por parte del Estado, caso particular la Alcaldía de Ocaña a sus funcionarios, se debe a que éstos no la solicitan. Asimismo se está presentando un fenómeno que obstaculiza las capacitaciones en temas variados como el digital. En palabras de Sergio Tulio Rincón León, el tema está ligado al mal uso de las fundaciones y ONG, “resulta que ahora a todas las fundaciones les están dando capacitaciones, esas fundaciones las están utilizando para pagar favores políticos y sacar la plata por ahí... cuando van a convocar a una capacitación ya la gente sabe que eso es para legalizar la plata, entonces la gente no le presta atención”. La falta de capacitación obliga a los funcionarios a utilizar medios como la máquina de escribir.

### **Categoría 5: Comunicación Rural para el Cambio Social**

En el sector rural hay veredas donde la comunicación es imposible por medio del celular o internet, porque no tienen ninguna señal; “tenemos la precaria comunicación de emplear aún la

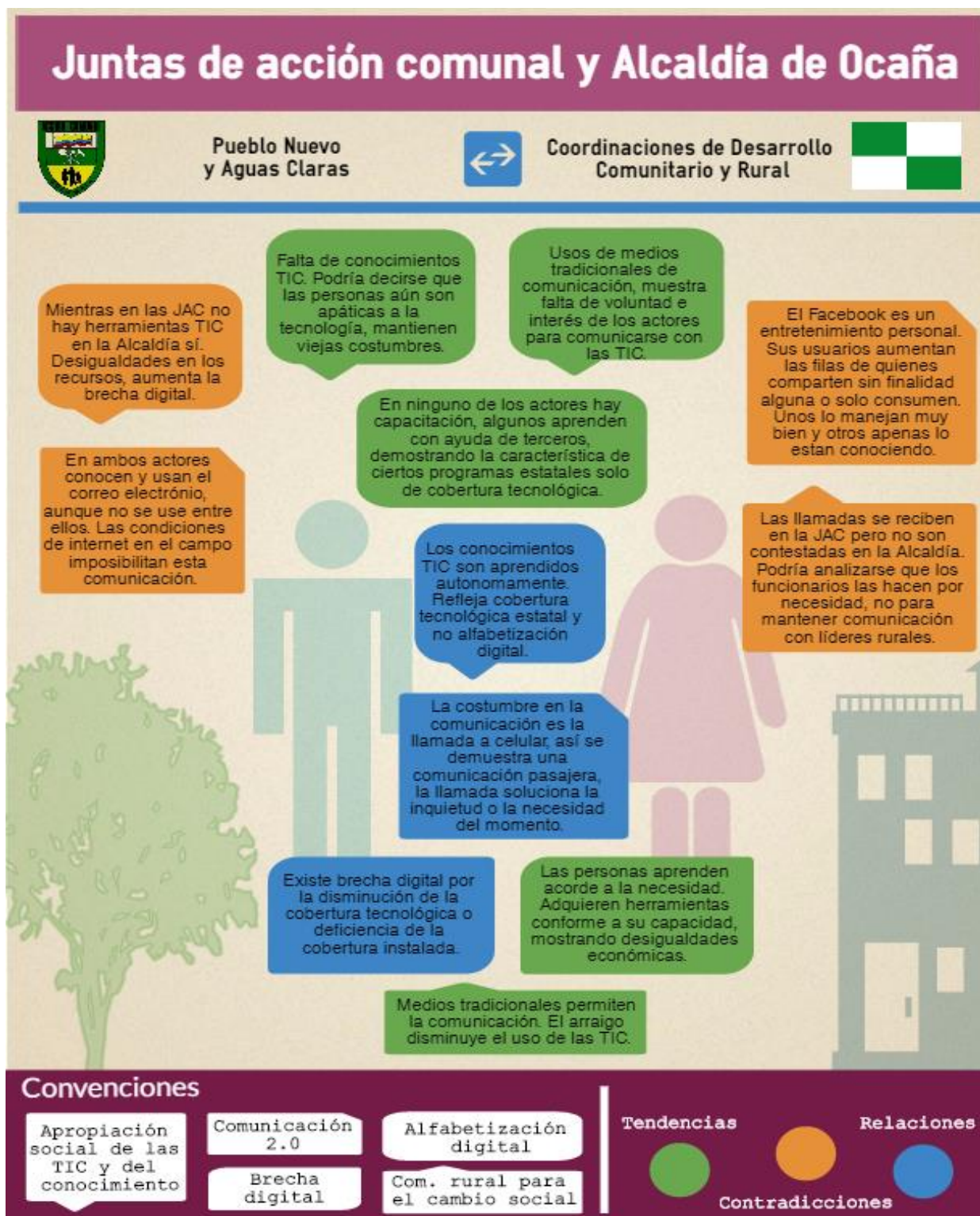
radio para que ellos se puedan comunicar, si no entra muchas veces la señal de radio mucho menos de internet”, manifestó Serbio Tulio Rincón. Las llamadas a celular son usuales para establecer contacto con líderes rurales, así como los oficios y los medios radiales; los medios son usados de acuerdo a la necesidad. Los funcionarios manifiestan que solo en un cinco por ciento es buena la comunicación con la zona rural, “usted llega a un sector y perfectamente en un árbol o en un estante ve colgando cinco o diez celulares porque no se los llevan, porque allí es donde llega la señal, al árbol ese” mencionó Serbio Tulio Rincón León, coordinador de desarrollo comunitario.

El estado de las vías es un obstáculo para el encuentro personal con los líderes, estas carreteras son arregladas por la administración en el primer semestre, pero en los siguientes seis meses el invierno daña las vías y quedan incomunicados. Sumado a ello el tiempo, en las JAC al ser entidades privadas sin ánimo de lucro, ninguno de los directivos recibe remuneración para tener la obligación de hacer la gestión, no destinando tiempo en esas labores. Y el tercer obstáculo es el dinero, los costos para desplazarse hacia la ciudad por el estado vial aumentan.

Alguna de las formas para sortear los obstáculos es el envío de cuñas radiales sectorizadas, es decir, de acuerdo a la estación radial de Ocaña que escuchen en cada vereda se envía la información, aclarando que en algunos sectores no es pertinente este medio porque se escuchan emisoras de otros municipios como Sabana de Torres o San Martín. Igualmente el encuentro personal para envío de recados es muy común, cuando directivos de las JAC llegan a las oficinas o cuando son contactados en la plaza de mercado de Ocaña, “yo tengo conocimiento que día bajan de tal corregimiento, yo sé que el lunes vienen de Pueblo Nuevo y del Agua de la Virgen, el martes vienen del corregimiento El Puente, el viernes vienen de tal corregimiento, entonces uno va y los busca en el mercado público para mandar el oficio o la razón” agregó Libardo Rincón.

Los medios tradicionales se usan por necesidad, no responden a un plan establecido de comunicación con las JAC rurales, por considerarlo no necesario y existir además falta de voluntad política de las administraciones municipales de crear por ejemplo un programa radial; “me atrevo a decir que puede no tenerse un programa de esos por estrategia, porque si yo radialmente como funcionario me comprometo a tal cosa y no cumplí, pues por ese mismo medio me van a decir que no fui cumplido, que soy un mentiroso”, puntualizó Serbio Tulio Rincón.

**Análisis interpretativo de los resultados. JAC de Pueblo Nuevo y Aguas Claras y su relación con las Coordinaciones de Desarrollo Comunitario y Desarrollo Rural de la Alcaldía de Ocaña (Triangulación entre entrevistas y grupo focal)**



Fuente: autoría propia

## **Análisis interpretativo de las JAC de Pueblo Nuevo y Aguas Claras (Triangulación entre entrevistas y grupo focal)**

### **Categoría 1: Apropiación social de las TIC y del conocimiento**

La ausencia de herramientas tecnológicas en las JAC como el computador no permite su relación directa y por ende disminuye su nivel de apropiación, el no tener la herramienta impide el desarrollo de las cuatro fases de la apropiación propuestas por Serge Proulx.

Por lo anterior una tendencia marcada en las juntas entrevistadas es el desconocimiento general frente al uso de estas herramientas por poca capacitación y, en sus palabras, poco interés de aprender a usarlas, tema reflejado en las labores de la JAC, porque el reducido uso tecnológico está ligado a temas personales.

Lo anterior remite al siguiente análisis, si bien las JAC no usan la tecnología en sus actividades por el poco tiempo de funcionamiento, aun comunicándose personalmente por la cercanía, es contradictorio que algunos de los entrevistados establezcan comunicación vía Whatsapp con familiares y amigos, no precisamente con sus compañeros o con funcionarios de la Alcaldía, con quienes aunque se presenta similitud en la herramienta y en su manejo, aún se establece en buena medida comunicación por llamadas a celular o de manera personal. Otro ejemplo de lo anterior se presenta frente al uso del correo electrónico, en esta oportunidad aunque algunos integrantes manifiestan el interés general por aprender el manejo, no se han motivado a usarlo en sus labores. Aunque existe la necesidad en las JAC de tener correo electrónico, la suplen usando el de algún integrante, generalmente las secretarías.

Los usos tradicionales sí son comunes en ambas juntas, las carteleras, el voz a voz, entre otras cosas es usual y refleja la poca relación con la tecnología digital de comunicación, relación clara con el nivel de apropiación y alfabetización digital, así como con la realidad contextual de la zona rural de Ocaña, donde según el Plan de Desarrollo Ocaña confiable y participativa (2012-2015), se presentan bajas capacidades formativas y técnicas de los campesinos y desarrollo tecnológico inapropiado.

Aunque aducen no conocer los buscadores como Google, sí manifiestan usar internet para buscar tareas de los hijos, entrar a redes sociales y en algunos casos consumir la información del sitio web de la Alcaldía Municipal, no siendo este un canal de comunicación entre los actores.

## **Categoría 2: Comunicación 2.0**

Aunque siete de las diez personas entrevistadas en las JAC tienen perfil en Facebook, siendo la red social más conocida y consumida, ninguna JAC usa Facebook como medio de comunicación y divulgación, ni si quiera quienes tienen perfil usan esta red para fines de la JAC, solo la utilizan con fines personales; es curioso escuchar que no usar la red social en la JAC se debe al desconocimiento de su utilidad y el estar habituados a las llamadas a celular, aun cuando las cifras demuestran lo contrario.

Las llamadas son las más usuales para comunicarse, lo práctico y lo fácil es la tendencia que se evidencia en este punto frente al uso de la tecnología; la mayoría no cuentan con planes de minutos y ninguna JAC los tiene, porque según las personas es más fácil buscar una venta de minutos y realizar la llamada cuando es necesario. Lo anterior tiene relación con la inexistencia del servicio de telefonía fija, existió pero por razones no expresadas se dejó de prestar el servicio.

El Whatsapp es usado con fines personales y no de la junta, una razón es el hecho de no tener todos los integrantes de las JAC ésta herramienta; otra razón para no usarlo podría ser la señal, curiosamente los celulares convencionales son los que en las zonas rurales tienen mejor señal, por ello el poco o nulo uso de celulares inteligentes, los convencionales les permiten recibir sin mayores problemas las llamadas de la Alcaldía Municipal. Por su parte frente al uso del correo electrónico, quienes lo tienen y usan manifiestan su utilidad, lo cual resulta ilógico frente a la inexistencia de este medio de comunicación en las JAC participantes del proyecto.

## **Categoría 3: Brecha digital**

En esta categoría se mantiene la tendencia del desconocimiento parcial o total de las herramientas TIC, los entrevistados en su mayoría conocen y manejan alrededor de dos herramientas, cuya utilidad tiende y se mantienen en los usos personales o laborales, consulta de tareas o usadas en el trabajo.

Ejemplo ligado a lo anterior donde la brecha se ve disminuida, se presenta en las características de la apropiación tecnológica, aunque las personas desconozcan el nombre de la herramienta saben cómo manejarla y darle utilidad en su trabajo, ejemplo de ello, Dionel García Sanjuan, quien usa YouTube en su negocio de billares, pero al escuchar su nombre manifestó no conocerlo, la necesidad es aquí la causa de la apropiación en las zonas rurales, aunque el

concepto no sea conocido, la utilidad que brinda la herramienta es suficiente para procurar aprender a usarla, existiendo la primera fase de la apropiación según Proulx, el dominio tecnológico.

Sumado al desconocimiento presente, un elemento que aumenta la brecha digital es la conectividad y la velocidad de internet, la cual en computadores del kiosko vive digital y en celulares es intermitente y lenta, clara evidencia del problema en el sector rural, aun cuando el artículo 38 de la Ley 1341 de 2009, establece que el MinTIC promoverá la implementación de estrategias para masificar internet, para el caso, en las regiones más apartadas del país. Lo anterior se relaciona con la topografía y condiciones climáticas colombianas, dificultando el acceso y la conexión a internet. Frente a esto una tendencia evidenciada es la prestación del servicio de internet satelital en algunos hogares de los directivos de las JAC, internet que viene superando las limitaciones del servicio gratuito del kiosko y de los planes de datos en celulares inteligentes.

Teniendo en cuenta la prestación del servicio de internet satelital, no existen un café internet en ningún corregimiento, esto aumenta la brecha digital en los integrantes de la JAC y demuestra una tendencia de las labores agrícolas y no evolución a nuevas ideas de negocio.

#### **Categoría 4:** Alfabetización digital

La alfabetización es nula al interior de las JAC, y podría ser producto de la ubicación, al estar en la zona rural los programas no llegan o en su defecto los programas solo integran cobertura tecnológica y no alfabetización digital, caso similar al proyecto adelantado en la cuenca del río Napo, donde se comprobó la expansión de proyectos tecnológicos no como un medio, sino un fin, proyecto adelantado por Calcina y Hidalgo (2014).

A falta de capacitación impartida por entidades del Estado u otra organización, resulta un poco ilógico que seis personas de las JAC conozcan y manejen herramientas de computador como Power Point, Word o Excel, demostrando el aprendizaje autónomo apoyado por amigos y familiares, lo cual ha despertado en los entrevistados la necesidad de no quedarse rezagados frente al uso de las TIC. Al respecto sigue presente la tendencia de bajo o nulo conocimiento de las TIC por no contar con la herramienta, y posiblemente no tienen la herramienta porque no saben usarla o no cuentan con los recursos para su adquisición.

### **Categoría 5: Comunicación Rural para el Cambio Social**

La necesidad de transmitir alguna información es la causa de utilizar los medios de comunicación tradicionales en las juntas. Debido a la extensión de los centros poblados así como la relación y cercanía entre sus habitantes no han requerido la utilización de medios digitales, las necesidades de comunicación están suplidas y no es necesario al parecer aprender el manejo de herramientas digitales; en este punto resulta importante analizar que la relación entre habitantes, el hecho de que se conozcan entre todos, no se haya utilizado para crear redes de comunicación digital por medio de herramientas como el Whatsapp, que sin duda disminuiría los tiempos de convocatoria a las actividades, teniendo mayor seguridad de que la información llega a las personas.

Una nueva característica de apropiación se evidencia en el uso de medios como las fotografías, las cuales aunque se toman con celulares, lo cual genera un archivo digital, estas en el caso de Pueblo Nuevo se imprimen para luego enviarlas a la Alcaldía de Ocaña, lo cual refleja conocimiento de la herramienta pero arraigo de las formas tradicionales de comunicación, similar caso sucede con la comunicación personal, aunque puede omitirse con llamadas u otra herramienta, aún sigue siendo en la cual los entrevistados más confían y usan.

### **Análisis interpretativo de las Coordinaciones de Desarrollo Comunitario y Desarrollo Rural de la Alcaldía de Ocaña (Triangulación entre entrevistas y grupo focal)**

#### **Categoría 1: Apropiación social de las TIC y del conocimiento**

La apropiación de las tecnológicas es buena, se conoce y maneja el computador en la mayoría de los funcionarios, esto obedece a que en la administración y en algunos hogares de los funcionarios públicos cuentan con herramientas tecnológicas, se aduce que la tenencia es una condición, cuando no indispensable, si esencial para una efectiva apropiación tecnológica.

La capacidad económica puede sustentar la tenencia de celulares inteligentes y usar Whatsapp para establecer comunicación interna y externa; aunque manejan grupos de Whatsapp con comunales en el casco urbano no sucede lo mismo en el sector rural, cuya causa está relacionada con el tema de señal y acceso a internet con el que cuentan esta zona, razón relacionada con el decir de las JAC rurales frente a la conectividad.

El correo electrónico es una herramienta usual en los funcionarios públicos entrevistados, permite la comunicación entre ellos y con entidades del orden departamental y nacional, sin embargo no es una comunicación pertinente con líderes de las JAC rurales; si bien el Estado procura ampliar prácticas de gobierno en línea, en la práctica la cobertura tecnológica en zonas rurales solo refleja instalación de equipos, pero poco o nulo uso de los mismos para una comunicación directa entre los sectores urbano y rural.

La comunicación externa hacia lo rural es tradicional, aunque los funcionarios aducen como causa principal el poco acceso de internet en este sector, realmente se evidencia facilismo en los procesos comunicativos, enviar una cuña radial suele ser más práctico y fácil, que establecer un proceso comunicativo mediado por una herramienta tecnológica.

Existen mecanismos de participación para las JAC, [participacionciudadana@ocana-nortedesantander.gov.co](mailto:participacionciudadana@ocana-nortedesantander.gov.co), usado más en el sector urbano que rural, debido a la cercanía de los funcionarios con los comunales del primer sector, aquí la distancia, el estado vial, la carencia de recursos para el desplazamiento o la falta de voluntad, una vez más mantiene aislados del engranaje social a los habitantes rurales. Los funcionarios usan estos mecanismos pero no promueven su uso mediante capacitaciones en los comunales del campo. El simple hecho de llevar archivos en físico es muestra del atraso estatal en temas tecnológicos de apropiación, aunque los funcionarios deben liderar estos procesos, son quienes requieren mayor capacitación.

## **Categoría 2: Comunicación 2.0**

Si bien las redes sociales son usadas con fines personales y algunas veces por medio de perfiles propios se comparte información de carácter laboral, en la administración las redes sociales se encuentran bloqueadas, porque los funcionarios posiblemente usan las redes con fines ajenos a su actividad, por lo cual el gobierno municipal se ve obligado a suspender estos sitios al interior de la Alcaldía para que sus empleados no pierdan tiempo en otras labores distintas.

Las herramientas se usan por conveniencia, las fotos tomadas por los funcionarios tienen como finalidad ser indicadores de su trabajo o gestión; si bien algunos funcionarios mencionan que solicitan imágenes a líderes rurales, es probable que no sea con el fin de establecer comunicación para solucionar problemáticas, sino para cumplir con requisitos de informes, esto aleja la posibilidad de una comunicación bidireccional y tecnológica entre los actores, principio



básico de la web 2.0, donde según Mohammed y Ramírez (2009), la participación, la colaboración y la interacción de los usuarios se da por medio de herramientas web.

### **Categoría 3:** Brecha digital

La brecha digital que se evidencia está relacionada más con problemas técnicos que por desconocimiento humano frente al manejo de las TIC. La lentitud en el servicio de internet de la Alcaldía es suplida con los planes de datos con los que cuentan algunos funcionarios públicos. La Alcaldía al no contar con cobertura tecnológica pertinente y de vanguardia, impide que sus funcionarios reduzcan la brecha en relación con otras entidades del Estado que cuenta con desarrollos tecnológicos de punta; lo anterior obliga en Ocaña el uso de medios tradicionales como los oficios o el desplazamiento físico hacia la zona rural, demorando la gestión pública. Si el funcionario ubicado en el sector urbano se comunica con líderes de la zona rural por medio de herramientas como el radio o aún enviando recados, probablemente el líder rural no crea necesario actualizarse en el manejo de herramientas comunicativas digitales.

### **Categoría 4:** Alfabetización digital

Aunque sea ilógico los funcionarios al igual que los integrantes de las JAC entrevistados, no han recibido capacitación en temas digitales, manteniéndose la tendencia del aprendizaje autónomo. Las políticas estatales en temas de tecnología, para el caso, no son observables en planes permanentes de capacitación en el sector público, caso particular, Alcaldía de Ocaña.

Un dato interesante es el mencionado por Ender Fabián Sánchez Prado, funcionario de la Coordinación de Desarrollo Rural, quien expresó que ellos recibieron capacitación sobre el uso adecuado del internet y temas actuales como el ciberbullyng; frente a esto podemos deducir que quienes brindan las capacitaciones suponen que los funcionarios manejan las herramientas TIC, y solo requieren capacitación sobre la mejor utilidad de las mismas, evitando que funcionarios que no usan las TIC sean preparados en ello.

### **Categoría 5:** Comunicación Rural para el Cambio Social

Las llamadas, las cuñas radiales o el recado voz a voz, es la tendencia en materia comunicativa entre la Alcaldía de Ocaña y las dos juntas vinculadas al proyecto. Lo interesante es que las llamadas se hacen cuando los comunales tienen señal en sus celulares, y la segunda se

usa cuando éstos comunales llegan a la Alcaldía o son contactados por los funcionarios públicos en la plaza de mercado mayorista de Ocaña, no existiendo una verdadera comunicación para el cambio social, que en palabras de Gumucio (2004), nace como respuesta a la indiferencia y al olvido, como es el caso del habitante rural. Analizando la situación anterior podemos decir que la comunicación no es permanente entre ellos, se presente por casualidad, si la llamada es contestada, la información se comparte, si el líder es ubicado en el mercado se puede charlar con él e informarle cualquier eventualidad que le interese a la JAC, en ningún caso se hace producto de una planeación previa.

Aunque es una entidad estatal no tienen un celular con plan de minutos o internet, lo cual supone la dependencia de los planes de minutos de los funcionarios para comunicarse. Frente al envío de información por medio de la radio, también se presenta dependencia, los funcionarios dependen de la voluntad de quienes dirigen estos medios, porque la Alcaldía de Ocaña no tienen un programa radial oficial; lo citado es delicado en un municipio pequeño como Ocaña, donde algunas veces la información de la administración es publicada por los medios de acuerdo a los intereses entre las partes, de allí que la información para el sector rural no sea constante.

**Propuesta de fortalecimiento de la comunicación entre dos juntas de acción comunal de la zona rural de Ocaña, Norte de Santander y la administración municipal, por medio del uso de herramientas TIC.**

**Diagnóstico situacional:** La comunicación entre las juntas de acción comunal de los corregimientos Pueblo Nuevo y Aguas Claras y la administración municipal, conforme a los resultados obtenidos no es la mejor, factores como la distancia, el clima, el poco contacto entre los actores y la brecha digital, dificultan una comunicación bidireccional eficiente. Las TIC en el contexto rural son poco utilizadas, básicamente están limitados al uso del celular convencional para recibir y ocasionalmente realizar llamadas a funcionarios públicos, lo anterior por los bajos niveles de alfabetización y por ende apropiación tecnológica que los integrantes de las JAC tienen.

La comunicación por medio de tecnologías digitales no es usual por varias razones a saber: Los corregimientos no cuentan con conectividad a internet óptima, el servicio gratuito de los kioskos digitales es lento e intermitente, los horarios de servicio no son ideales para la JAC, las condiciones climáticas dificultan el servicio de internet privado de algunos hogares de integrantes de la JAC entrevistados y finalmente los niveles de conocimiento de las personas sobre estas herramientas es mínimo por no ser capacitados en su uso y por desinterés.

En la administración municipal los funcionarios no cuentan con un plan de comunicación dirigido al sector rural, su comunicación está limitada a medios tradicionales como la radio, el voz a voz o el desplazamiento a veredas y corregimientos; aunque son usuales herramientas como el correo electrónico, las redes sociales o el Whatsapp, no son medios de comunicación con la zona rural.

En conclusión existe una comunicación no acorde al siglo actual, una comunicación con medios tradicionales que demoran o retrasan la actuación de la Alcaldía Municipal y las juntas de acción comunal; Para el caso un buen proceso comunicativo mediado por la tecnología se hace necesario para agilizar la gestión de cada parte involucrada y un flujo informativo constante que permita dar respuesta y solución oportuna a las dificultades presentadas.

## Análisis DOFA de la población involucrada

	Fortalezas	Debilidades	
<b>Factores internos</b>	<b>Juntas de acción comunal (Pueblo Nuevo y Aguas Claras)</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ser una organización legalmente reconocida por el Estado colombiano.</li> <li>- Ser una organización con personería jurídica privada y sin ánimo de lucro.</li> <li>- Unidad de los miembros directivos de las JAC para gestionar y organizar actividades.</li> <li>- Conocimientos presentes en algunos integrantes de las JAC sobre el manejo y utilidad de las herramientas TIC.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bajo conocimiento de herramientas TIC.</li> <li>- Desinterés de los directivos integrantes de las juntas de acción comunal para vincular la tecnología en sus actividades.</li> <li>- Edad de algunos miembros de la junta, dificultando procesos de apropiación tecnológica.</li> <li>- No contar con herramientas tecnológicas novedosas para comunicarse.</li> <li>- Poca voluntad para capacitarse en temas tecnológicos por considerarlos innecesarios para su labor.</li> </ul>	
	<b>Coordinaciones de Desarrollo Comunitario y Rural de la Alcaldía Municipal</b>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimientos en herramientas TIC con las que cuentan.</li> <li>- Conocimiento de los funcionarios sobre el sector rural, sus problemáticas y oportunidades de mejora.</li> <li>- Voluntad de servicio hacia los dignatarios de las juntas de acción comuna en general.</li> <li>- Capacidad de gestión y trabajo en cada coordinación para llevar proyectos y mejorar las condiciones del sector rural.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No contar o usar con herramientas tecnológicas novedosas para comunicarse.</li> <li>- No contar con recursos propios para compra de herramientas digitales o para capacitación.</li> <li>- Nula articulación de las dos coordinaciones ligadas al sector rural.</li> <li>- No tener un plan de comunicación establecido con el sector rural.</li> </ul>	
	<b>Oportunidades</b>	<b>FO</b>	<b>DO</b>
	<b>Juntas de acción comunal (Pueblo Nuevo y Aguas Claras)</b>	Estrategia para maximizar tanto las F como las O	Estrategia para minimizar las D y maximizar las O
	- Voluntad gubernamental o del sector privado para		

<b>Factores externos</b>	<p>capacitar dignatarios comunales en manejo de herramientas tecnológicas.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Posibilidad de tener mejores condiciones de conectividad a internet.</li> <li>- Capacitación en temas tecnológicos producto de talleres que lleguen a sus lugares de residencia o aquellos en los que directivos de la JAC puedan inscribirse.</li> <li>- Destinación de recursos y proyectos en temas TIC para la comunidad que representan por parte de entidades públicas o privadas.</li> </ul>	<p>Capacitación a los dignatarios de las juntas de acción comunal y funcionarios públicos sobre el manejo de herramientas TIC, mediante cursos impartidos en el sector rural y la Alcaldía Municipal, articulándose los conocimientos TIC presentes para una comunicación mediada por tecnología asertiva en cada actor y entre ellos.</p>	<p>Implementación de las herramientas tecnológicas como medio de comunicación con la administración municipal y de ésta hacia el sector rural, apoyado con las herramientas TIC conocidas y cuyo manejo fue aprendido en cursos de capacitación o de forma autodidacta.</p>
	<p><b>Coordinaciones de Desarrollo Comunitario y Rural de la Alcaldía Municipal</b></p>		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Destinación de recursos para capacitarse y adquirir herramientas tecnológicas por parte del municipio, el departamento o la nación, así como del sector privado.</li> <li>- Capacitaciones en temas tecnológicos impartidos por entidades del Estado colombiano.</li> <li>- Posibilidad de tener mejores condiciones de conectividad a internet.</li> <li>- Actualización de herramientas digitales de comunicación.</li> </ul>		
	<p><b>Amenazas</b></p>	<p><b>FA</b></p> <p>Estrategia para maximizar las F y disminuir las A</p>	<p><b>DA</b></p> <p>Estrategia para disminuir tanto las D como las A</p>
	<p><b>Juntas de acción comunal (Pueblo Nuevo y Aguas Claras)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Olvido al que se pueden ver sometidos por su ubicación geográfica.</li> <li>- Condiciones topográficas y climáticas de la zona rural de Ocaña, dificultando la implementación de proyectos TIC.</li> <li>- Falta de recursos por no contar con destinaciones o transferencias del Gobierno Nacional.</li> </ul>	<p>Creación de un espacio virtual en la red social Facebook oficial para cada actor de la propuesta comunicativa, lo anterior para visibilizar su actuación.</p>	<p>Educar a dignatarios comunales y funcionarios públicos sobre la importancia de usar las TIC, independientemente de factores personales o</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Distanciamiento entre veredas y corregimientos y el casco urbano de Ocaña.</li> <li>- Presencia del servicio de internet no en condiciones óptimas.</li> </ul>	<p>Asimismo promover el uso del Whatsapp y el correo electrónico como medio de comunicación ágil desde el computador o celulares inteligentes. Ambas herramientas podrán convertirse en un puente de gestión de proyectos TIC.</p>	<p>externos, diseñando un cronograma de actividades comunicativas anuales, interno y externo, que articulen sus actividades y gestiones, orientando particularmente en las JAC rurales la formulación y presentación de proyectos TIC para sus comunidades.</p>
<p><b>Coordinaciones de Desarrollo Comunitario y Rural de la Alcaldía Municipal</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dificultades ambientales y geográficas para establecer una comunicación directa y bidireccional con el sector rural.</li> <li>- Nulo acercamiento y acompañamiento hacia las juntas de acción comunal rurales por factores climáticos, estado de vías, recursos y distancia.</li> <li>- Cumplimiento de compromisos políticos no relacionados con las juntas de acción comunal rurales.</li> <li>- Falta de capacitación estatal en el manejo de herramientas tecnológicas, obligando el uso de medios tradicionales.</li> <li>- Problemas de velocidad en la conexión de internet que tienen la Alcaldía Municipal.</li> </ul>		

**Propósito de la propuesta:** Fortalecer la comunicación entre las dos juntas de acción comunal de la zona rural de Ocaña, Norte de Santander, Pueblo Nuevo y Aguas Clara y la administración municipal por medio de herramientas TIC, alfabetizando digitalmente los actores involucrados sobre las herramientas pertinentes en su contexto, y así promover su uso para superar las barreras climáticas, distancia o bajos conocimientos presentes en temas tecnológicos.

El manejo de herramientas tecnológicas como Facebook y el correo electrónico como medios de comunicación, entre otras detalladas en el cronograma de la presente propuesta, serán enseñadas en las sesiones de capacitación impartidas en cada corregimiento y centro poblado del municipio, así como en los funcionarios directamente vinculados con el sector rural,

Coordinaciones de Desarrollo Comunitario y Desarrollo Rural. Las herramientas detalladas en el cronograma serán puestas en funcionamiento al interior de las JAC y las oficinas de la Alcaldía citadas, siendo un medio de comunicación ágil y permanente entre ambos actores

**Público objetivo:** La propuesta tiene dos públicos identificados, los miembros directivos de dos juntas de acción comunal identificadas en Ocaña, Norte de Santander, así como los funcionarios de las Coordinaciones de Desarrollo Comunitario y Rural de la Alcaldía de Ocaña, entre quienes debe ser permanente un diálogo fluido y frecuente.

### Recursos

No.	Descripción	Cantidad	Precio	Total	Observaciones
1	Portátil para cada JAC participante	2	1.500.000	3.000.000	Todos los precios aquí consignados están sujetos a cambios
2	Honorarios de tres capacitadores	3 SMMLV	2.068.365	6.205.095	
3	Logística	22 sesiones	50.000	1.100.000	
4	Transporte para dos capacitadores de corregimientos	44	10.000	440.000	
5	Transporte para un capacitador local	22	5.000	110.000	
6	Refrigerios	395	2.000	790.000	
7	Certificaciones	15	2.000	30.000	
<b>Total</b>			3.637.365	11.675.095	







## CONCLUSIONES

La principal conclusión del proyecto es la necesidad de alfabetización digital en ambos actores del proyecto; las juntas de acción comunal de los corregimientos de Pueblo Nuevo y Aguas Claras, así como los funcionarios de las Coordinaciones de Desarrollo Comunitario y Rural, conocen el manejo de algunas herramientas tecnológicas, pero no se han dispuesto como mecanismos de comunicación ágiles y oportunos entre ellos, porque no conocen en profundidad su utilidad, no disponen de las mismas y en cierta medida aún consideran innecesaria su integración en los procesos comunicativos, no demostrando interés por adquirir habilidades en el manejo de las TIC.

Asimismo los resultados demuestran el abandono tecnológico presente en la zona rural, donde escasos programas como kioscos vive digital no presentan condiciones técnicas óptimas que permitan la apropiación de la tecnología por parte de los directivos de las JAC, así como de la población en general del corregimiento. La cobertura promovida por el MinTIC no es eficiente y está limitada a la instalación de equipos y deficientes conexiones a internet, dejando a un lado la capacitación.

Los tecnología no es visto como necesidad por quienes participaron de la investigación; mientras los funcionarios públicos aducen su poco uso debido a las condiciones tecnológicas del sector rural, los líderes comunales citan la escasa motivación de los funcionarios para capacitarlos y establecer comunicación por medios tecnológicos, citando que en la Alcaldía de Ocaña se mantiene la recepción y envío de oficios para comunicarse.

La apropiación está limitada, existe tenencia de algunas herramienta como el celular o el correo electrónico, pero no exploran todos sus usos y por consiguiente experimentan ocasionalmente su beneficio, porque solo algunas son usadas en las actividades de la JAC; el tema mejora un poco en las oficinas partícipes, donde en el personal es más usual la comunicación con medios tecnológicos, comunicación establecida con entidades del estado o con líderes comunales del sector urbano. Aunque no es masivo el uso y tenencia de las TIC, es más presente la falta de voluntad de los actores para comunicarse por estos medios; si bien no son suficientes las herramientas y conocimientos sobre su uso, lo existente permitiría un flujo bidireccional de información más expedito, oportuno y permanente.

## RECOMENDACIONES

Aplicar la propuesta de comunicación es la recomendación ineludible; aunque no será suficiente para solucionar el problema de la apropiación tecnológica en los líderes de las juntas de acción comunal y funcionarios públicos, será un punto de partida para que los procesos comunicativos entre el sector rural de Ocaña, Norte de Santander y la administración municipal mejore, aumenten los flujos de información que actualice los conocimientos, algunas veces erróneos del sector rural, estimule la participación de ambos actores y permita relaciones sólidas, una comunicación rural para el cambio social.

Por lo anterior el proyecto de investigación y la propuesta deberían presentarse en la Alcaldía de Ocaña, así como en entidades del orden departamental y nacional para que sea un insumo que visibilice el estado de las TIC en la zona rural del municipio y ayude en la gestión de recursos o proyectos que disminuyan su atraso tecnológico. Asimismo debería enviarse el documento a las entidades privadas de la ciudad, particularmente aquellas que tienen alguna relación con los residentes rurales, quienes también podrían aportar en la mejora de sus condiciones y conocimientos tecnológicos.

Igualmente es recomendable llevar la academia al sector rural, un sector fundamental en la economía de un país agrícola por excelencia, pero un sector olvidado por el Estado colombiano durante muchos años. De allí la necesidad de realizar investigaciones que den respuestas a las necesidades de líderes y agricultores, y así disminuir sus problemáticas mediante la transformación y tecnificación del campo colombiano.

Es recomendable en Ocaña realizar un estudio general de la zona rural para obtener datos globales sobre la existencia y apropiación de las TIC y su vinculación a las actividades de la comunidad rural; igualmente un estudio nacional que integre las Universidades públicas y privadas para conocer el estado de la población rural frente al uso de la tecnología, el estudio permitiría no solo tener la mirada del Gobierno Nacional, para quien las cifras son positivas aunque en algunos casos no reflejen la realidad. En Colombia, considerado país pionero en cobertura tecnológica, se requiere mayor investigación científica sobre apropiación social de la tecnología y el conocimiento que permita conocer el nivel e inserción real del país en la sociedad de la información y el conocimiento, donde la sociedad más que consumir, produce.

## REFERENCIAS

Aldana C., D. E. y Huertas V., E. A. (2014). Apoyo de las tic para la renovación generacional y la sostenibilidad del sector cafetero con enfoque asociativo en las regiones. XV Encuentro Internacional Virtual Educa. Recuperado de <http://repositorial.cuaed.unam.mx:8080/jspui/handle/123456789/4035>

Arévalo, B. (2013). Innovación en el desarrollo de una aplicación móvil en el sector agrícola de Norte de Santander. Ingenio, 6(1). Recuperado de <http://revistas.ufps.edu.co/index.php/ringenio/article/view/124/71>

Andrade, J. A. y Campo-Redondo, M. (2012). Apropiación social de las tecnologías de información: políticas públicas para la participación ciudadana. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3937860.pdf>

Barón, L. F. y Gómez, R. (2012). De la infraestructura a la apropiación social: panorama sobre las políticas de las tecnologías de información y comunicación (TIC) en Colombia. Signo y Pensamiento, 31(61). Recuperado de <http://eds.a.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?sid=67d321b0-51db-44ed-a545-c90438c2a6a3%40sessionmgr4001&vid=4&hid=4211>

Bávaro. (2003). Informe de la conferencia regional de américa latina y el caribe para la CMSI. Recuperado de [http://www.itu.int/dms\\_pub/itu-s/md/03/wsisp2/doc/S03-WSISPC2-DOC-0007!!PDF-S.pdf](http://www.itu.int/dms_pub/itu-s/md/03/wsisp2/doc/S03-WSISPC2-DOC-0007!!PDF-S.pdf)

Calcina, L. y Hidalgo, B. (2014). Conectividad y acceso a las tecnologías de información y comunicación en la Amazonía rural peruana: caso de la cuenca del río Napo. Folia Amazónica 23(2). Recuperado de <http://folia.iiap.org.pe/index.php/foliaamazonica/article/view/23/44>

Cataldi, Z., Di Pierro, V., Bombelli, E., Fernández, S., Barberis G. y Bertoncello, R. (2011). La formación en tics. Opciones para nuevos emprendimientos: el caso del turismo rural. VII International Conference on Engineering and Computer Education, 516-520. Recuperado de <http://proceedings.copec.org.br/index.php/icece/article/view/847/796#.Vqe0lfnhC1s>

Chetty, S. (1996). The case study method for research in small – and médium – sized firms. International small business journal, 5. Recuperado de

[https://www.researchgate.net/publication/237937847\\_The\\_Case\\_Study\\_Method\\_for\\_Research\\_in\\_Small-and\\_Medium-Sized\\_Firms](https://www.researchgate.net/publication/237937847_The_Case_Study_Method_for_Research_in_Small-and_Medium-Sized_Firms)

Colombia. Congreso de la República. Ley 743. (5, junio, 2002). Por la cual se desarrolla el artículo 38 de la Constitución Política de Colombia en lo referente a los organismos de acción comunal. Diario oficial. Recuperado de [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_0743\\_2002.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0743_2002.html)

Colombia. Congreso de la República. Ley 1341. (30, julio, 2009). Por la cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, TIC, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones. Diario oficial. Recuperado de [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_1341\\_2009.html](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1341_2009.html)

Constitución Política de Colombia. (1991). Título II, De los derechos, las garantías y los deberes. Capítulo 1, De los derechos fundamentales. Artículo 38. Recuperado de [http://www.procuraduria.gov.co/guiamp/media/file/Macroproceso%20Disciplinario/Constitucion\\_Politica\\_de\\_Colombia.htm](http://www.procuraduria.gov.co/guiamp/media/file/Macroproceso%20Disciplinario/Constitucion_Politica_de_Colombia.htm)

Corporación Nueva Sociedad de la Región Nororiental de Colombia CONSORNOC. (2010). Ocaña, Norte de Santander, contribuyendo al desarrollo. Recuperado de [http://consornoc.org.co/wp-content/uploads/2014/11/cartilla-ocana\\_1.pdf](http://consornoc.org.co/wp-content/uploads/2014/11/cartilla-ocana_1.pdf)

De Certeau, M. (1996). La invención de lo cotidiano. [Recuperado de https://books.google.com.co/books/about/La\\_inveni%C3%B3n\\_de\\_lo\\_cotidiano.html?id=iKqK5OfkLnUC&redir\\_esc=y](https://books.google.com.co/books/about/La_inveni%C3%B3n_de_lo_cotidiano.html?id=iKqK5OfkLnUC&redir_esc=y)

Dirección de Desarrollo Rural Sostenible, Dirección de Desarrollo Social y Equipo de la Misión para la Transformación del Campo. (2015). Misión para la Transformación del campo, diagnóstico de las condiciones sociales del campo colombiano. Departamento Nacional de Planeación. Recuperado de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Agriculturapecuarioforestal%20y%20pesca/Diagnostico%20Social%20Revisado%20Feb%2028.pdf>

Duarte, F. y Pires., H. F. (2011). Inclusión digital, tres conceptos clave: conectividad, accesibilidad, comunicabilidad. Recuperado de <http://www.ub.edu/geocrit/ aracne/ aracne-150.htm>

Duarte, D., Peralta, M., Vera, B., Cortés, J. y Herrera, M. (2014). Metodología para el diseño participativo de un recurso basado en TIC, como herramienta de desarrollo de un proyecto con impacto rural. *Inventum*, 17. Recuperado de <http://biblioteca.uniminuto.edu/ojs/index.php/Inventum/article/view/1015>

Eisenhardt K. M. (1989). Building Theories From Case Study Research. *Academy of Management. The Academy of Management Review*, 14(4). Recuperado de <https://www.tu-chemnitz.de/wirtschaft/bwl5/forschung/forschungsseminar/downloads/15/eisenhardt1989.pdf>

Enríquez C., J. (2011). Desarrollo de las TIC en los procesos de resistencia de los pueblos indígenas. Pontificia Universidad Javeriana de Bogotá. Recuperado de <http://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/12235>

Escobar, J. y Bonilla-Jiménez, F. I. (2009). Grupos focales: una guía conceptual y metodológica. *Cuadernos hispanoamericanos de psicología*, 9(1). Recuperado de [http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos\\_hispanoamericanos\\_psicologia/volumen9\\_numero1/articulo\\_5.pdf](http://www.uelbosque.edu.co/sites/default/files/publicaciones/revistas/cuadernos_hispanoamericanos_psicologia/volumen9_numero1/articulo_5.pdf)

Escobedo de la Cruz, B. y Gutiérrez G., A. (2014). Kioscos Virtuales Educativos: Alternativa de Inclusión Digital. *Revista Iberoamericana de Producción Académica y Gestión Educativa*, 2. Recuperado de <http://pag.org.mx/index.php/PAG/article/viewFile/218/266>

Fornasari, M. E. (2014). Los jóvenes de contextos rurales y su relación con las TIC en San Luis, Argentina. Aproximaciones a las prácticas y tensiones en el proceso de apropiación. *Chasqui*, 125. Recuperado de <http://revistachasqui.org/index.php/chasqui/article/view/45/57>

Gallego G., D. J., Alonso G., C. M. y Álvarez M. (2011). Desarrollo de comunidades rurales con TIC. Recuperado de [http://www.edutic.ua.es/wp-content/uploads/2012/06/La-practica-educativa\\_117\\_128-CAP11.pdf](http://www.edutic.ua.es/wp-content/uploads/2012/06/La-practica-educativa_117_128-CAP11.pdf)

García A., A. y Barreto A., M. (2014). El uso, apropiación e impacto de las TIC por las mujeres rurales jóvenes en el Perú. *Redes.Com*, 9. Recuperado de <http://revista-redes.hospedagemdesites.ws/index.php/revista-redes/article/view/305/344>

Goez L., G. (1982). Manual práctico de extensión rural. Recuperado de <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/index.php/record/view/206045>

Gómez M., C. (2015). Nuevas aproximaciones a la teoría de los usos sociales: Prioridades para comprender los procesos de apropiación de las TIC en sociedades diversas. En M., Gómez S., *Visiones interdisciplinarias de la diversidad cultural*. Colección del Seminario de Investigación sobre sociedad del conocimiento y diversidad cultural de la UNAM. Recuperado de [https://www.academia.edu/27589964/Visiones Interdisciplinarias de la Diversidad Cultural?auto=download](https://www.academia.edu/27589964/Visiones_Interdisciplinarias_de_la_Diversidad_Cultural?auto=download)

Gumucio D., A. (2004). El cuarto mosquetero: la comunicación para el cambio social. *Investigación y Desarrollo*, 12(1), 2-23. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26800101>

Hamui-Sutton, A. y Varela-Ruiz, M. (2012). La técnica de grupos focales. *Investigación en Educación Médica*, 2(5). Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349733230009>

Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista-Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Recuperado de <http://www.ebooks7-24.com.consultaremota.upb.edu.co/onlinepdfjs/view.aspx>

Jiménez A., R. M. (2014). Globarruralización: cómo el medio rural se ve afectado por la globalización y las TIC. *Geographos*, 5(67). Recuperado de <http://rua.ua.es/dspace/handle/10045/37074>

Jiménez-Cortes, R., Rebollo-Catalán, M. A., García-Pérez, R. y Buzón García, O. (2015). Motivos de uso de las redes sociales virtuales: Análisis de perfiles de mujeres rurales. *Relieve*, 21(1), 1-17. Recuperado de [http://www.uv.es/RELIEVE/v21n1/RELIEVEv21n1\\_2.pdf](http://www.uv.es/RELIEVE/v21n1/RELIEVEv21n1_2.pdf)

Kamia Bhatt Show (2007). What is Web 2.0. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=CQibri7gpLM>

Machado D., C., Brochier K., R. B. y Cezar A., S. (2015). Desenvolvimento regional e agricultura familiar: o uso e a apropriação das tics no vale do caí – RS. Desenvolvimento Regional em Debate, 5(2), 170-187. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/ejemplar/423674>

Martínez C., P. C. (2006). El método de estudio de caso. Estrategia metodológica de la investigación científica. Pensamiento y Gestión, 20. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64602005>

Medina C., M. A. (26 de julio de 2014). El campo se conecta con internet satelital. El Espectador. Recuperado de <http://www.elespectador.com/tecnologia/el-campo-se-conecta-internet-satelital-articulo-506778>

Meneses, J. y Rodríguez, D. (s.f.). El cuestionario y la entrevista. Recuperado de [http://femrecerca.cat/meneses/files/pid\\_00174026.pdf](http://femrecerca.cat/meneses/files/pid_00174026.pdf)

Menezes, C. (2000). Desarrollo de la Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe. Recuperado de [https://auladigital.upb.edu.co/pluginfile.php/97757/mod\\_resource/content/1/Unidad\\_1/WISpaper\\_esp\\_1\\_.pdf](https://auladigital.upb.edu.co/pluginfile.php/97757/mod_resource/content/1/Unidad_1/WISpaper_esp_1_.pdf)

Ministerio de Comunicaciones. (2008). Plan Nacional Tecnologías de Información y las Comunicaciones. Recuperado de <http://www.eduteka.org/pdfdir/ColombiaPlanNacionalTIC.pdf>

Mohammed A., J. F. y Ramírez V., R. V. (2009). Herramientas Web 2.0 para el aprendizaje colaborativo. CYTED, Ciencia y Tecnología para el Desarrollo. Recuperado de [http://remo.det.uvigo.es/solite/attachments/038\\_Web%202.0.pdf](http://remo.det.uvigo.es/solite/attachments/038_Web%202.0.pdf)

Molano, A. (28 de septiembre de 2013). Agro y tecnología: cosechando futuro. Corporación Colombia Digital. Recuperado de <http://colombiadigital.net/actualidad/articulos-informativos/item/5687-agro-y-tecnologia-cosechando-futuro.html>

Moreira V., H. (2014). Alfabetización digital y mediática y desarrollo comunitario. Estudio de caso del proyecto “Mi Centro TIC” de la Hedionda Grande (México). Departamento de periodismo. Universidad Autónoma de Barcelona. Recuperado de <http://ddd.uab.cat/record/123468/>



Nagel, J. (2012). Principales barreras para la adopción de las TIC en la agricultura y en las áreas rurales. Recuperado de

[http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4011/S2012079\\_es.pdf?sequence=1](http://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/4011/S2012079_es.pdf?sequence=1)

Plan de Desarrollo Ocaña Confiable y Participativa. (2012). Recuperado de [http://ocana-nortedesantander.gov.co/apc-aa-files/38656632356330656332656230383763/ACUERDO\\_PLAN\\_DE\\_DESARROLLO\\_2012\\_2015\\_OCA\\_A\\_PARTICIPATIVA\\_Y\\_CONFIABLE\\_2.pdf](http://ocana-nortedesantander.gov.co/apc-aa-files/38656632356330656332656230383763/ACUERDO_PLAN_DE_DESARROLLO_2012_2015_OCA_A_PARTICIPATIVA_Y_CONFIABLE_2.pdf)

Plasencia, A. (17 de octubre de 2008). Web 2.0: ¿inteligencia colectiva?. OSWC. Recuperado de <https://oswc08.wordpress.com/2008/10/17/web-20-%C2%BFinteligencia-colectiva/>

Redacción Tecnología. (6 de diciembre de 2012). El campo más cerca al estado 'online'. Dinero. Recuperado de <http://www.dinero.com/empresas/tecnologia/articulo/el-campo-mas-cerca-estado-online/165979>

Sala de Prensa. (22 de octubre de 2012). Norte de Santander dará un gran salto tecnológico con el proyecto 'Norte de Santander Vive Digital' del Ministerio TIC. Ministerio TIC. Recuperado de <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-837.html>

Sala de Prensa. (21 de octubre de 2013). Colombia cuadruplicará número de Kioscos Vive Digital en zonas rurales o apartadas. Ministerio TIC. Recuperado de <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-4458.html>

Sala de Prensa. (16 de noviembre de 2014). Nuevo Kiosco Vive Digital en zona rural de Ocaña. Ministerio TIC. Recuperado de <http://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-7725.html>

Sánchez G., M. C., Palacios V., B., López G., C. y Sánchez G., A. (2014). Percepciones de los empresarios de Pymes rurales sobre la integración de las TIC. RISTI, Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação, 2(09), 71-84. Recuperado de [http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?pid=S1646-98952014000300006&script=sci\\_arttext&tlng=pt](http://www.scielo.mec.pt/scielo.php?pid=S1646-98952014000300006&script=sci_arttext&tlng=pt)

Sánchez R., G. D. (2013). Patrones de reproducción de las desigualdades digitales y desarrollo digital. Análisis de las prácticas de uso de las TIC en una comunidad rural en el sur de Veracruz.

Virtualis, 4(8), 66-83. Recuperado de <http://aplicaciones.ccm.itesm.mx/virtualis/index.php/virtualis/article/view/81/67>

Sanjuán, C. E. (2011). Ocaña digital: impacto social a partir de las tecnologías de la información y las comunicaciones. Revista Ingenio, 4(2), 25-30. Recuperado de <http://revistas.ufps.edu.co/index.php/ringenio/article/view/52/0>

Serrano S., A y Martínez M., (2003). La brecha digital: mitos y realidades. Recuperado de [https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=nw8PLfm4Ma4C&oi=fnd&pg=PA5&dq=concepto+de+brecha+digital&ots=\\_8XXpKYSrA&sig=WseIOyJnDk8gO6j-0BoWXgXSXgY#v=onepage&q=concepto%20de%20brecha%20digital&f=false](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=nw8PLfm4Ma4C&oi=fnd&pg=PA5&dq=concepto+de+brecha+digital&ots=_8XXpKYSrA&sig=WseIOyJnDk8gO6j-0BoWXgXSXgY#v=onepage&q=concepto%20de%20brecha%20digital&f=false)

Subires M., M. P. (2013). TIC, Sociedad y Territorio: internet como medio de comunicación, información y gestión del conocimiento para la dinamización en el ámbito rural. La experiencia de los centros Guadalinfo. Valle del Guadalhorce y Sierra de las Nieves. Publicaciones y divulgación científica. Universidad de Málaga. Recuperado de <http://riuma.uma.es/xmlui/handle/10630/7281>

Tejada G., E. y Romero A., A. (2011). Herramientas Web 2.0. De la teoría a la práctica. Congreso internacional EDUTEC. Recuperado de <http://gte2.uib.es/edutec/sites/default/files/congresos/edutec11/Ponencias/Mesa%203/Herramientas%20Web%202.0.%20de%20la%20teor%C3%ADa%20a%20la%20pr%C3%A1ctica.pdf>

Travieso, J. L. y Planella, J. (2008). La alfabetización digital como factor de inclusión social: una mirada crítica. Recuperado de [http://www.uoc.edu/uocpapers/6/dt/esp/travieso\\_planella.pdf](http://www.uoc.edu/uocpapers/6/dt/esp/travieso_planella.pdf)

Vaca G., H. (2011). Procesos interactivos mediáticos de Radio Sutatenza con los campesinos de Colombia (1947-1989). Signo y Pensamiento, documentos de investigación, XXX (58), 254-269. Recuperado de <http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/signoypensamiento/article/view/2497/1767>

Valentin de Souza, A., Solidade N., F. C. Yukari K., F., Pereira, A., M. Tenutes S., D. F. A. (2013). Tecnologias na área rural: um estudo em comunidades rurais no município de rosário oeste-mt. XVI SEMEAD Seminários em Administração. Recuperado de <http://sistema.semead.com.br/16semead/resultado/trabalhosPDF/901.pdf>

Valles M., M. S. (1999). Técnicas cualitativas de investigación social. Recuperado de <https://metodologiaecs.files.wordpress.com/2014/11/vallesmiguel-tc3a9cnicas-cualitativas-de-investigacic3b3n-social-1999.pdf>

Vico B., A., Rebollo C., M. A., y García P., R. (2015). Impacto de las políticas de inclusión digital: las mujeres rurales en las redes sociales. Investigar con y para la sociedad, 3. Recuperado de <http://avanza.uca.es/aidipe2015/libro/volumen3.pdf#page=231>

Villa O., N. H., Moncada V., Y. M. (2011). Efectos de la implementación de un programa gubernamental orientado a la alfabetización digital en una comunidad rural. Investigación y Desarrollo, 19(1). Recuperado de [http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-32612011000100005&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0121-32612011000100005&script=sci_abstract)

Yin K., R. (1989). Case Study Research. Design and Methods. Applied Social Research Methods Series, 5. Recuperado de <http://www.madeira-edu.pt/LinkClick.aspx?fileticket=Fgm4GJWVTRs%3D&tabid=3004>

## **ANEXOS**

### **Anexo 1:** Derrotero de la entrevista semiestructurada

#### **Universidad Pontificia Bolivariana**

#### **Maestría en Comunicación Digital**

#### **Medellín - Colombia**

El siguiente es el derrotero de preguntas de la entrevista semiestructurada que se aplicará a los integrantes de dos juntas de acción comunal (JAC), de la zona rural de Ocaña, Norte de Santander.

Lo anterior respondiendo al proyecto de investigación ‘Propuesta de fortalecimiento de la comunicación entre dos juntas de acción comunal de la zona rural de Ocaña, Norte de Santander y la administración municipal, por medio del uso de herramientas TIC’.

Las preguntas pretenden indagar sobre el uso y apropiación que los habitantes rurales tienen de las tecnologías de información y comunicación en sus actividades diarias, específicamente aquellas relacionadas con las acciones propias de las JAC.

#### **Categoría 1:** Apropiación social de las TIC y del conocimiento

1. La junta de acción comunal cuenta con computador de escritorio o portátil para comunicarse con la administración municipal o para establecer cualquier otra comunicación vía internet.
2. Tiene en su propiedad un computador de escritorio o portátil que sea usado por la junta de acción comunal para sus labores. Utilidad del computador de escritorio o portátil en las actividades de la JAC (contabilidad, actas digitalizadas, informes, etc.) o personales.
3. Los miembros de las JAC usan la telefonía móvil para comunicarse entre ellos o con personal de la administración municipal.
4. La telefonía móvil utilizada a que gama pertenece, telefonía móvil convencional o inteligente (Smartphone).
5. ¿Utiliza el móvil para tomar fotos o hacer videos?
6. Los mensajes de texto o la mensajería instantánea como Whatsapp, es utilizada por las JAC o sus miembros para comunicarse con otras personas.

7. Es conocido el correo electrónico en las JAC participantes. Cuentan con mínimo una cuenta oficial para comunicarse con la administración municipal.
8. Las personas que integran las JAC conocen el servicio de correo electrónico. Utiliza para sus quehaceres diarios cuentas personales de correo electrónico.
9. Se usa el correo electrónico para la comunicación entre los miembros de la JAC, para compartir información, convocar a reuniones, etc.
10. La información que reciben de convocatorias o proyectos de inversión es conocida vía web o por otro medio.
11. La JAC o sus miembros participan o participaron de algún proyecto presentado con ayuda de herramientas tecnológicas.
12. Los miembros de la JAC participaron en foros de participación comunitaria vía internet o solo en actividades presenciales.

**Ejemplo:** Videoconferencias por Skype

13. Con ayuda de las herramientas TIC, se generan contenidos o información de cualquier tipo (cartas u oficios, actas digitales, fotos y videos enviados para informar algo concerniente a la comunidad, etc.).
14. ¿Cómo dan a conocer a la comunidad su trabajo? con reuniones, con medios analógicos ¿cuáles?
15. ¿Tienen sitio web?
16. ¿Tienen blog?
17. ¿Tienen canal en YouTube u otro medio?
18. ¿Tienen emisora de radio analógica o virtual?
19. Usa alguno de los medios que a continuación se relacionan: telefonía fija, boletines, volantes, periódicos impresos, cartas impresas, cámara fotográfica, cámara de video, fax, etc.
20. ¿Usan alguno de los medios anteriormente relacionados?
21. ¿Cómo manejan los archivos? físicos en un archivador, en un computador o en la nube.
22. ¿Usan plataformas virtuales como Google Docs para compartir documentos y trabajar colaborativamente?

23. La JAC acostumbra realizar consultas por internet o participar en convocatorias de proyectos agrícolas o rurales sin desplazarse, sino por medio de las herramientas tecnológicas con las que cuenta.
24. Los integrantes consultan internet para conocer sobre diversos temas agrícolas o para desarrollar sus actividades en el hogar, como la educación de los niños y niñas.

### **Categoría 2: Comunicación 2.0**

1. Cada uno de los miembros y la JAC conoce alguna de las herramientas digitales que se relacionan a continuación u otras:
  - a. Blogs
  - b. Redes sociales
  - c. Facebook
  - d. Twitter
  - e. Instagram
  - f. YouTube
  - g. Otra ¿Cuál?
2. Los miembros principales y suplentes de las JAC rurales conocen y utilizan las redes sociales. ¿Cuál y cuál es la finalidad de su uso?
3. Redes sociales como Facebook, Twitter o YouTube existen oficialmente para compartir información de sus actividades y de su zona de influencia.
4. Acostumbra compartir en las redes sociales material en diversos formatos (comentarios, fotos o videos) particularmente de las problemáticas del lugar de residencia.
5. Conocimiento de la existencia del sitio web oficial de la Alcaldía de Ocaña, <http://www.ocana-nortedesantander.gov.co>. Consultan con regularidad el sitio web anterior para conocer noticias o convocatorias que los involucren, beneficien o afecten.
6. Realiza trámites por medio del sitio web de la Alcaldía de Ocaña, o se comunica con la administración municipal por medio del botón ‘Atención a la ciudadanía’ - ‘Buzón de contáctenos’ - ‘Servicios de atención en línea’, entre otros.
7. ¿Existen canales de comunicación con el uso de TIC en la Alcaldía para la comunicación directa con las JAC, por ejemplo, un grupo en Whatsapp?
8. ¿La Alcaldía tiene algún espacio en el sitio web para que las JAC publiquen sus materiales?

**Categoría 3: Brecha digital**

1. Los miembros de las JAC acceden al servicio de internet en los centros educativos rurales o en los kioscos vive digital.
2. En el punto digital (kiosco vive digital) es permitido su acceso ¿Cuáles son los horarios permitidos?
3. ¿Son los más adecuados para los miembros de la JAC?
4. La calidad de la conexión en estos espacios es óptima y permanente o regular e intermitente. La velocidad para ver los sitios en internet es rápida o lenta.
5. Existen otras formas de conexión a internet como planes de datos en celulares inteligentes (Smartphone) o internet en los hogares.

**Categoría 4: Alfabetización digital**

1. Los integrantes de la organización o de manera independiente han recibido capacitación sobre el uso de las tecnologías de información y comunicación.
2. ¿Las personas de forma autónoma conocen el manejo de las herramientas TIC? y ¿Qué medios sirvieron para su aprendizaje?
3. ¿Utiliza los mensajes de texto como forma de comunicación personal? ¿la organización usa este medio de comunicación para sus fines?
4. De la siguiente lista relacionada cuales herramientas conoce, maneja o ambas opciones:
  - Uso de Word
  - Uso de Excel
  - Uso de Power Point
  - Otro ¿Cuál?
5. ¿Cuál medio de comunicación o formato (Presentación) utiliza la organización para publicar sus informaciones?
  - Boletines físicos
  - Boletines digitales
  - Bitácoras o blog en internet
  - Sitios o portales web
  - Otro ¿Cuál?
6. ¿Sabe cómo tomar y editar fotografías o video? ¿Cuáles herramientas utiliza para ello?

7. ¿Sabe hacer videos con dispositivos móviles?
8. ¿Sabe crear un sitio web?
9. ¿Tiene Whatsapp y por lo menos tiene un grupo de Whatsapp en la organización?

**Categoría 5:** Comunicación rural para el cambio social

1. Utilizan medios tradicionales de comunicación como el recado voz a voz para comunicarse entre los miembros de la JAC fuera de las reuniones de encuentro.
2. Por el contrario usan llamadas telefónicas, mensajes de texto o comunicaciones en grupos de Whatsapp para comunicarse entre los miembros de la JAC fuera de las reuniones de encuentro.
3. Las JAC cuentan al menos con un celular y un plan de voz con minutos que permita hacer sus actividades y mantener permanente comunicación con la administración municipal.
4. Acostumbran los integrantes de la JAC a tener planes de voz, minutos y datos en sus celulares.
5. Utilizan celulares inteligentes (Smartphone) como herramienta TIC para informar en imágenes o videos las problemáticas que tiene su área de influencia, el estado de las vías, precios de los productos agrícolas, etc.
6. ¿Cuál es la forma usual para convocar reuniones, voz a voz o por medio de comunicación mediada por alguna herramienta tecnológica como el celular?
7. Aprovechan los medios de comunicación tradicionales o digitales para comunicarse con la comunidad e informar las actividades de la JAC.
8. ¿Qué tipo de mensajes, de información o contenido se comparte con la comunidad (se elaboran noticias, material educativo, material de promoción de la seguridad ciudadana, de desastres, etc.)?
9. ¿Existe algún plan de comunicación con la comunidad para educarla o informarla sobre las actividades de la JAC?
10. Existe algún plan educativo de las JAC o de la administración municipal que requiera el uso de medios de comunicación de cualquier tipo ¿cómo se presenta y qué medios utiliza?
11. La JAC tiene algún medio que le permita a la comunidad informar sus problemáticas

**Ejemplo:** buzón de sugerencia, mensajes de texto u otros



12. la JAC utiliza algún medio de comunicación (charlas, reuniones, programas radiales, videos, etc.) para comunicar sus actividades y decisiones a la comunidad.

## **Anexo 2** Derrotero de preguntas nuevas de la entrevista semiestructurada

### **Preguntas surgidas durante la entrevista**

#### **Categoría 1:** Apropiación social de las TIC y del conocimiento

1. ¿Cuál es la finalidad del computador con el que cuenta en su hogar y en su trabajo?
2. ¿Cuál es la finalidad o uso que hacen del Whatsapp?
3. ¿Por qué no se utiliza el Whatsapp como medio de comunicación?
4. ¿Cuál es la finalidad del correo electrónico?
5. ¿El correo electrónico es utilizado como medio de comunicación con las JAC? ¿Por qué?
6. ¿Cuáles serían las causa por las que no es usado el correo electrónico?
7. ¿Cómo es el servicio de telefonía celular?
8. ¿Cuál es la causa o causas por las cuales no se tienen archivos digitales?

#### **Categoría 2:** Comunicación 2.0

1. ¿Cómo se establece o se genera la comunicación con la administración municipal?
2. ¿Por qué se desconoce la existencia del portal web de la Alcaldía de Ocaña?

#### **Categoría 3:** Brecha Digital

1. ¿Cuáles razones disminuyen el uso del kiosco vive digital?
2. ¿Acceden a internet por medio de centros gratuitos de internet?
3. ¿Qué consecuencias genera los problemas de internet que presente su lugar de trabajo?

#### **Categoría 4:** Alfabetización Digital

No hubo preguntas nuevas.

#### **Categoría 5:** Comunicación Rural para el Cambio Social

1. ¿Cómo realizan las convocatorias a reuniones o informan a la comunidad de sus actividades?

### **Anexo 3** Derrotero de preguntas del grupo focal

#### **Universidad Pontificia Bolivariana**

#### **Maestría en Comunicación Digital**

#### **Medellín - Colombia**

El siguiente es el derrotero de temas que se aplicará a cada uno de los tres grupos focales que se desarrollará en la propuesta investigativa, un grupo focal para cada una de las dos juntas de acción comunal (JAC), de la zona rural de Ocaña, Norte de Santander, así como un grupo focal que integrará el personal de las Coordinaciones de Desarrollo Comunitario y Desarrollo rural.

Lo anterior respondiendo al proyecto de investigación ‘Propuesta de fortalecimiento de la comunicación entre dos juntas de acción comunal de la zona rural de Ocaña, Norte de Santander y la administración municipal, por medio del uso de herramientas TIC’.

#### **Recomendaciones generales:**

- Los temas están formulados de manera general a las JAC y a las dos coordinaciones de la Alcaldía de Ocaña, quienes decidieron participar libre y voluntariamente del proyecto investigativo.
- Los temas, aunque estén redactados de forma general, indagarán sobre la persona y sobre el grupo, es decir aportarán nuevos datos desde dos miradas.
- Los temas deben indagarse desde la comunicación interpersonal presencial, así como aquella comunicación mediada por las TIC.

#### **Categoría 1:** Apropiación social de las TIC y del conocimiento

1. Nivel de apropiación de las tecnologías de información y comunicación al interior de la organización u oficina.
2. Factores que intervienen en el nivel de apropiación.
3. Causas, personales, infraestructurales o de otro tipo presentes en la apropiación.
4. Consecuencias, personales, infraestructurales o de otro tipo presentes en la apropiación.
5. Ventajas y desventajas producto de la apropiación de herramientas TIC.
6. Uso de medios tradicionales o analógicos y causas de su uso o desuso.

**Ejemplo:** Cuñas en estaciones radiales

7. Uso del Whatsapp como medio de comunicación con los líderes o miembros de la organización en la zona rural (usos, frecuencia, formación de grupos, material compartido, características de la comunicación por este medio, etc.).
8. Promoción del uso de plataformas virtuales como el sitio web de la alcaldía o [participacionciudadana@ocana-nortedesantander.gov.co](mailto:participacionciudadana@ocana-nortedesantander.gov.co). Razones que han motivado o no la realización de la promoción de estos sitios, causas y consecuencias reales.
9. Usos del sitio web de la Alcaldía de Ocaña, características ¿por qué no es un medio para comunicarse? ¿Qué lo ha impedido?

**Categoría 2:** Comunicación 2.0

1. Existencia de procesos de comunicación mediados por computadora, o por cualquier otro tipo de herramienta digital.
2. Por qué sí o por qué no, se presentan los procesos comunicativos mediados por tecnologías.
3. Características de los procesos de comunicación mediada por las TIC.
4. Usos del Facebook por parte de quienes tiene perfil en la red social ¿por qué no es un canal de comunicación? y aunque es conocida la red social ¿por qué no se usa por cada persona u organización?
5. Causas del desconocimiento y poco o nulo uso del correo electrónico y sus consecuencias.

**Categoría 3:** Brecha Digital

1. Niveles del conocimiento tecnológico que presentan los integrantes de la organización u oficina.
2. Características del conocimiento que presentan los integrantes sobre las herramientas TIC.
3. Causas y consecuencias del nivel de conocimiento de las herramientas TIC.
4. Profundización sobre el uso de internet (usos, finalidad, frecuencia, factores que influyen, causas, consecuencias, etc.).

5. Internet utilizado en el corregimiento y las oficinas de la administración municipal, características, tipo y empresa prestadora del servicio.
6. Características de los planes de datos e internet en los celulares inteligentes.
7. Razones del uso o desuso del kiosco vive digital del corregimiento y características del servicio que presta.

#### **Categoría 4:** Alfabetización Digital

1. Procesos de alfabetización digital o capacitación en temas tecnológicos, interna entre los funcionarios o de personal externo ¿quién y con qué frecuencia se ofrecen?
2. Proceso de aprendizaje de las temáticas o herramientas conocidas y utilizadas en la labor de la JAC o la administración municipal.
3. Conocimiento y experiencias en la creación de sitios web.
4. Frente a herramientas como cámaras fotográfica o de video ¿para qué se adquirieron estas cámaras? ¿cumplen el propósito para el cual se compraron? ¿su adquisición responde a un plan de comunicaciones específico? ¿cuál? ¿están subutilizadas estas cámaras?
5. Frente al uso de programas de edición ¿cuáles y con qué frecuencia se manejan? ¿cuál es la finalidad?
6. Causas que impiden o propician procesos de alfabetización digital.
7. Consecuencias en la comunicación producto de procesos poco permanente de alfabetización digital.

#### **Categoría 5:** Comunicación Rural para el Cambio Social

1. Estado de la comunicación entre los miembros de la organización y factores que intervienen en el proceso de comunicación interna.
2. Estado de la comunicación entre la JAC y la administración municipal. Ventajas y desventajas de este tipo de comunicación.
3. Factores o causas, climáticas, viales, tecnológicas o de cualquier otro tipo que influya en los procesos de comunicación interna o externa.
4. Consecuencias generadas en el proceso comunicativo derivadas de las causas identificadas.
5. Nivel y característica de los factores que influyen el proceso comunicativo.
6. Medidas tomadas para superar las consecuencias u obstáculos presentados.

7. Propuestas establecidas o por establecer en temas de comunicación.
8. Proyección de la comunicación. Herramientas, frecuencia, características.
9. Regularidad o frecuencia del uso del material generado y compartido, como fotos o videos. Frente al uso de fotografías o videos, qué herramientas se utilizan, con qué finalidad se hacen, frecuencia, etc.
10. Uso del volante como medio de comunicación, aclarando su frecuencia, uso, costos, etc.
11. Características de otros medios de comunicación, tradicionales o digitales. Frecuencia, costos derivados de su uso, finalidad, logros alcanzados, etc.
12. Uso del recado voz a voz, profundizando en sus características, nivel y frecuencia, finalidad, efectividad, etc.
13. Plan de comunicación entre las JAC y la administración municipal, causas de no estar implementado y en funcionamiento. Si existe, definir las características, frecuencia, herramientas vinculadas, etc.