



## Proyecto TEDEL

**Un proyecto de la Asociación Argentina de Teletrabajo, financiado por el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC)**

Marzo de 2008



## Trabajamos en TEDEL

### Equipo de dirección

Directora de Proyecto:

Lic. Angélica B. Abdallah

Investigadores Principales:

Lic. Mercedes Martín

Prof. Flavio Ruffolo

### Equipo de Coordinación Local

Coordinadora Local Belén, Catamarca: Tec. Laura Soria

Coordinadora Local Fernández, Santiago del Estero: Carolina O'Mill

Coordinadora Local Villa Ángela, Chaco: Cont. Cintia Demarchi

Coordinadora Local 25 de Mayo, La Pampa: Prof.: Marina Álvarez

Coordinador Local Benito Juárez, Buenos Aires: Lic. Ramiro Gamaleri

### Asistentes

Administrativo:

Lic. Victoria Pereyra

Tecnológico:

Luciano Galeano

### Investigadores

Lic. Paula Maciel Balbinder

Lic. Martín Balbinder

Lic. Federico Fritzsche

Lic. Sandra Alvino

Dra. Aída Quintar

## Logros

- 1) Inserción de los jóvenes en su comunidad
- 2) Transformación de diversas y aisladas actividades de economía informal en instancias organizativas de Economía Social formalizadas a través de cooperativas/ asociaciones .
- 3) Mejoras organizativas y de gestión en pequeños productores artesanales, emprendedores y/o minifundistas rurales.
- 4) Incremento de la producción, entrada a nuevos mercados y mayores ingresos para estos sectores antes mencionados.
- 5) Consolidación de emprendimientos productivos a través de incorporación de TIC a los mismos
- 6) Ampliación del volumen de negocios.
- 7) Generación de Trabajo
- 8) Implementación de prácticas u actividades de teletrabajo o nuevas formas de trabajo con incorporación de TIC.
- 9) Reducción de la "brecha digital" y desarrollo de alfabetización informática en sectores pobres y vulnerables y minorías étnicas como comunidades indígenas.
- 10) La instalación de la visión sobre el impacto de las TIC en el seno de las poblaciones, como un asunto público. Esto se constituye en una sólida plataforma para el ulterior diseño de políticas públicas locales orientadas a la incorporación social de TIC en las poblaciones. Como ejemplo de esto mencionamos que en tres de las comunidades involucradas, se están abriendo y/o considerando la apertura de áreas específicas dentro del Municipio, para dar continuidad a las líneas de acción iniciadas por TEDEL.
- 11) Arraigo de jóvenes profesionales con un perfil innovador: especializados en la facilitación tecnológica de usos con sentido y apropiación social de TIC.
- 12) Mayor visibilidad de las comunidades involucradas en el proyecto, a partir de la presencia en Internet del sitio web y de la participación en diferentes eventos internacionales.
- 13) Formación de capacidades locales.
- 14) Desarrollo de contenidos locales con valorización de lenguaje, cultura, costumbres.
- 15) Formación de los CL como teletrabajadores
- 16) Introducción en las comunidades de las ventajas del uso de software libre.
- 17) Generación de la demanda de acceso – o el incremento de la misma- por parte de las comunidades
- 18) Generación de propuesta de implementación de gobierno electrónico.
- 19) Fortalecimiento de alianzas y concertaciones entre diferentes actores locales

## Conclusiones

### A) Relacionadas directamente con los objetivos del proyecto

#### 1) El arraigo

La experiencia muestra la eficacia de la estrategia implementada para lograr el arraigo de los jóvenes profesionales. Esta estrategia pone en juego 2 factores o variables:

Joven nativo de la localidad que

- maneja los códigos de comunicación locales;
- está familiarizado con la idiosincrasia local;
- comparte el sentido de pertenencia
- conoce las redes formales e informales

El desarrollo de un perfil innovador en relación a la incorporación de TIC

Siendo coherentes con la convicción de que para lograr apropiación de TICs son más importantes las actitudes humanas y sociales que la destreza técnica, el desarrollo de este perfil no implica necesariamente pensar en un joven proveniente de carrera técnica.

El resultado es el desarrollo de carrera **en y desde la propia localidad de origen de los jóvenes profesionales**. El estar conectados desde sus propias comunidades, transformándose en agentes de formación y desarrollo; en "referentes tecnológicos".

#### 2) El Grupo Dinamizador Local (GDL)

Los procesos de incorporación de TIC en contextos de cambio cultural requieren la conformación de concertaciones y consensos sociales y políticos en torno a la problemática de Desarrollo Local y TIC.

El instrumento más adecuado en localidades con un perfil similar al de las de TEDEL, es la conformación de un grupo que se constituya en la "levadura", el "germen" de este proceso. Eso es lo que hemos llamado en TEDEL, Grupo Dinamizador Local (GDL).

Es importante destacar que el grupo empieza a construirse desde la confianza y cercanía. El proceso de crecimiento podría atravesar diferentes etapas. A priori nos animamos a establecer las siguientes:

- Sensibilización
- Formación
- Consolidación
- Institucionalización

Es importante tener en cuenta dos elementos en este proceso de crecimiento:

El proceso de conformación del GDL tiene dirección de "abajo hacia arriba". Es producto de la voluntad política de la sociedad civil.

El proceso debe aspirar a lograr la adhesión del sector público local, para poder instrumentar sus acciones a través de políticas públicas.

Estos dos elementos tienen como objetivo asegurar la continuidad del proceso más allá de los cambios político partidarios. También asegura una mayor tasa de éxito en comparación con los programas de apropiación de TIC elaborados desde el poder político haciendo abstracción de las necesidades y demandas de la ciudadanía.

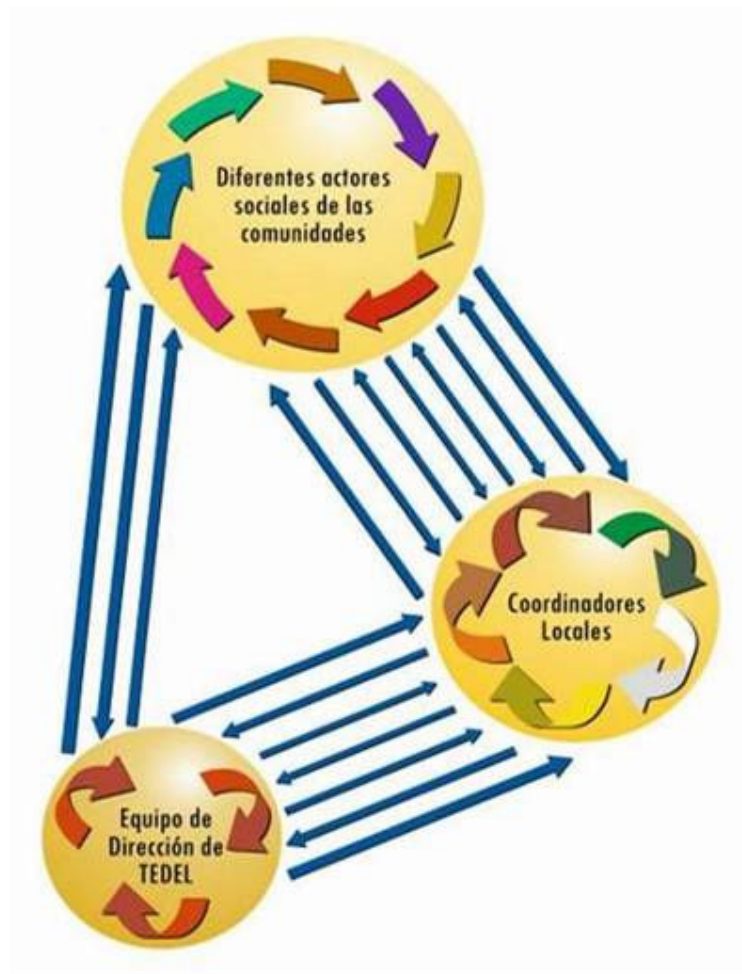
### 3) La detección de necesidades de formación para la construcción de capacidades locales

Las necesidades de formación se fueron detectando a través de un cúmulo de interacciones entre:

el Equipo de Dirección de TEDEL

los Coordinadores Locales

diferentes actores sociales de las comunidades como tratamos de representar en el siguiente gráfico:



Si hubo una característica que distinguió a la formación en esta experiencia, fue no haberse ceñido a instrumentos o métodos habituales.

No pretendió TEDEL contabilizar “certificados emitidos”. Más que pensar en “capacitar” en manejo de aplicaciones informáticas, buscamos llevar a las personas a aprovechar la tecnología en sus actividades cotidianas. TEDEL propuso centrarse en el “para que” usar cada herramienta en cada caso, en experiencias de formación casi personalizadas.

Una de las estrategias elegidas para lograr esto, fue el trabajo con casos. Al elegirlos, se buscó que reflejaran distintas situaciones de uso de TIC, con diferentes grupos humanos utilizando tecnologías de nivel de complejidad creciente, desde el correo electrónico hasta plataformas complejas. Esto permitió visualizar que las nuevas formas de trabajo pueden ser aprovechadas incluso en condiciones de conectividad deficiente, rompiendo con el mito que considera que el teletrabajo es una modalidad elitista y urbana. Lo que se buscó con esta metodología es producir en la comunidad un grado de identificación con el uso de TICS, tal que puedan verse a sí mismos o a gente como ellos en situaciones con las que se puedan reconocer.

Esto ha dado por resultado una cantidad de personas e instituciones en cada localidad que han avanzado a su ritmo en el proceso de apropiación de TIC, generando su propia “dinámica autosustentable”.

#### **4) El telecentro**

Respondiendo a lo que consideramos es la situación habitual en el perfil de comunidades seleccionadas, en la mayor parte de ellas no existía un centro de acceso comunitario propiamente dicho.

Los espacios que cada comunidad podría utilizar para acceder a las TIC, estaban subordinados generalmente a una serie de restricciones normativas y de gestión, muy severas (por ejemplo, “solamente socios y con cuota al día” ).

Sin embargo si las personas han asumido las posibilidades que brindan estas tecnologías, estas barreras son bastante fáciles de superar.

Si bien no hubo en la mayor parte de las localidades un centro de acceso que se constituyera en centro de innovación, el Coordinador Local asumió ese rol utilizando la infraestructura local disponible. En algunos casos fue el telecentro; en otros una escuela; en otros el único equipo disponible puesto al servicio de un colectivo específico (por ejemplo, las hilanderas de Belén); en otros casos....la propia casa del CL.

## **B) Otras conclusiones**

### **5) Sobre los aspectos que facilitaron la ejecución del proyecto**

Los principales aspectos que facilitaron la puesta en funcionamiento y la ejecución de este proyecto fueron:

- La modalidad de teletrabajo, llevando adelante una propuesta que combina formación/mentoring/coaching a distancia de los jóvenes participantes (CL )
- El expertise del equipo de dirección en relación a las nuevas formas de trabajo.
- La combinación de perfiles profesionales que conformaron un multicurriculum, facilitando que cada localidad contara con la asistencia oportuna y adecuada para ir llevando adelante el proyecto. Cada coordinador tenía la función de gestionar en su comunidad pero a su vez, brindar desde su conocimiento profesional específico, asistencia al resto de los miembros del equipo. Se promovió una forma colaborativa de trabajo, que además de

implementarse hacia adentro del equipo de trabajo, se volcaba también en la gestión de los CL en sus respectivas comunidades.

## **6) El proceso de incorporación de TIC**

La incorporación de las TIC en las comunidades de TEDEL involucró procesos en distintos niveles, no necesariamente sucesivos:

- Un proceso psicológico, en el cual los coordinadores locales en primera instancia y los miembros de la comunidad después se pueden visualizar a sí mismos como usuarios de TIC, a través de éstas, como agentes locales de desarrollo.
- Un proceso tecnológico, de aprendizaje en el uso de herramientas TIC.
- Un proceso de modificación de las prácticas cotidianas, incorporando las TIC para resolver problemas personales y comunitarios.
- Un proceso didáctico y de multiplicación, en donde los coordinadores locales asumen el rol de "facilitador tecnológico" para habilitar a otros a realizar procesos de apropiación.
- Un proceso económico y sociopolítico, en donde las TIC crean trabajo, cambian las relaciones sociales y favorecen el desarrollo de emprendimientos locales.
- Un proceso de demanda social, en donde aparece la exigencia de acrecentar la disponibilidad de TIC, por parte de los actores locales.

## **7) Sobre las nuevas formas de trabajo y el teletrabajo**

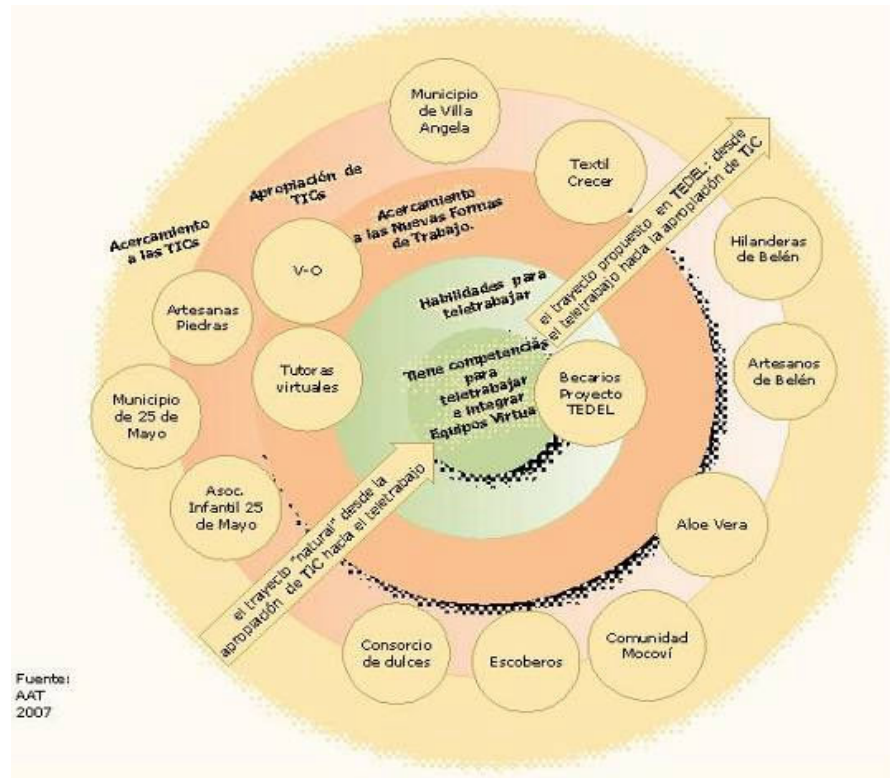
Si bien consideramos que con el avance irremediable de las TIC y con la adecuada gestión de un proceso de apropiación de las mismas, las nuevas formas de trabajo y el teletrabajo, pasarán a constituirse como modalidades habituales de trabajo, somos conscientes de que en este momento aun los territorios más desarrollados de nuestra región están lejos de esa realidad. La creación del escenario propuesto por TEDEL ha desarrollado un camino diferente: a partir de la apropiación de TIC por parte de los CL y el desarrollo de sus competencias<sup>1</sup> como teletrabajadores, hemos facilitado el inicio del proceso de apropiación por parte de los demás actores sociales, cada uno de los cuales ha logrado diferentes avances.

Podemos observar tres aspectos en relación a este tema:

- a) en los emprendimientos fortalecidos por TEDEL emergen nuevas formas de trabajo en algunas de sus áreas (acceso a mercados que trascienden el ámbito local, proveedores, servicios, ventas)
- b) la aparición de demanda de nuevos servicios relacionados con TIC, que empiezan a ser provistos por jóvenes técnicos locales (diseño web; asistencia en desarrollo de contenidos; diseño de materiales de presentación; etc)
- c) la viabilidad de desarrollar teletrabajo y nuevas formas de trabajo, como puede verse en la gestión de los Coordinadores locales e inclusive en algunos actores de las comunidades

---

<sup>1</sup> Consideramos aquí el enfoque integrado (holístico) de competencia. La competencia, así concebida, valora la capacidad del trabajador para poner en juego su saber adquirido en la experiencia. De esta forma, se entiende como una interacción dinámica entre distintos acervos de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y aptitudes movilizados según las características del contexto y desempeño en que se encuentre el individuo. Vargas, F.; Casanova, F.; Montanaro, L. El enfoque de competencia laboral: manual de formación. Montevideo: Cinterfor, 2001. 130 p.



## 8) Economía informal a formal

Las actividades económicas existentes en este tipo de localidades se caracterizan por su gran informalidad. Esta situación se constituye en un serio obstáculo para el desarrollo. La evidencia de TEDEL muestra que una alternativa válida, consiste en organizar estos colectivos productivos en estructuras formales de Economía Social (Cooperativas, Asociaciones, etc.)

Este salto hacia la economía social los posiciona en mejores condiciones para aprovechar las oportunidades de negocio facilitadas por las TIC y las nuevas formas de trabajo.

El crecimiento derivado de estas acciones impactará naturalmente en la generación de nuevas fuentes de trabajo y empleo.

## 9) Sobre las fuentes de financiamiento

La población de este tipo de comunidades considera como principal barrera para la concreción de sus iniciativas, proyectos, propuestas, emprendimientos, la falta de acceso a fuentes de financiación.

Sin embargo podemos según lo relevado, podemos concluir dos aspectos que hacen a este cuestión:

- a) Hay fondos que son asignados sin el debido resguardo de una correcta planificación de uso (por ejemplo, un modelo de negocio; un proyecto

correctamente documentado). Los beneficiarios reciben los fondos y no sólo se frustran por la falta de resultados logrados sino que quedan con un registro de antecedentes que dificulta su candidatura en futuras asignaciones.

- b) Hay fondos disponibles, pero no pueden ser asignados porque los solicitantes no tienen las competencias necesarias para plasmar correctamente su propuesta en los documentos técnicos requeridos.

### 10) Sobre el protagonismo de la mujer

Si bien se supone que en los grandes centros urbanos la mujer tiene mayor oportunidad de participación en las actividades, en las comunidades de TEDEL –rurales y de fuerte sesgo tradicional- la mujer ha tenido un protagonismo muy marcado en todos los procesos. Sólo a modo de ejemplo: en la Coordinación Local de TEDEL; en el consorcio de productores de dulces; en la asociación de hilanderas; en la Cooperativa de Escoberos; etc.

En las comunidades no hubo prácticamente actividad económica, cultural, educativa de apropiación de TIC que no contara con la presencia de una mujer con rol protagónico.

### 11) Sobre el impacto de la apropiación de TIC en la identidad cultural

Las comunidades rurales entienden a la cultura como el reservorio natural de su identidad y sentido de pertenencia. La apropiación de TIC facilita la difusión y preservación de sus costumbres, historia y cultura, que tradicionalmente se van transmitiendo de generación en generación solamente de forma oral.

En TEDEL esto lo podemos evidenciar en las siguientes acciones:

- a) Comunidades artesanales: reactivar la demanda de productos generados por los oficios tradicionales, muchos de ellos en riesgo de extinción.
- b) Comunidades de pueblos indígenas, al plasmar sus tradiciones, costumbres y lengua en soporte provistos por las TIC
- c) Digitalización y desarrollo de contenidos de instituciones culturales (por ejemplo, museos, clubes, instituciones educativas)

## Recomendaciones

1) **La formación en TIC, adecuada a los contextos y condiciones reales de uso.** Dado que el acceso a las TIC es una condición esencial para que una sociedad aproveche al máximo el potencial de desarrollo que ofrece el acceso y la producción de información y el conocimiento, la inversión en nuevas tecnologías debe incluir **necesariamente** actividades de formación, difusión y sensibilización en TIC adecuadas a los contextos y las condiciones reales de uso de los destinatarios de esas actividades. No es lo mismo contar con pc y acceso en casa o en el trabajo; utilizar un telecentro comunitario donde alguien puede brindar asistencia o un ciber donde no siempre esa asistencia existe. No es lo mismo con buena conectividad que sin ella. No es lo mismo en una lengua extranjera, que en la propia lengua.

2) **Las diversas modalidades de uso.** Es indispensable detectar modalidades de uso y acercamiento en cada comunidad. No hay una sola manera de acercarse a las TICS. Detectar la que más le conviene a la persona y no imponer una determinada, es una manera de facilitar el

camino hacia la apropiación de TIC y asegurar una mejor utilización de los recursos tecnológicos existentes.

3) **La recontextualización de experiencias:** Una de las características de TEDEL fue la enorme cantidad de situaciones prometedoras detectadas en las comunidades y aun fuera de ellas, en el gran caudal de información que circulaba en Nodo Coordinadores. El equipo de AAT ocupó el rol de detectar cuáles de estos elementos parecían ser más promisorios; generar un espacio de reflexión y análisis; ponerlos en valor y proponer asociaciones con otros universos conceptuales. Procesando "críticamente" la información recibida, situaciones que podrían haber pasado desapercibidas, se convirtieron en materia prima para nuevos logros.

4) **El uso de software libre.** El software libre es una opción disponible para cualquier persona o comunidad. Sin embargo, dados los avances en el tema accesibilidad, sería importante que los foros de desarrollo de software libre tengan en cuenta durante el desarrollo de software, una etapa, donde se realicen las pruebas necesarias de accesibilidad del mismo a fin de facilitar productos que ya cumplan, en todo lo posible, con estos criterios. Existen actualmente en el mercado, infinidad de herramientas que permiten realizar validaciones automáticas, haciendo visibles las modificaciones que se deberían introducir para ampliar y/o mejorar su condición de accesible.

5) **La remoción de barreras para la participación:** El enfoque incluyente de TEDEL implicó una vigilancia y reflexión permanente para detectar quiénes podían estar encontrando obstáculos para participar, para luego modificar las estrategias de abordaje, con el objetivo final de que nadie quedara fuera de TEDEL deseando participar. En este punto, tienen especial importancia promover que todos los productos o servicios generados sean lo más accesibles que se pueda, incluyendo sitios Web y blogs

6) **La inclusión para lograr apropiación de TIC.** Para avanzar más rápidamente hacia la apropiación social de TIC, es importante tener en cuenta que no necesariamente todas las personas de una comunidad deben tener llegada a estas tecnologías, en el sentido de ser usuarios directos de las mismas. Por el contrario, pueden estar participando con el aporte de sus conocimientos desde ámbitos no tecnológicos. Por ejemplo, aportando su habilidad en técnicas tradicionales para incluirlas en los contenidos de una Web sobre artesanía local. Esta inclusión enriquece y facilita el camino hacia la apropiación social de TIC.

7) **El fortalecimiento de la identidad.** Las TIC constituyen un recurso eficaz y eficiente para trabajar por el fortalecimiento de la identidad institucional de grupos de pequeños y medianos productores. Aprovechar el rol de "aglutinadores" de sitios y blogs, para reforzar la identidad conjunta de grupos, aun de aquellos que hasta ese momento no habían sido capaces de compartir espacios ni de cooperar, es una estrategia adecuada para fortalecer grupos y redes locales.

8) **La integración de tecnologías.** La incorporación de TIC debe realizarse de forma complementaria y sinérgica con las tecnologías ya existentes, y no desplazándolas. Por el contrario la combinación inteligente y situacional de las distintas tecnologías, permite ser más efectiva ya que en gran medida puede superar los inconvenientes u obstáculos de conectividad como los culturales para llegar a todos los estratos sociales y rincones de la comunidad rural, más si se tiene en cuenta el tema de las distancias, como en Belén. Además la combinación u complementación reduce la actitud de rechazo por parte de mucha gente ya que no es que debe

optar por una tecnología radicalmente nueva y desprenderse de la que conoce. Esto también vale para el proceso de trabajo artesanal.

9) **El acompañamiento virtual constante, complementado con acompañamiento presencial periódico.** Al desarrollar programas destinados a la disminución de la brecha digital es necesario complementar estrategias presenciales y virtuales -sincrónicas y asincrónicas- para optimizar y facilitar la distribución de información y recursos desde los grandes centros de concentración hacia los más alejados y/o localizados en zonas rurales o semirurales. Siendo concientes de la importancia de estas estrategias, será fácil aplicarlas, aun con tecnologías de baja complejidad, como las que encontramos habitualmente en estas zonas.<sup>2</sup>

10) **Las TIC y la ruralidad.** El grado de ruralidad de nuestra región es muy alto<sup>3</sup> y las TIC pueden ser una solución para disminuir las desigualdades existentes entre áreas urbanas y rurales; para disminuir la migración hacia los grandes centros urbanos; para mejorar la calidad de vida en zonas menos favorecidas. Es importante impulsar el desarrollo de estas localidades, a partir de la creación de una visión compartida por todos los actores locales y generando políticas públicas adecuadas, en los diferentes niveles de gobierno. De esta forma, el arraigo de los jóvenes en sus comunidades y de las mismas comunidades en sus ancestrales lugares originarios, contribuirán a disminuir el movimiento migratorio ocasionado por el modelo industrial del desarrollo.

---

<sup>2</sup> las condiciones de conectividad (frágiles, débiles, rezagadas, de baja capacidad, etc.) en las localidades hubiera hecho imposible recurrir sólo a herramientas o plataformas sofisticadas o más actualizadas o complejas

<sup>3</sup> En la actualidad existen diferentes criterios para definir la "ruralidad" . Entre ellos:

- 1) Cantidad de habitantes que viven en una determinada localidad.
- 2) Criterios jurídico-administrativos.
- 3) Acceso a determinados servicios públicos, como aceras, luz eléctrica y otros servicios urbanos.
- 4) Peso proporcional de la actividad primaria sobre el conjunto de la economía local.
- 5) Distancia (medida en horas de automóvil) a una ciudad de más de 100.000 habitantes.
- 6) Densidad poblacional.

Fuente: Diseño del Cuestionario sobre Juventud Rural en Argentina. Consultores: Javier Balsa y Natalia López Castro. Buenos Aires, diciembre de 2005 [http://www.sagpya.mecon.gov.ar/new/0-0/programas/prodernoa/publicaciones/Genero\\_y\\_Jovenes/Dise%C3%B1o%20del%20Cuestionario%20sobre%20Juventud%20Rural%20en%20Argentina%20\(Balsa\).pdf](http://www.sagpya.mecon.gov.ar/new/0-0/programas/prodernoa/publicaciones/Genero_y_Jovenes/Dise%C3%B1o%20del%20Cuestionario%20sobre%20Juventud%20Rural%20en%20Argentina%20(Balsa).pdf)