

## El acceso a las TIC para el aprendizaje: la operación de los cibercafés y su ubicación geográfica

Los estudios internacionales de gran escala muestran la estrecha relación entre el lugar de acceso a las TIC y las habilidades digitales de sus usuarios: a mayor acceso, habilidades más sofisticadas. Este trabajo parte de los planteamientos de los trabajos sobre el uso de Internet en los países y la aplicación de índices desagregados, con énfasis en México, lo que a nivel macro muestra las implicaciones de vivir en una determinada zona geográfica para tener acceso a las TIC. A nivel micro, el trabajo se enfoca en el estudio de los cibercafés como los únicos lugares de acceso para gran parte de la población en los países en vías de desarrollo. La metodología incluyó entrevistas a dueños y operarios de 15 cibercafés ubicados en una zona del noroeste del país; los resultados muestran similitudes en las características y modos de operación de los cibercafés, independientemente de su ubicación geográfica, la cual aparece como determinante en la cantidad y calidad de los servicios ofrecidos, contrastando las zonas urbanas y periurbanas-rurales.

## *Access to ICT for learning: the operation of Internet cafes and geographic location*

Important international studies show the close relationship between the location of access to the ICTs and the users' digital skills: the more access users have to ICT, the more sophisticated their skills become. This paper reviews some international data about the internet usage around the world and the application of disaggregated indexes, specifically from Mexico. At the macro level, it shows the implications of living at determine geographical area in order to have access to the ICTs. At the micro frame, this work focuses in the study of the cyber-cafés as the only places where much of the population, from developing countries, has access to the World Wide Web. The methodology included some interviews to the owners and operators from 15 cyber-cafés located at urban and peri-urban/rural areas in the northeast of Mexico: the results show administrative similarities on the way they operate their business establishment regardless their location. Location appears to be a determining factor in the quantity and quality of the services offered, with the sharp contrast between the urban and peri-urban/ rural areas.

**PALABRAS CLAVE:** Internet, cibercafé, habilidades digitales, usuarios TIC.

**KEYWORDS:** Internet, Internet café, digital skills, ICT users.

\* Investigadora docente en el Instituto de Investigación y Desarrollo Educativo de la Universidad Autónoma de Baja California.  
CE: cperez@uabc.edu.mx

\*\*Investigadora docente en el Instituto de Investigación y Desarrollo Educativo de la Universidad Autónoma de Baja California.  
CE tinajero@uabc.edu.mx

# El acceso a las TIC para el aprendizaje: la operación de los cibercafés y su ubicación geográfica

■ CARMEN PÉREZ FRAGOSO Y GUADALUPE TINAJERO

## Introducción

Este trabajo inicia con la revisión de algunos planteamientos internacionales y estudios a gran escala sobre el uso de Internet en el mundo, así como sobre la aplicación de índices desagregados, lo que muestra las implicaciones de vivir en una determinada zona geográfica para tener acceso a las TIC (fijas y móviles). Se enfatizan los resultados sobre Latinoamérica y México. La segunda sección aborda la importancia del lugar de acceso y su relación con los tipos de uso de Internet, de acuerdo a la literatura especializada; se discuten algunos trabajos teóricos sobre el desarrollo de los usos de las tecnologías, sobre todo los relacionados con la importancia del tiempo en la evolución de los usos. La tercera sección refiere el diseño y metodología del estudio; al finalizar, se incluye un apartado sobre el contexto, la penetración y uso de Internet en México y en el estado de Baja California. La cuarta sección presenta los resultados del estudio en seis apartados correspondientes a las categorías trabajadas: Características de los cibercafés, Características de los participantes, Funciones y prácticas cotidianas, Apoyo, asesorías y servicios a los usuarios, y la Visión de dueños y operarios sobre los cibercafés. La quinta sección corresponde a la discusión de los resultados con relación a otros estudios nacionales sobre el tema, y la última, presenta las conclusiones.

## Contexto internacional

El Informe de la Relatoría sobre la promoción y protección del derecho a la libertad de opinión y de expresión de la Organización de las Naciones Unidas (La Rue, 2011: 22) plantea:

Dado que el Internet se ha convertido en una herramienta indispensable para el ejercicio de una gama de derechos humanos, para combatir la desigualdad y para acelerar el desarrollo y el progreso humano, garantizar el acceso universal a Internet debe ser una prioridad para todos los Estados [...que deben] tomar medidas para hacer Internet ampliamente disponible, accesible y asequible para todos los segmentos de la población.

En México se declaró el derecho universal a Internet en 2013 (México, Secretaría de Gobernación, 2013: s/p) al modificar el Artículo sexto de su Constitución, expresando que “el Estado garantizará el derecho de acceso a las Tecnologías de la Información [TIC], así como los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, incluido el de banda ancha e Internet”. Sin mucha discusión sobre sus implicaciones, este avance legislativo ha hecho que México haya mejorado en ciertos indicadores internacionales y en su posición relativa a otros países en cuanto a la penetración de Internet en el país. Sin embargo, los estudios sobre la penetración de Internet en el mundo dan cuenta de la complejidad de la tarea.

La información proporcionada por el nivel de penetración de Internet en los países sólo indica el número de Internet *hosts* y/o de usuarios por cada 100 de sus habitantes, sin proporcionar información sobre los grupos que lo utilizan. Así, las investigaciones han mostrado enormes diferencias en los niveles de su adopción entre los países desarrollados y en vías de desarrollo (Chen y Wellman, 2007). Un estudio a gran escala, realizado por la Universidad de Washington, aborda este problema; a partir de las investigaciones hasta ahora realizadas, muestran los incipientes niveles de penetración de Internet en los países de ingresos medios y bajos, planteando que a estos últimos posiblemente les tome décadas alcanzar un nivel aceptable de conectividad en sus hogares (Sey *et al.*, 2013).

Con el fin de obtener información detallada, han surgido numerosas propuestas con índices desagregados que pretenden ubicar los factores que contribuyen al uso de esta tecnología para que, como lo plantea la ONU, incida en el desarrollo económico y social de los pueblos. La literatura muestra una diversidad de estudios y modelos desarrollados por investigadores de manera independiente y al menos 12 índices con distintos niveles de desagregación aplicados por grandes organismos (Minges, 2005). Entre los que participa México, destacan el Índice de Alistamiento Digital (NRI, *The Networked Readiness Index*, del Foro Económico Mundial), y el Índice de Oportunidades Digitales (IOD, *Digital Opportunity Index* de la ITU-*International Telecommunication Union*).

Entre los estudios independientes, cabe destacar el trabajo de Zhang (2013), quien plantea la necesidad de integrar los modelos que explican la adopción y consumo de la red entre los países. Este autor construye un modelo denominado Modelo de Consumo de Internet, en el que integra los constructos teóricos de las propuestas más aceptadas entre la comunidad científica para explicar su adopción. Al aplicar su propuesta, Zhang (2013) incluye indicadores de disponibilidad, accesibilidad y asequibilidad, mostrando cómo —al hacer la articulación entre los factores macro y micro que determinan la adopción de Internet— el nivel de las disparidades de ingreso, cultura, etc. entre los países, hace que las brechas iniciales se mantengan constantes o se agraven. Al tomar en cuenta los proveedores del servicio, los precios, el arrastre social, etc., la distancia entre los países desarrollados y en vías de desarrollo no se puede acortar. En los primeros, las políticas públicas y los recursos invertidos, aunados a la calidad de vida (incluyendo la educación) de sus habitantes pueden ir logrando la inclusión universal en sus territorios, mientras que en los segundos, se va generando una doble exclusión (del mundo real y del virtual). El Foro Económico Mundial calcula el Índice de Alistamiento Digital, el cual

proporciona un marco analítico integral para evaluar no sólo los avances en el aumento de la conectividad de las TIC en diferentes países, sino también —y lo más importante— los progresos realizados en la obtención de los deseados impactos económicos y sociales que la mayor conectividad y el surgimiento de grandes cantidades de información (*big data*) pueden rendir en la

generación de empleos de alta calidad en un contexto cambiante. Diseñado y producido como un marco para el diálogo multiactores, también sirve para identificar y definir las políticas y medidas que pueden catalizar el cambio hacia el mejor aprovechamiento de las TIC para alcanzar su máximo potencial (Bilbao-Osorio *et al.*, 2014: 31).

Su aplicación en los países latinoamericanos muestra grandes disparidades interregionales con algunos países de América Latina que ocupan posiciones extremas; con Chile entre los primeros 50 (35) y Haití entre los últimos 10 países (143), México ocupa el lugar 79 entre los 148 países estudiados para el reporte del FEM en 2014. Como señala Oppenheimer (2014), lo grave es que México bajó 16 posiciones en relación al 2013; es decir, no sólo no mejoraron los indicadores en general, sino que, a propósito de los avances en otros países, sus números evidencian las áreas que requieren mayor atención: problemas de infraestructura y costos del acceso así como la calidad de su sistema educativo (Bilbao-Osorio *et al.*, 2014).

Por su parte, la ITU define en términos ideales el concepto de Oportunidad Digital, es decir, busca el acceso universal a Internet desde dispositivos fijos y móviles. El índice mide aspectos que incluyen el precio y la asequibilidad de las TIC (Internet y telefonía móvil, en relación al ingreso promedio de las poblaciones). Su estratificación es secuencial, dado que cada nivel depende del anterior, y progresiva, ya que cada nivel refleja mayores niveles de acceso a las tecnologías: va desde la mera recepción (radio y televisión) hasta la conectividad de banda ancha. Toman en consideración que para tener acceso a la infraestructura, los usuarios deben tener la oportunidad tanto de contar con el servicio como con los recursos económicos para pagarlo. La utilización depende de tener esa infraestructura y un aparato para poder acceder al servicio. Finalmente, cubiertos los pre-requisitos para poder conectarse, los usuarios, cuando conocen los beneficios, aspirarán a mayores niveles de calidad de la conexión a través de la banda ancha. Los informes revelan que existe una estrecha relación entre el Índice de Oportunidad Digital [IOD] de cada país y su ingreso nacional bruto per cápita (ITU, 2014).

Otros conceptos útiles para comprender el fenómeno de la penetración de Internet en los diferentes países, son los de pobreza digital (Barrantes, 2007) y pobreza de información y comunicación. Sobre este último, Barja y Gigler (2007) plantean que la información no es sólo una fuente de conocimiento, sino también una fuente especial para el avance de las libertades económicas, sociales, políticas y culturales de los pueblos, por lo que el acceso y uso de la información y las comunicaciones son condiciones esenciales para el desarrollo, afectando todas las dimensiones de la vida cotidiana. Para Barrantes (2007), la noción de pobreza digital trata de definir y medir los niveles mínimos de entrada en los mercados de las TIC, es decir, pretende determinar las condiciones necesarias para crear un nivel básico de demanda informado para los distintos segmentos de la población en cada país.

En los estudios sobre los países latinoamericanos, el costo para acceder a los servicios, cuando se consideran los ingresos de la población en términos de salarios mínimos, son muy altos. Por ejemplo, para los mexicanos que reciben el salario mínimo, el costo de usar la banda ancha móvil implica invertir más de 20% de sus ingresos, la tarifa más cara de Latinoamérica (Barrantes y Galperin, 2008). La cuestión del alto costo de acceso es muy grave, dadas las cada vez más contundentes evidencias de su estrecha relación con el desarrollo de Internet y la producción de contenidos digitales locales en cada país (OECD/ISOC/UNESCO, 2013). Estos organismos, congruentes con la posición de las Naciones Unidas, promueven la expansión de la red para mejorar el bienestar social y expandir la prosperidad económica, por lo que recomiendan trabajar sobre las carencias para

mejorar el acceso (y uso) que actualmente limitan potencialmente el desarrollo de una economía, región o grupo. El valor de sus estudios radica en que hacen patentes las correlaciones cruzadas entre el acceso, los precios, el desarrollo de contenidos locales y las políticas nacionales, evidenciando que el costo del acceso es una limitante para el uso informado y la creación de contenidos locales, lo que genera un atraso que se agrava con el tiempo.

## Lugares de acceso y tipos de uso de Internet

El lugar de acceso es muy importante. Las metas de los estudios internacionales arriba citados son que, a largo plazo, todos los hogares y los individuos cuenten con sus propios equipos, dado que representan las condiciones ideales para el desarrollo de contenidos locales y la participación en línea. Así, en los países desarrollados, la mayoría de las personas acceden a Internet desde sus propios dispositivos.

Por otro lado, estudios realizados en otros países muestran que los usuarios que se conectan desde terminales públicas (sean telecentros, cibercafés, espacios gratuitos o comerciales) son semejantes en cuanto a que no se conectan desde sus espacios y artefactos propios, como los de su casa, escuela o trabajo (Boase *et al.*, 2002). En ese sentido, estos espacios de acceso público ofrecen acceso a la información para todos, sin excluir a ningún grupo.

En México, quienes no tienen acceso desde espacios propios, pueden optar por acceder desde telecentros y cibercafés. Las diferencias más notables entre estos dos espacios son, por un lado, la gratuidad de los primeros, y por el otro, igual de importante, la atención brindada a los usuarios. La atención de un telecentro se centra en los procesos de aprendizaje y el desarrollo de competencias de los usuarios, mientras que en los espacios comerciales el foco de atención es la venta de un servicio (renta de computadora e Internet) o producto (artículos de papelería o de cómputo). Como plantea Robinson (2003: 56), “el desarrollo de contenidos locales y la capacitación distingue a los telecentros comunitarios de los cibercafés comerciales”. Además, por su naturaleza tan distinta, difieren en cuanto a horarios y modos de operación, reglas por las que se rigen, etc. Dado que los telecentros son escasos, la mayoría de las personas que no poseen computadora ni conexión a Internet tampoco tienen acceso a un telecentro.

Los estudios muestran, tanto a nivel internacional (ej. Boase *et al.*, 2002) como latinoamericano (ej. Finquelievich y Prince, 2007), que los usos evolucionan conforme se adquiere experiencia con los dispositivos. Los primeros autores sugieren que el uso recreativo lleva al instrumental, y los segundos muestran que el uso de Internet es evolutivo, “el usuario pasa gradualmente de usuario ‘inicial’ y ‘liviano’ a usuario ‘intensivo’” (Finquelievich y Prince, 2007: 46).

La relación entre el tiempo y el desarrollo de los usos es central. Pronovost (1994, 1996) afirma que el tiempo dedicado a las prácticas sociales que tienen como plataforma las nuevas tecnologías indica qué tan socialmente significativas son las prácticas para esas personas y qué tan importante es su relación con esas tecnologías. Según Jouët (1987:29), “el uso se construye en el tiempo a través de un proceso de apropiación por descubrimiento”, para llegar a internalizarse y convertirse en práctica. Compartimos la distinción entre uso y práctica propuesta por esta autora, quien considera el uso como un concepto “más restrictivo que se refiere al simple empleo de la herramienta, mientras que la práctica es una noción más elaborada que va más allá del empleo de la tecnología, involucrando

los comportamientos, las actitudes y las representaciones de los individuos que remiten directa o indirectamente a la herramienta” (Jouët, 1993: 371).

En síntesis, la literatura especializada muestra la importancia del lugar de acceso y del tiempo invertido frente a las tecnologías para que los usuarios hagan un uso de Internet responsable y relevante para ellos. Cuando el lugar de acceso es de paga, los usuarios se ven obligados a priorizar su uso; no pueden dedicarse a explorar las aplicaciones y ventajas que ofrece la navegación. Así, la mayoría de los usos más comunes y apreciados por los usuarios de los cibercafés en todo el mundo son los relacionados con el entretenimiento. Sin embargo, los estudios reportan la evolución de los usos de Internet, de acuerdo con el tiempo invertido; se puede decir que los usos inician como entretenimiento y después se pueden ir convirtiendo en usos de otro tipo (más instrumental, educativo, participativo). Para ello, los usuarios necesitan tiempo y apoyo.

## Diseño y metodología del estudio

El diseño de esta investigación, de corte cualitativo, es exploratorio, en tanto que interesa realizar un análisis preliminar de la situación en que operan los cibercafés en el noroeste del país. Dada la escasez de información confiable sobre la operación de este tipo de establecimientos (Becerra, 2013; Castro y Zepeda, 2004; Castro, Zepeda y Limón, 2001), nos interesa analizar específicamente el papel que juega su ubicación geográfica, con todo lo que esto pueda implicar en cuanto a equipamiento, servicios y usuarios. Sin embargo, aunque carecemos de información precisa sobre su operación, consideramos que la información proporcionada por los índices y estudios internacionales sobre el tema de la penetración de Internet en el país, así como sobre la literatura internacional sobre la evolución de sus usos entre jóvenes y adultos, como telón de fondo, proporcionan valiosas herramientas para analizar y poder ubicar, en este primer momento, si el papel de los cibercafés visitados es significativo para el desarrollo de las habilidades digitales de los usuarios en esta zona del país.

Nos propusimos entonces documentar si había diferencias en la cantidad y calidad de los servicios ofrecidos entre los cibercafés tomando como referencia su ubicación geográfica (cercanía con una escuela urbana y/o periurbana-rural). Este primer acercamiento nos permitiría describir e identificar los servicios y las diferencias entre estos establecimientos. Para lograrlo, entrevistamos a dueños y/u operarios de 15 cibercafés, centrándonos en sus funciones y apoyos ofrecidos a los usuarios (niños, jóvenes y adultos) para identificar, desde su experiencia, los usos predominantes en cada establecimiento.

Así, las preguntas de investigación que guiaron el estudio fueron: ¿cuáles son las funciones y prácticas cotidianas de los dueños y operarios de los cibercafés?, ¿qué tipos de servicio ofrecen y solicitan niños, jóvenes y adultos?, ¿existen diferencias en la cantidad y calidad de los servicios ofrecidos en los cibercafés de acuerdo con su ubicación geográfica? De acuerdo con las observaciones y experiencias reportadas por dueños y operarios ¿hasta qué punto los cibercafés pueden apoyar el desarrollo de habilidades digitales de los usuarios? De donde se desprenden los siguientes objetivos:

- Conocer las funciones y prácticas cotidianas de los operarios de los cibercafés.
- Describir los tipos de servicios ofrecidos en los cibercafés y los solicitados por los usuarios (niños, jóvenes y adultos).
- Identificar las diferencias, si las hay, en la cantidad y calidad de los servicios ofrecidos en los cibercafés de acuerdo con su ubicación geográfica.
- Examinar la relación entre ubicación geográfica, servicios ofrecidos y habilidades digitales de usuarios y operarios de los cibercafés en esta zona del país.

La metodología, por etapas, fue la siguiente: ubicación y visitas con levantamiento físico de datos por zonas para identificar características; registrar datos adicionales y tomar fotografías de los cibercafés como participantes potenciales; y entrevistas a operarios y dueños de los mismos. En dos cibercafés se contó con 16 observaciones que permitieron documentar de manera más detallada las solicitudes de los usuarios, así como las tareas cotidianas de los dueños y operarios. Los datos de las observaciones se utilizaron como auxiliares y/o para confirmar nuestros resultados (Gray, 2009).

En cuanto a los datos para la caracterización de los cibercafés, dan cuenta de su ubicación, antigüedad, cercanía a escuelas, población atendida (niños, jóvenes, adultos, estudiantes, trabajadores), horario, teléfono, número de máquinas, conexión a Internet, costo por hora, promociones, servicios y equipos adicionales, venta de otro tipo de artículos (telefonía, por ejemplo) o mercancía diversa (miscelánea, papelería). El protocolo de la entrevista giró alrededor de cinco temas: Datos de identificación (personales y del establecimiento), Labores y prácticas cotidianas de los dueños-operarios, Tipos de apoyos ofrecidos y solicitados por los usuarios (niños, jóvenes y adultos), Relación con los usuarios (niños, jóvenes y adultos), Dificultades y satisfacciones encontradas en el tiempo, y Visión del cibercafé como negocio (actual y a futuro).

Los cibercafés se eligieron por su ubicación, clasificación demográfica y antigüedad (mínimo de operación, dos años). Los de la zona urbana se seleccionaron y reclasificaron de acuerdo con su localización dentro de la ciudad (tres en el centro, tres en las zonas residenciales del norte y tres en las del sur). En todos los casos se buscó elegir los que estuvieran cercanos a escuelas (primarias, secundarias y/o preparatorias).

Las entrevistas se audiógrabaron y transcribieron con la autorización de los participantes.<sup>1</sup> Para sistematizar la información obtenida, utilizamos técnicas de análisis de contenido, de acuerdo con lo que plantea Mayring (2000): Reducción de la información (en este paso se focalizó la información relevante que respondía a las preguntas de investigación); identificación de las unidades analíticas (implicó dividir y separar el contenido en categorías de análisis para identificar patrones; identificación de unidades de codificación (en este paso se asignó un código a cada unidad de contenido de acuerdo con la categoría inductiva que emergió del análisis); y, por último, elaboración de una matriz analítica que incorporó categorías, códigos, ejemplos y frecuencias.

Durante el proceso recurrimos al registro fotográfico, con el permiso de dueños y operarios, de los espacios acondicionados y carteles expuestos, reglas de operación y promociones, así como de los usuarios presentes.

1. Para guardar el anonimato y facilitar los análisis, los entrevistados fueron numerados; sus comentarios se transcriben literalmente, reproduciéndolos en itálicas e indicando entre paréntesis el operario o dueño que hizo el comentario [por ejemplo: (D.E1) Dueño, Entrevista 1].



## Contexto: la situación en México y en el estado de Baja California

De acuerdo con el Banco Mundial (2015), el número de usuarios de Internet en México se incrementó 12.4% en el periodo de 2010 a 2013; de 31.1% pasó a 43.5%. Esto es, 43.5 de cada 100 mexicanos utilizan Internet. A nivel nacional, las cifras reportadas por el INEGI (2012) son más conservadoras; las estadísticas sobre la disponibilidad y uso de tecnología de información y comunicaciones en los hogares, producto de la aplicación del ENDUTIH en 2011, reportan que 30% de los mexicanos es usuario de computadora y 23.3% de Internet. De esos porcentajes, la mayoría de los usuarios utiliza esas tecnologías principalmente desde sus hogares (53.6% la computadora y 49.2% Internet). Los sitios públicos de paga ocupan el segundo lugar de acceso, se señala que 30.9% acude a estos sitios para utilizar la computadora y 37.4% Internet; el reporte enfatiza que “37.4 por ciento de usuarios de Internet tienen necesidad de hacerlo desde estos sitios” (p. 15).

En las estadísticas por entidad federativa del INEGI (2012), mostradas en la Tabla 1, Baja California ocupó el segundo lugar en cuanto al porcentaje de la población usuaria de computadora y de Internet, casi igualando la proporción de usuarios con la de los habitantes de la zona metropolitana. Casi seis de cada 10 habitantes utilizan la computadora y un poco más de la mitad de sus habitantes utiliza Internet.

TABLA 1. PORCENTAJE DE USUARIOS DE COMPUTADORA E INTERNET POR ENTIDAD FEDERATIVA

Entidad federativa	Usuarios de computadora	Usuarios de Internet
Distrito Federal	58.2	53.6
Baja California	57.6	53.4
Sonora	55.7	49.6
Guerrero	28.6	24.5
Oaxaca	28.1	23.8
Chiapas	25.1	22.0
<b>Porcentaje nacional</b>	<b>30.0</b>	<b>23.3</b>

Fuente: INEGI (2012), Porcentaje de usuarios de computadora e Internet por entidad federativa. Datos de la encuesta sobre disponibilidad y uso de Tecnología de Información y Comunicaciones en los Hogares, 2011.

A pesar de lo alentador del porcentaje, el acceso y uso de las computadoras e Internet de los habitantes de Baja California no son equitativos. Dentro del estado, existen grupos para quienes el acceso es todavía algo muy lejano. Por ejemplo, los telecentros han sido escasos en Baja California, en comparación con otros estados, sobre todo si tomamos en cuenta su extensión territorial. La Secretaría de Comunicaciones y Transportes (2013) reportó 58 para todo el estado; 23 en el municipio y sólo uno ubicado en la zona estudiada.

Ensenada, uno de los cinco municipios del estado, tiene una población de 466,814 (INEGI, 2010), con el puerto de Ensenada como cabecera, donde habita más de la mitad de esa población. La extensión del territorio municipal catalogado como rural representa aproximadamente 74% del área de



todo el estado. En esa zona se distribuyen 1,646 localidades rurales, muchas de las cuales reportan de uno a 49 habitantes. La dispersión de las comunidades es “un factor que dificulta brindar a todos los habitantes los servicios públicos básicos” (Gobierno Municipal de Ensenada, 2008: 104).

Para fines de planificación, la ciudad de Ensenada se divide en cinco zonas, donde se encuentran fraccionamientos y colonias con residentes socioeconómicamente diferentes. Esta sectorización, plasmada en el Programa de Desarrollo Urbano del Centro de Población de Ensenada 2030 (Poder Ejecutivo Estatal, 2009) y otros programas parciales, incluye las zonas agrícolas periurbanas, cuyas condiciones de desarrollo económico y social se pueden caracterizar como rurales. Los cinco sectores se denominan: Sauzal, Noreste, Centro, Chapultepec y Maneadero. Sin embargo, como concluyen Padilla y de Sicilia (s.f), el acentuado dinamismo de la ciudad indica una tendencia a la conurbación de las cinco zonas, sin incluir el desarrollo de la infraestructura tecnológica necesaria para el acceso a las tecnologías de los poblados más alejados.

## **Resultados: Los cibercafés de Ensenada, Baja California**

De los 13 entrevistados, sólo tres fueron mujeres, dos de ellas estudiantes de universidad. Los dueños y operarios de estos cibercafés son en su mayoría jóvenes; la edad de dueños y operarios se encuentra en el rango de 18 a 56 años, con un promedio de 30 años. El rango de duración de las entrevistas fue de 12 a 30 minutos, con un promedio de 18 minutos. A continuación presentamos los resultados de las entrevistas en seis apartados que corresponden a las categorías inductivas obtenidas del análisis: Características de los cibercafés, Características de los participantes, Funciones y prácticas cotidianas, Apoyo, asesorías y servicios a los usuarios, y la Visión de dueños y operarios sobre los cibercafés.

### *Características de los cibercafés*

De los 15 cibercafés visitados, 66% se estableció como negocio para brindar conexión a Internet como principal servicio; para el resto, el espacio para el acceso público a Internet fue concebido como negocio secundario. Once establecimientos (73%), están ubicados frente o muy cerca de planteles educativos (primarias, secundarias o preparatorias), y 86% está instalado en locales comerciales (sólo dos operan en espacios acondicionados en casas habitación). Los dueños consideraron para su establecimiento la cercanía de las escuelas, la ubicación idónea (“para un café que sobreviva tiene que agarrar una locación muy, muy buena, estratégica”. Op.E9) y las necesidades de las zonas (“sabes qué, ver las necesidades, que hay en el área y pues cubrirlas para que atraigas gente”. Du.E6); en el caso de tres cibercafés de la zona periurbana, se instalaron en la calle principal de la localidad, donde se ubican los comercios dado que es la vía más transitada por automóviles y personas.

En el momento del recorrido de los establecimientos, la mayoría, 93%, además de la renta de tiempo para la utilización de las computadoras, venden algún tipo de mercancía para consumo personal y ofrecen otros servicios. Debido al conocimiento en la materia de los dueños, del total, tres componen y reparan computadoras; otros tres son considerados negocios secundarios, ya que están vinculados a otras empresas donde su ingreso principal proviene de la venta de equipo, de insumos para impresoras o de anuncios en una página Web. Uno sigue dispuesto solamente como cibercafé; el resto ha introducido la venta de artículos de telefonía, implementos escolares y papele-

ría; uno de estos, en sus inicios, se instaló como cibercafé, pero, de acuerdo con los dueños, no fue rentable y ahora está en proceso de introducir comestibles (abarrotes). Esta diversificación se debe, en parte, a la dificultad de mantener a flote el negocio sólo con el cobro por la utilización de las computadoras y el acceso a Internet.

Todos estos negocios tienen diferente capacidad de atención. Ubicamos desde micro cibercafés (de una a cinco máquinas) a establecimientos medianos (más de 10 máquinas). El costo promedio por hora es de 10 pesos, y muchos anuncian promociones, las cuales estimulan a los usuarios a consumir más tiempo con menor costo. En su mayoría son espacios abiertos, sin divisiones, y para evitar interferencias promueven el uso de audífonos. Todos los entrevistados opinan que la afluencia de usuarios ha disminuido; en promedio señalaron tener entre 15 y 35 usuarios al día. Para aquellos cercanos a las escuelas, la renta de máquinas disminuye durante los periodos vacacionales y los días festivos. Sólo dos locales señalaron tener un promedio de entre 30 y 70 usuarios diariamente, con muchos usuarios que acuden de manera regular. Uno de los cibercafés, que funciona como negocio secundario, ofrece múltiples servicios que van desde fotocopiado hasta impresiones y encuadernaciones; en éste se observó mayor movimiento a pesar de que sólo contaban con seis computadoras. Además, es de los locales con mayor espacio, aunque reservado para las máquinas de fotocopiado.

Los lugares donde se ubican los cibercafés son transitados, céntricos dentro de sus localidades y los encargados aseguran no haber tenido ningún tipo de problema con los clientes ni en las zonas donde se ubican. Sólo un dueño señaló que había sido objeto de robo recientemente. Todos tienen un anuncio visible y, por lo regular, los servicios que ofrecen están a la vista (interior y/o exterior).

### *Características de los participantes*

En nuestro estudio encontramos que 60% de los negocios está atendido por los dueños (9 de 15); se trata de negocios familiares que les permiten tener una fuente de ingresos, es decir, trabajar por su cuenta. En uno de ellos, dos hermanas y la madre se turnan en la atención. En el caso de los tres visitados en el sector Maneadero, los dueños son jóvenes autodidactas que si bien consideran que es un negocio en declive, las habilidades adquiridas les permitirán migrar hacia la reparación y servicios de instalación de computadoras en hogares. Otros tres, en el sector Noroeste, optaron por ampliar el surtido de los artículos que ya vendían. Uno de estos dueños, en breve, instalará, en el mismo local, la venta de comestibles. En el sector Sauzal, un dueño promueve cursos para niños en el verano (los dueños son una pareja joven con conocimientos tecnológicos) y, otro, quiere mantenerse en la idea original del cibercafé. Tanto en los cibercafés del sector Maneadero como en los del Sauzal, los dueños viven en la localidad y señalaron que son personas conocidas en su comunidad.

En la medida que el puesto de operario no es considerado como especializado, quienes se desempeñan como tales pueden permanecer o renunciar dependiendo de sus condiciones de trabajo. Por ello, los operarios presentan trayectorias diversas. De los cibercafés visitados, seis eran manejados por operarios. Uno, con menos de un año en el puesto, había tenido una capacitación que a la vez fue tiempo de prueba. Otros dos aprendieron con el tiempo; al momento de la entrevista ya tenían más de tres años de experiencia. En uno de estos casos, debido a sus estudios de diseño gráfico, el operario fue ascendido en el negocio principal de los dueños (página Web de anuncios clasificados), aunque sigue atendiendo el cibercafé un día a la semana. Otros dos opinaron que el

trabajo les resulta cómodo, además de señalar que tanto el empleador como los usuarios no exigían demasiado. El sexto comentó que más que un trabajo era su hobby, se nombró encargado del negocio y señaló que el dueño era familiar suyo.

### *Funciones y prácticas cotidianas*

En términos generales, tanto dueños como operarios coincidieron en sus actividades predominantes: servicio de impresión, grabación de discos compactos, apoyo para abrir cuentas de correo u otras, fotocopiado, escaneo y envío de información o formateado de documentos, además de otras actividades fijas diarias como limpieza, encendido de computadoras, registro de inventarios, y venta de artículos especializados y/o miscelánea. En el caso de los cibercafés atendidos por los dueños, ellos se encargan del mantenimiento de las máquinas; en los atendidos por los operarios, ellos señalaron que los dueños tenían contratado a un especialista para tal efecto. Todos indicaron que las computadoras tienen instalados programas para detectar y eliminar virus informáticos, así como para reiniciar y limpiar diariamente las computadoras de archivos generados por los usuarios. Como parte de sus funciones, deben cuidar que los usuarios se comporten conforme a las reglas de operación establecidas. Del total, dos establecimientos tenían reglas visibles; en los otros locales, los encargados o dueños señalaron que, en algún momento las habían tenido a la vista y que eran “las comunes” a este tipo de negocios, es decir, respetar al resto de usuarios, no hacer ruido, no instalar programas, etc. Los entrevistados informaron que una de las reglas principales es la prohibición al acceso de páginas para adultos y, al ser espacios reducidos, pueden darse cuenta si no la acatan. Sin embargo, debe subrayarse que, con respecto a las reglas, los dueños y los operarios colocaron el énfasis en diversos aspectos. Por ejemplo, los dos entrevistados en el sector Chapultepec consideraron que la privacidad debe prevalecer; de hecho, son los dos cibercafés que cuentan con divisiones entre computadoras. En ese sentido aseguran que no les interesa saber qué hacen y buscan los usuarios; cada pantalla puede ser vista sólo por el usuario que la rentó. En los otros, quienes están al frente de los establecimientos consideran que los usuarios saben cómo deben comportarse en ese tipo de espacios.

### *Apoyo, asesorías y servicios a los usuarios*

La atención al usuario implica asesorarlo y apoyarlo para que obtenga lo que necesita. Los adultos, sobre todo, solicitan asesoría para trámites de documentos de identificación y/o afiliación. Los estudiantes, aclaraciones y ayuda sobre dudas de formateo, portadas e impresiones de imágenes y tareas. Los encargados refieren que los estudiantes, en términos generales, del tiempo que consumen en el cibercafé, 30% lo destinan para la elaboración de tareas y, el resto, lo aprovechan para chatear, revisar su página personal o jugar en línea. Todos fueron enfáticos en señalar que no asesoraban tareas, aunque reconocieron que los usuarios nunca habían solicitado su ayuda; el apoyo que brindan se limita a cuestiones elementales en el uso de los programas básicos (procesador de textos y en algunos casos hojas electrónicas). Señalaron que los estudiantes de secundaria requieren apoyo en la elaboración de portadas de trabajos académicos o bien la inserción de fotografías o pantallas en sus reportes. Todos los usuarios deben solicitar al encargado las impresiones que requieren. El dueño del cibercafé más alejado del sector centro comentó que interactúa mucho con sus usuarios, sobre todo porque es muy

experimentado en videojuegos. Él explicó que muchos de sus usuarios consumen su tiempo en jugar en línea y que le piden que juegue con ellos, ya que lo consideran “una eminencia” (Du.E1). Por ello, considera que es un “lujo” que le paguen por hacer algo que le gusta. La mayoría de los usuarios son adolescentes y personas adultas. Uno de los dueños señaló que prefiere que los niños pequeños (estudiantes de primaria) estén acompañados por sus padres. En general, lo que ven es que los estudiantes abren su cuentas en redes sociales y hacen la tarea, en muchas ocasiones de copiado y pegado y consumen el resto del tiempo en otro tipo de actividades lúdicas. En ninguno de los casos, los dueños u operarios consideran extenderse y ofrecer otro tipo de asesoría más especializada a los usuarios como una oportunidad para su negocio. En varios casos se observó que la interacción entre usuario y operario se limita al intercambio de información o bien hacia la resolución de pequeños problemas, ya sean del acceso a la información que requieren o al servicio que solicitan.

### *Visión de dueños y operarios sobre los cibercafés*

En términos generales, nuestros resultados apuntan a la inviabilidad del cibercafé como negocio si brinda sólo conexión a Internet: “yo pienso, porque no he hecho un estudio, que cada vez se abaratan más los costos de las rentas, entonces tienes que ofrecer más cosas para compensar el abaratamiento de los servicios” (Op. E9). Este mismo operario explica los problemas para su ubicación: “No puedes ponerlo en áreas residenciales porque ya todos tienen Internet, ni en áreas donde no tengas estacionamiento, ni en áreas escondidas en el monte que es donde no hay Internet [y] los costos ya son tan competitivos”. Así, la transformación de estos espacios en establecimientos híbridos continúa y sigue siendo más viable para aquellos negocios que inicialmente empezaron con el cibercafé como negocio secundario (“el Internet es mínimo [...] Vendemos memorias USB, teclados, controles para el CPU, impresoras, cables HDMI, bocinas, laptops, tablets”. Op.E11). En el caso de los cibercafés atendidos por los dueños, estos son aún más pequeños y no pueden optar por contratar operarios; para algunos, es su *modus vivendi* (“...cuando inició estaba muy bien, yo creo que eran como quinientos diarios más o menos de puro Internet, más lo que era el puesto [...] ya después ya fue disminuyendo mucho”. Du.E7); ellos tratan de obtener ganancias ofreciendo servicios (“... ahorita el próximo proyecto que tenemos [...] es meter abarrotes”. Du.E2). Sin embargo, debe resaltarse el caso de los tres dueños de los cibercafés visitados en el sector Maneadero. Estos jóvenes decidieron establecerse debido a que habían adquirido conocimientos para la reparación de computadoras. Uno de ellos realizó estudios en un bachillerato tecnológico; los otros dos, aprendieron estudiando por su cuenta y practicando. En estos tres casos, lo interesante es que consideran que sus conocimientos técnicos les permitirán migrar hacia otro giro comercial: la reparación, mantenimiento e instalación de redes en casas. En este sentido, consideran que si bien los cibercafés —como idea y como giro decaerán— no así el ofrecimiento de diversos servicios.

## **Discusión**

Nuestros resultados concuerdan con los reportados en investigaciones realizadas en otros puntos del país. En la zona estudiada, los cibercafés aparecen, desaparecen o se transforman, lo que puede

explicarse en parte por la falta de regulaciones legales, y la poca rentabilidad como giro comercial. Los cibercafés inscritos en el municipio eran ocho en 2014, de acuerdo con la oficina municipal de catastro y desarrollo urbano. Coincidimos con Becerra (2013), Castro y Zepeda (2004), y Castro, Zepeda y Jorquera (2001) en cuanto a que cuantificar en un momento dado los cibercafés en una región es una tarea difícil, si no imposible, lo que se complica con la tendencia a transformar o ampliar un negocio ya establecido al incluir algunas computadoras y ofrecer el servicio.

Casi todos (14) los cibercafés estudiados manejan además otro giro comercial. Rueda (2008: 179-180), quien estudió los cibercafés de la ciudad de México, los clasificó por zonas y define un cibercafé híbrido como el que “ofrece los servicios de cómputo e Internet, además de otro servicio de igual tamaño como una papelería, tienda o restaurante. Regularmente, el cibercafé es el complemento de negocios que ya existían”. En nuestro caso, se buscó que los cibercafés se encontraran cerca de alguna escuela, por lo que la mayoría (11) manejaba además servicios de papelería e impresiones; en estos casos, el ingreso principal del cibercafé proviene de las impresiones. No obstante, resienten fuertemente los periodos de poca actividad escolar (vacaciones o días inhábiles).

En todos los casos, la mayoría de los ingresos percibidos no proviene de la renta de computadoras para acceder a Internet. Concordamos con Castro *et al.* (2001: 54) en que estos negocios no pueden considerarse como un nicho para la inversión, dados los pequeños márgenes de ganancia: “[...] en su mayoría cuentan con otra empresa como soporte, en el entendido de que se trata de un giro nuevo en la estructura económica y, por lo tanto, riesgoso”. El servicio de cibercafé se explica entonces como secundario, como una exploración de mercado, cuyos ingresos complementan los del giro primario. En nuestro caso, el doble giro comercial de esos establecimientos fue en tres casos previsto desde la apertura del negocio y, en el resto, la introducción de artículos y/o servicios tuvo como finalidad obtener mayores ingresos.

Los estudios arriba mencionados encontraron, al igual que en el presente estudio, una gran mayoría de cibercafés que inician como negocios familiares. En nuestro caso, los operarios, dueños o familiares de los dueños, han ido familiarizándose con las exigencias del negocio en la práctica. La mayoría no contaba con una formación académica adecuada para operarlos, salvo en el caso de los que atendían los cibercafés más alejados de la zona centro (Maneadero y uno en El Sauzal). Sobre este resultado, es importante destacar las diferencias encontradas entre dueños y operarios de las zonas periurbanas más alejadas en cuanto al valor acordado a los conocimientos técnicos (los del sector Maneadero le apuestan a las reparaciones, dado que no hay tanta oferta para reparación como en la mancha urbana). En la zona noroeste dueños y operarios señalan haber adquirido conocimiento sobre qué es lo que necesitan sus clientes; de ahí su diversificación. El Sauzal, una zona que está creciendo y reconfigurándose al ofrecer cada vez más servicios, es el sector con muy pocos cibercafés, a diferencia de la zona periurbana sur, pero es menester señalar que es un sector de rápido acceso al centro de la ciudad.

Hemos podido observar que los usuarios que asisten a los cibercafés estudiados lo hacen para realizar tareas muy básicas, sin acceder a aprendizajes más profundos de Internet ni de sus posibilidades. La pequeña muestra de nuestro estudio no permite hacer inferencias globales, pero investigaciones más amplias realizadas en otros países indican que la evolución de los usos (en cualquier espacio) es muy compleja; por ejemplo, Dussel (2012: 187), habiendo observado numerosos grupos de estudiantes, plantea que “los jóvenes tienen prácticas y competencias muy disímiles según sea su marco de experiencias (fuertemente vinculado a su nivel socioeconómico y capital cultural)”.

En México, Fuentes (2012) realizó un estudio durante varios años en 17 cibercafés de una zona metropolitana cercana a una universidad federal (UAM Iztapalapa), visitados por estudiantes de la ciudad de México. Su investigación señala que en estos espacios los jóvenes tienen aprendizajes pero que desconocen, la mayoría de las veces, que está detrás de las plataformas y que la “potencialidad de su uso se ve limitada en función de la conexión a la red, del dinero que el usuario tenga disponible para pagar el servicio, así como del nivel de alfabetización digital y cultural con la que llegue” (Fuentes, 2012: 21). En nuestra investigación el contexto, creemos, también determina los usos y el valor que los usuarios le otorgan a sus prácticas, a sus solicitudes y a sus requerimientos, lo que, como hemos visto, se limita a cuestiones básicas y puntuales.

Sin embargo, sería injusto pretender que estos pequeños negocios tomaran la responsabilidad de enseñar a los usuarios cuando están preocupados por su propia subsistencia. En México, Robinson ha estudiado los cibercafés en varios estados del centro de la república, y denuncia su subutilización como recursos de aprendizaje para las comunidades por su omisión y falta de apoyos en las políticas públicas; el modelo para la expansión de Internet seguido en el país ha sido el de la demanda del mercado, lo que ha exacerbado las disparidades (Robinson, 2003). Asimismo, Robinson y Labardini (2005), refiriéndose a los años de proliferación de los cibercafés, reiteradamente plantearon la necesidad de apoyarlos como medida para promover la inclusión digital; actualmente, la WWW Foundation previene: “Los gobiernos, particularmente en los países en desarrollo, deben ser parte de este proceso y deben tomar medidas antes de que se cierre esta ventana de oportunidad” (Sadovsky, 2012: 237).

El costo de contratar el servicio de banda ancha móvil —cuando está disponible— es en México el más alto de América Latina en términos de salarios mínimos. Pero en muchos casos —las zonas más alejadas— el servicio es inexistente. Esta situación es denominada por Fong *et al.* (2001) como “la doble brecha digital”, considerando que la exclusión de estas comunidades es afectada tanto por la ubicación geográfica como por el estatus socioeconómico de los individuos. Los usuarios de los cibercafés de Maneadero se encuentran en esta situación, dado que vienen de los alrededores donde no hay acceso y son, en su mayoría, jornaleros agrícolas o sus hijos.

En nuestro estudio, a pesar del crecimiento y reconfiguración de las zonas ahora periurbanas, la penetración y acceso de Internet a través de los cibercafés es limitada. En la zona sur (Maneadero y Chapultepec) no hay establecimientos que ofrezcan conexión rápida, a diferencia de la zona urbana (Centro y Noroeste), donde los espacios ofrecen mejores servicios. Está ampliamente documentado que “La brecha digital es socialmente modelada, así que hay variaciones sistemáticas en las clases de personas que están dentro y fuera [...] quienes más necesitan el impacto positivo de Internet son menos proclives a tener la tecnología y los conocimientos necesarios para acceder y utilizarla” (Chen y Wellman, 2005: 15).

Retomamos ahora los resultados desde el punto de vista de los usuarios que se conectan desde espacios públicos. Los estudiosos de este tipo de espacios los consideran como transicionales; por ejemplo, Boase *et al.* (2002: 15) concluyen: “Las terminales de uso público sirven como lugares de transición que permiten a los no usuarios acumular el conocimiento y habilidades de navegación necesarias antes de pagar el acceso a Internet en casa”. Ellos reportan que: “las terminales de uso público se destacan por su mayor uso recreativo [pero] las terminales de uso público son [también] lugares de relativamente alto uso instrumental” (Boase *et al.*, 2002: 17).

En México, prácticamente todos los estudios realizados concuerdan en que, en los cibercafés, la mayoría de los usos son recreativos e instrumentales (Becerra, 2013; Fuentes, 2012; Ruelas y Ramírez, 2008; Castro y Zepeda, 2004; Castro, Zepeda y Limón, 2004; Robinson, 2003), con lo que no hay concordancia es en cuanto a que los usuarios los consideren como espacios de transición mientras equipan sus hogares o lugares de trabajo. La mayoría de los usuarios de Internet en los cibercafés, sobre todo en las zonas periurbanas, acuden porque no tienen —y probablemente no tendrán— acceso a equipo y conexión en otro lugar.

Iniciamos el trabajo refiriéndonos a la reciente incorporación del derecho universal a Internet en la Constitución mexicana. La discusión internacional sobre este derecho es muy amplia. Aquí queremos destacar algunos puntos que apoyan el acceso a Internet como derecho humano. Básicamente, de acuerdo con algunos autores, la tecnología es un habilitador de derechos, no un derecho en sí misma; así, lo que debe ser un derecho humano es el acceso a la información y no el acceso a una herramienta específica para obtener esa información (Sadowsky, 2012); para otros, incluso el derecho al acceso a la información como tal es cuestionable (Foster, 2000).

La pobreza de información, como vimos al inicio, es una cara de la pobreza que afecta sobre todo a las regiones más pobres del país y del mundo; sin embargo, que los lugareños no hayan utilizado las tecnologías para informarse y comunicarse no quiere decir que no las necesiten. Explica Mathiesen (2012: 15): “Uno no puede reclamar un derecho si no sabe que tiene ese derecho y uno no puede reclamar un derecho si uno carece de los medios para expresarse”.

Para cerrar, nos interesa ahondar un poco en el planteamiento de la indivisibilidad de los derechos humanos. Esto es, un derecho humano es interdependiente del resto de nuestros derechos como seres humanos. De acuerdo con los especialistas en derechos humanos, los derechos fundamentales, denominados también básicos o primarios, forman el sistema; y de estos se derivan otros derechos, denominados secundarios, auxiliares o específicos. Intentando no trivializar esta importante discusión, retomamos el derecho fundamental a la educación, el cual, coincidimos con varios autores (Foster, 2000; Koehler, 2001; Mathiesen, 2012), es el derecho básico que sustenta los derechos específicos relacionados con el acceso a las tecnologías y a la información. El derecho a una educación de buena calidad, que permita la inserción de las personas en la vida productiva de un país, como sustento, es impostergable.

Sobre este punto, el Estado tiene dos opciones: promover primero una educación sólida y después atender las cuestiones digitales (respuesta lineal, primero lo básico y después lo especializado), o atender ambos problemas simultáneamente (respuesta paralela) para intentar resolver las inequidades en ambas aristas al mismo tiempo, esperando que los recursos utilizados en la introducción de las tecnologías permean en la mejora de la educación (Koehler, 2001). Aparentemente, en México se ha elegido la segunda opción. Por eso es todavía más importante aprovechar la infraestructura ya instalada de los cibercafés, que atienden no sólo a los estudiantes.

## Conclusiones

Con base en estos resultados, respondimos las preguntas de investigación. Como podemos apreciar, las funciones y prácticas cotidianas de los operarios son en general rutinarias y limitadas. Se responsabilizan de la limpieza de los establecimientos, del registro y cobro de los servicios brinda-



dos, del seguimiento de sus propias reglas de operación y, al finalizar el día, de correr un programa para eliminar cualquier archivo generado por los usuarios y guardar la configuración inicial de las computadoras; por otro lado, dado que casi todos los cibercafés tienen un doble giro, la mayoría de fotocopiado y venta de artículos diversos, los operarios atienden a los clientes y llevan los inventarios.

En cuanto a los tipos de servicios solicitados y ofrecidos por los distintos usuarios, éstos varían de acuerdo con la ubicación geográfica y a la temporada; el número de usuarios atendidos baja mucho en los periodos de vacaciones escolares, sobre todo en los locales ubicados frente a las escuelas. En cuanto a las solicitudes de los usuarios, aunque todos atienden en su mayoría a jóvenes y adultos, los operarios reportan que los pocos niños que asisten al cibercafé lo hacen primordialmente para utilizar los juegos; esto es más marcado en los cibercafés de las zonas periurbanas, tanto del norte como del sur. Los adolescentes y jóvenes de secundaria y preparatoria, quienes asisten principalmente a realizar sus tareas escolares, solicitan apoyo para cuestiones de formateo o inserción de imágenes para sus reportes e impresión de los mismos, y la mayoría de su tiempo lo invierten en las redes sociales. Los adultos, sobre todo en las zonas periurbanas, acuden principalmente a realizar trámites para obtener su CURP o documentos solicitados por instancias oficiales, así como a abrir cuentas de correo electrónico o a darse de alta en algún sitio específico (para participar en sorteos, por ejemplo); en la zona urbana, dependiendo de la ubicación, se ofrecen servicios más especializados y los adultos solicitan mayormente impresiones de calidad, encuadernados, o realizan búsquedas de información en el cibercafé por la mayor velocidad de sus equipos. De acuerdo con los operarios, los usuarios conocen los servicios ofrecidos en los cibercafés y no solicitan apoyos o servicios que no puedan otorgar. Es decir, generalmente existe correspondencia entre las solicitudes y los servicios ofrecidos.

En relación con la posible existencia de diferencias entre la cantidad y calidad de los servicios ofrecidos en los cibercafés según su ubicación geográfica, encontramos que sí las hay. Las más notorias se encuentran entre las zonas urbanas y periurbanas; para empezar, no hay punto de comparación entre la cantidad de cibercafés ciudadanos, más numerosos y en todas las colonias, y los escasos negocios de este giro en las zonas periurbanas. Asimismo, los equipos y la velocidad de Internet son mejores en los cibercafés urbanos y en la zona periurbana al norte de la ciudad. A pesar de los esfuerzos de los dueños de los cibercafés de las zonas periurbanas del sur, el acceso desde sus localidades es mucho más lento que en el resto de los cibercafés participantes. Con base en las características de los cibercafés de las distintas zonas y los tipos de servicios solicitados y ofrecidos, podemos adelantar que la posibilidad de que los cibercafés contribuyan al desarrollo de habilidades digitales de sus usuarios es todavía remota.

La relevancia del papel social de los cibercafés, al permitir el acceso a Internet a quien pueda asistir y pagar por el servicio, es innegable. Sin embargo, la ubicación geográfica de estos establecimientos comerciales determina la cantidad y calidad de los servicios ofrecidos; la zona rural, cuando tiene conexión, es de menor calidad que en la zona urbana. Por otro lado, los habitantes de las zonas rurales, obviamente, son quienes menos contacto han tenido con los avances tecnológicos y, en el caso del presente estudio, en una zona son jornaleros agrícolas cuyos salarios les exigen privarse de productos básicos para poder pagar el acceso a las tecnologías.

En el presente estudio, los dueños de cibercafés instalaron sus negocios pensando en que podrían obtener ganancias, pero al paso del tiempo han visto que sin diversificarse, difícilmente so-

brevivirán (los que buscaron establecerse frente a centros escolares han comprobado que su ubicación no les asegura sus ingresos.). Son, en suma, negocios familiares y sólo dos (uno permanece) nacieron con la idea de operar únicamente como cibercafé. Es importante recalcar que los dueños no están interesados en ofrecer un servicio más especializado (búsqueda de información, por ejemplo) y su apoyo es limitado. Para la población adulta, ofrecen soporte, sobre todo para trámites administrativos, impresiones de documentos de afiliación y/o identificación. Los jóvenes son usuarios asiduos, pero el tipo de apoyo que solicitan se restringe a los paquetes computacionales básicos; su interés, pareciera, es terminar rápidamente con sus deberes escolares y aprovechar el resto del tiempo para comunicarse a través de las redes sociales o bien jugar en línea.

La meta del acceso universal a Internet es lograr la participación activa y significativa de los usuarios en los distintos espacios digitales, es decir, que incorporen el uso de las tecnologías en sus prácticas cotidianas. Sin embargo, esto no se puede lograr por decreto; la experiencia de los usuarios es central. Si tomamos en cuenta los diferentes índices revisados, el avance que ha tenido el Estado mexicano respecto a decretar el derecho al acceso a la información aún no se concreta en acciones puntuales para hacer ese derecho efectivo a todos los habitantes del país. Mientras las políticas públicas no incorporen la eliminación de barreras para proporcionar acceso a Internet a bajo costo, los potenciales usuarios —sobre todo de las zonas rurales y periurbanas— seguirán excluidos del derecho instituido. Es un hecho que, desde la esfera nacional, los cibercafés no se han visto como establecimientos potenciales y/o detonadores para la capacitación digital; tampoco se conciben como establecimientos que pudieran contribuir de manera significativa a que los usuarios accedieran a contenidos más allá de los destinados al entretenimiento. Con base en nuestros resultados, podemos concluir que el día en que los cibercafés coadyuven al desarrollo de habilidades digitales entre los usuarios en esta región del país está aún lejano: actualmente sus apoyos son puntuales, elementales y ejecutados en el momento.

Debe subrayarse el carácter exploratorio de esta investigación y la necesidad de indagar más sobre los aspectos centrales de la experiencia de los usuarios frente a las tecnologías. El número de cibercafés visitados es una de las limitantes del estudio en la medida que no da cuenta de un universo posible donde se realizan, día a día, diferentes prácticas que pueden apoyar el aprendizaje informal de los usuarios. Otra limitante gira alrededor de la ausencia de entrevistas y trabajo con los usuarios, lo que pudiera haber permitido (re)conocer cómo los usuarios perciben las ayudas y el papel que desempeñan los operarios en los aprendizajes.

Finalmente, si como lo asienta nuestra Constitución, el derecho de acceso a las TIC e Internet es un derecho universal, entonces, el Estado mexicano está obligado a impulsar políticas para hacerlo efectivo. Las políticas deben plantearse en función de contextos socioeconómicos y culturales específicos, tomando como elemento clave la inclusión de todos los sectores, para lograr la generación de contenidos locales relevantes para el desarrollo de las comunidades y del país. Los cibercafés, que atienden niños, jóvenes y adultos y ya cuentan con la infraestructura, pueden todavía jugar un papel importante en el desarrollo de las habilidades digitales requeridas para participar de manera significativa en la sociedad actual.

## Referencias bibliográficas

- Barja, G. y B. Gigler (2007), "The Concept of Information Poverty and How to Measure it in the Latin American Context", en H. Galperin y J. Mariscal (eds), *Digital Poverty: Perspectives from Latin America and the Caribbean*, pp. 11-28, en [http://web.idrc.ca/openebooks/342-3/#page\\_11](http://web.idrc.ca/openebooks/342-3/#page_11) (consultado el 20 de noviembre de 2014).
- Barrantes, R. (2007), "Digital poverty: concept and measurement, with an application to Peru", en Working Paper, núm. 337, marzo, en <https://kellogg.nd.edu/publications/workingpapers/WPS/337.pdf> (consultado el 20 de noviembre de 2014).
- Barrantes, R. y H. Galperin (2008), "Can the poor afford mobile telephony? Evidence from Latin America", en *Telecommunications Policy*, núm. 8, vol. 32, pp.521-530.
- Becerra S., G. (2013), *Los cibercafés de Guadalajara*, Sistema de Universidad Virtual, UdG.
- BM (2015), Internet users (per 100 people), International Telecommunication Union, World Telecommunication/ICT Development Report and database, and World Bank estimates, en <http://data.worldbank.org/indicator/IT.NET.USER.P2> (consultado el 30 de marzo de 2015).
- Bilbao-Osorio, B., et al. (2014), "The Networked Readiness Index 2014: Benchmarking ICT Uptake in a World of Big Data", en B. Bilbao-Osorio, S. Dutta, B. Lanvin (ed.), *The Global Information Technology Report 2014: Rewards and risks of big data Geneva*, INSEAD & World Economic Forum, pp. 3-34.
- Boase, J. et al. (2002), "Is there a Place in Cyberspace: The uses and users of public internet terminals", NetLab, Centre for Urban & Community Studies, University of Toronto.
- Castro, A.L., B.E. Zepeda y R. J. L. Jorquera (2001), "¿Ahora el café se toma en Internet?", en O. F. Contreras y A. L. Castro (coords.), *Internet y desarrollo regional*, Hermosillo, Son., El Colegio de Sonora, pp. 43-60.
- Castro, A.L. y B.E. Zepeda (2004), "El café Internet: un espacio real para la virtualidad. Jóvenes y ciberespacio en el noroeste de México. Región y sociedad", en *Revista de El Colegio de Sonora*, núm. 31, vol. V, pp.163-208.
- Chen, W. y B. Wellman (2007), "Minding the cyber-Gap: The Internet and social inequality", en M. Romero y E. Margolis (eds.), *Blackwell Companion to Social Inequalities*, Oxford, U.K., Blackwell, pp. 523-545.
- Dussel, I. (2012), "Más allá del mito de los "nativos digitales". Jóvenes, escuela y saberes en la cultura digital", en M. Southwell (comp.), *Entre generaciones. Exploraciones sobre educación, cultura e instituciones*, Rosario, Homo Sapiens Editores /FLACSO, pp. 183-212.
- Finquielievich, S. y A. Prince (2007), *El (involuntario) rol social de los cibercafés*, Buenos Aires, Editorial Dunken.
- Fong, E. et al. (2001), *Correlates of the Digital Divide: Individual, household and spatial variation*, Ottawa, Ca., Office of Learning Technologies, Human Resources Development.
- Foster, S. P. (2000), "The Digital Divide: Some reflections", en *International Information and Library Review*, núms. 3/4, vol. 32, pp.437-445. [http://corescholar.libraries.wright.edu/ul\\_pub/135](http://corescholar.libraries.wright.edu/ul_pub/135) (consultado el 10 febrero de 2015).
- Fuentes, M.A. (2012), "Los cibercafés como espacios entre-dos: lugares de ensayo para aprendizajes informales técnicos, subjetivos y formaciones no convencionales. El análisis de sus usos

- y significados durante el período 2002-2006”, en *Revista MEC-EDUPAZ*, núm. II, pp. 4-31.
- Gobierno Municipal de Ensenada (2008), *Plan Municipal de Desarrollo, 2008-2010. Ensenada*, en IMIP, <http://imipens.org/planes-y-programas/> (consultado el 10 de febrero de 2015).
- Gray, D. E. (2009), *Doing Research in the Real World*, 2nd ed., Thousand Oaks, California, Sage Publications.
- ITU (2014), *Measuring the Information Society Report, 2014*, Geneva, Switzerland, International Telecommunications Union, en [http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/mis2014/MIS2014\\_without\\_Annex\\_4.pdf](http://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/publications/mis2014/MIS2014_without_Annex_4.pdf) (consultado el 20 enero de 2015).
- Jouët, J. (1987), *L'écran apprivoisé: télématique et informatique à domicile*, Paris, CNET - Réseaux.
- Jouët, J. (1993), “Usages et pratiques des nouveaux outils”, en L. Sfez (ed.), *Dictionnaire critique de la communication*, Tome I, Paris, Presses Universitaires de France, pp. 371-376.
- Koehler, W. (2001), “Digital Divide and Ethics”, Trabajo presentado en *Libraries in the Digital Age: The Internet: Ethics and Legal Issues & Information Services – Practice and Research*, Dubrovnik, Croatia, en [www.ffzg.hr/infoz/lida/lida2001/present/koehler.rtf](http://www.ffzg.hr/infoz/lida/lida2001/present/koehler.rtf) (consultado el 13 de agosto de 2014).
- La Rue, F. (2011), *Report of the Special Rapporteur on the Promotion and Protection of the Right to Freedom of Opinion and Expression*, Human Rights Council, United Nations.
- Mathiesen, K. (2012), “The Human Right to Internet Access: A philosophical defense”, en *International Review of Information Ethics*, núm. 12, vol. 18.
- Mayring, P. (2000), “Qualitative Content Analysis”, en *Qualitative Social Research* [On-line Journal], núm 2, vol. 1, en <http://qualitative-research.net/fqs/fqs-e/2-00inhalt-e.htm> (consultado el 3 de noviembre de 2013).
- México, Instituto nacional de Estadística y geografía, INEGI (2010), *Principales resultados del Censo de Población y Vivienda 2010, Baja California, XIII Censo de Población y Vivienda*, México, autor.
- México, Instituto nacional de Estadística y geografía, INEGI (2012), *Estadísticas sobre Disponibilidad y Uso de Tecnología de Información y Comunicaciones en los Hogares, 2011*, México, autor.
- México, Secretaría de Comunicaciones y Transporte (2013), *Telecomunicaciones de México. Directorio de Centros Comunitarios Digitales por Localidad. Sección de Centros Comunitarios Digitales por Localidad*, en [http://www.telecomm.gob.mx/index.php?option=com\\_content&view=article&id=220&Itemid=65](http://www.telecomm.gob.mx/index.php?option=com_content&view=article&id=220&Itemid=65) (consultado el 4 de octubre de 2013).
- México, Secretaría de Gobernación (2013), *Decreto por el que se reforman y adicionan diversas disposiciones de los artículos 6o., 7o., 27, 28, 73, 78, 94 y 105 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en materia de telecomunicaciones*, en [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5301941&fecha=11/06/2013](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5301941&fecha=11/06/2013) (consultado el 20 de enero de 2015).
- Minges, M. (2005). *Measuring Digital Opportunity*. Seoul, International Telecommunication Union (ITU), en [http://www.itu.int/osg/spu/statistics/DOI/linkeddocs/Measuring\\_Digital\\_Opp\\_Final\\_Aug\\_29.pdf](http://www.itu.int/osg/spu/statistics/DOI/linkeddocs/Measuring_Digital_Opp_Final_Aug_29.pdf) (consultado el 3 de marzo de 2015).
- OECD/ISOC/UNESCO (2013), “The Relationship between Local Content”, en *Internet Development and Access Prices*, en *OECD Digital Economy Papers*, núm. 217, en <http://dx.doi.org/10.1787/5k4c1rq2bqvken> (consultado el 23 de enero de 2015).
- Oppenheimer, A. (2014), “El nuevo ‘ranking’ mundial de Internet”, en *Educación Futura*, 27 abril 2014, en <http://www.educacionfutura.org/el-nuevo-ranking-mundial-de-Internet/> (consultado el 3 de marzo de 2014).
- Padilla y Sotelo, L. y A. de Sicilia (s.f), “Cambios en los patrones espaciales de crecimiento en

- una ciudad media: Ensenada en la península de Baja California”, en <http://www.observatoriogeograficoamericalatina.org.mx/egal12/Geografiasocioeconomica/Geografiaurbana/129.pdf> (consultado el 7 de noviembre de 2014).
- Poder Ejecutivo Estatal (2009), “Acuerdo del Ejecutivo del Estado donde se aprueba el Programa de Desarrollo Urbano del Centro de Población de Ensenada”, en *Periódico Oficial del Estado de Baja California*, Tomo CXVI, núm. 13, 13 de marzo, Mexicali, B.C.
- Pronovost, G. (1994), “Médias: éléments pour l’étude de la formation des usages sociaux”, en *Technologies de l’Information et Société*, núm. 6, pp. 377-400.
- Pronovost, G. (1996), *Médias et pratiques culturelles*, Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble.
- Robinson, S. (2003), “Cybercafés and National Elites: Constraints on community networking in Latin America”, en *Revista Redes.com*, núm. 1, en <http://revista-redes.com/index.php/revista-redes/issue/view/2/showToc> (consultado el 20 de febrero de 2015).
- Robinson, S. y A. Labardini (2005), “Cybercafés in Mexico, Reconfiguring Digital Inclusion: Proposals for the next sexenio”, ponencia presentada en el Seminario “Internet in the Americas”, México, CIDE.
- Rueda, E. (2008), *Acceso público a Internet: Los cibercafés en México*, Fundación Manuel Buendía.
- Ruelas, A. L. y A. E. Ramírez (2008), “Internet y cibercafés en Culiacán. Enfoques y realidades”, en *Revista Razón y Palabra*, núm. 64, en [http://www.razonypalabra.org.mx/N/n64/varia/ruelas\\_ramirez.html](http://www.razonypalabra.org.mx/N/n64/varia/ruelas_ramirez.html) (consultado el 12 de agosto de 2014).
- Sadowsky, G. (ed.) (2012), *Accelerating Development Using the Web: Empowering poor and marginalized populations*, World Wide Web Foundation.
- Sey, A., et al. (2013), *Connecting People for Development: Why public access ICTs matter*, Seattle, Technology & Social Change Group, University of Washington Information School.
- Zhang, X. (2013), “Income Disparity and Digital Divide: The Internet consumption model and cross-country empirical research”, en *Telecommunications Policy*, núm. 37, pp. 515-529.