

# Telecentros, usuarios y apropiación de las TIC`s

Oscar Jaramillo Castro.

¿Cuál es la apropiación de la tecnología que realizan los usuarios de los telecentros chilenos? Por extraño que pueda parecer esta interrogante, tiene profundas implicancias en las políticas de acceso universal que ha desarrollado el Estado chileno para intentar superar lo que se ha llamado como la brecha digital.

El acceso a las Tecnologías de Comunicación e Información (TIC`s) son el requisito fundamental para que las personas puedan participar dentro de la Sociedad de la Información. En países como Chile, en donde sólo el 33% de la población tiene acceso a un computador y el índice de penetración de Internet es de sólo un 20%, la mayor parte de la población queda al margen de esta nueva sociedad<sup>1</sup>.

Como una forma de remediar este problema, durante el año 2000 el gobierno chileno elaboró una política de acceso universal, destinada a brindar acceso a las TIC`s a los sectores de menores recursos económicos. Como parte de esta política, comenzó la habilitación de cerca 300 telecentros comunitarios a lo largo del país. Un telecentro es un lugar público en donde hay una serie de computadores con conexión a Internet, en donde cualquier persona puede ir y ocuparlos de manera gratuita. La idea es que hasta allí puedan concurrir todas las personas que no tienen dinero para comprarse un computador.

---

<sup>1</sup> Fuente: SUBTEL. 2001.

Pero el objetivo central va más allá de la simple conexión a la web o de brindar acceso a la tecnología, debido a que se pretende que los telecentros se conviertan en un verdadero polo de desarrollo económico de la comunidad, tal como lo señala la Política de Acceso Universal elaborada por la Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile, SUBTEL<sup>2</sup>. Entre los objetivos centrales que dieron vida a la Red Nacional de Telecentros Comunitarios se encuentran:

*“Oportunidad de generar nuevos negocios, superando las imperfecciones relacionadas con el acceso a la información, disminuyendo la brecha entre oferentes y demandantes, expandiendo y generando nuevos mercados”<sup>3</sup>.*

La razón por la cuál la Política Nacional de Acceso Universal tiene este fuerte componente productivo, está en la rápida expansión que tuvo la economía digital durante la segunda mitad de la década de los noventa y en la Naturaleza misma de la Sociedad de la Información. De acuerdo a Manuel Castells estamos en un nuevo tipo de sociedad cuya organización social, gira en torno a la generación, procesamiento y transmisión de información. Pero lo que define a esta nueva sociedad, es que dicho proceso se convierte en “las fuentes fundamentales de la productividad y el poder, debido a las nuevas condiciones tecnológicas que surgen en este período histórico”<sup>4</sup>.

---

<sup>2</sup> Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile. Política de acceso Universal a la Sociedad de la información. Sitio web de la SUBTEL. 2001. [http://www.subtel.cl/servlet/page?\\_pageid=56&\\_dad=portal30&\\_schema=PORTAL30](http://www.subtel.cl/servlet/page?_pageid=56&_dad=portal30&_schema=PORTAL30)

<sup>3</sup> Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile. *Telecentros comunitarios*. Sitio web de la SUBTEL. 2002. [http://www.subtel.cl/servlet/page?\\_pageid=56&\\_dad=portal30&\\_schema=PORTAL30](http://www.subtel.cl/servlet/page?_pageid=56&_dad=portal30&_schema=PORTAL30)

<sup>4</sup> Castells, Manuel. *La Era de la Información: Economía, sociedad y cultura. Vol. 1. La Sociedad Red*. Alianza Ed. Madrid, España. 1998. p. 47.

Desde esa perspectiva, la creación de negocios en la red apunta hacia el nódulo central de la Sociedad de la Información, según Castells: la generación, procesamiento y transmisión de la información. Las personas pasarían de ser simples usuarios de la tecnología, para convertirse en verdaderos actores de esta nueva sociedad.

No obstante, las investigaciones desarrolladas por Straubhaar<sup>5</sup>, Newhagen<sup>6</sup> y por Castellón y Jaramillo<sup>7</sup>, demuestran que brecha digital y el proceso de apropiación de la tecnología, son problemas que van más allá del acceso a la tecnología y que está determinado por una serie de factores de carácter cultural, como la edad, el género, la etnia, el nivel socioeconómico y la educación.

Una vez que se supera el acceso, existen ciertos aspectos en la cultura de las personas que impide que aprehendan la tecnología y la integren a su vida cotidiana. A través de investigaciones de campo llevadas a cabo en la ciudad de Austin, en los Estados Unidos, Straubhaar pudo observar este fenómeno al ver cómo los grupos latinos dentro de ese país, a los cuales les fueron donados equipos computacionales. En muchos casos la utilización de los computadores fue bajo, debido a que no le veían una utilidad práctica a la computación. Incluso algunos niños en plena adolescencia consideraban a los computadores como algo

---

<sup>5</sup> Straubhaar, Joseph; Lentz, Becky; La Pastina, Antonio. Structuring Access: The role of public access centers in the Digital Divide. University of Texas at Austin. 2000.

<sup>6</sup> Newhagen, John; Bucy, Erick. *Routes to media access: Apprehending Internet Content*. College of Journalism, University of Maryland. Presented to the International Association of Mass Communication Research/ International Communication Association Symposium on the Digital Divide. November 2001.

<sup>7</sup> Castellón, Lucía; Jaramillo, Oscar. Las múltiples dimensiones de la brecha digital. Reflexiones Académicas N° 13. Facultad de Ciencias de la Comunicación e Información de la Universidad Diego Portales. Santiago, Chile. 2001.

propio de las mujeres, por lo que su utilización podría dañar su imagen de machos<sup>8</sup>.

Son esos antecedentes los que nos llevan a preguntarnos si las expectativas de la política de acceso universal de Chile, coinciden con las de los usuarios de los telecentros. ¿Existe una apropiación económica de la tecnología? ¿Están preparados los usuarios de los telecentros chilenos para crear negocios en la red?

Para responder esas interrogantes, realizamos una encuesta cara a cara en los telecentros de Santiago, durante el mes de mayo de 2002. Cabe señalar que por problemas de espacio hemos dejado de lado el marco teórico y los distintos aspectos metodológicos de la investigación, para poder centrarnos en los resultados. Una vez que hemos realizado esta aclaración, podemos entrar de lleno al análisis de los resultados obtenidos en la etapa de campo.

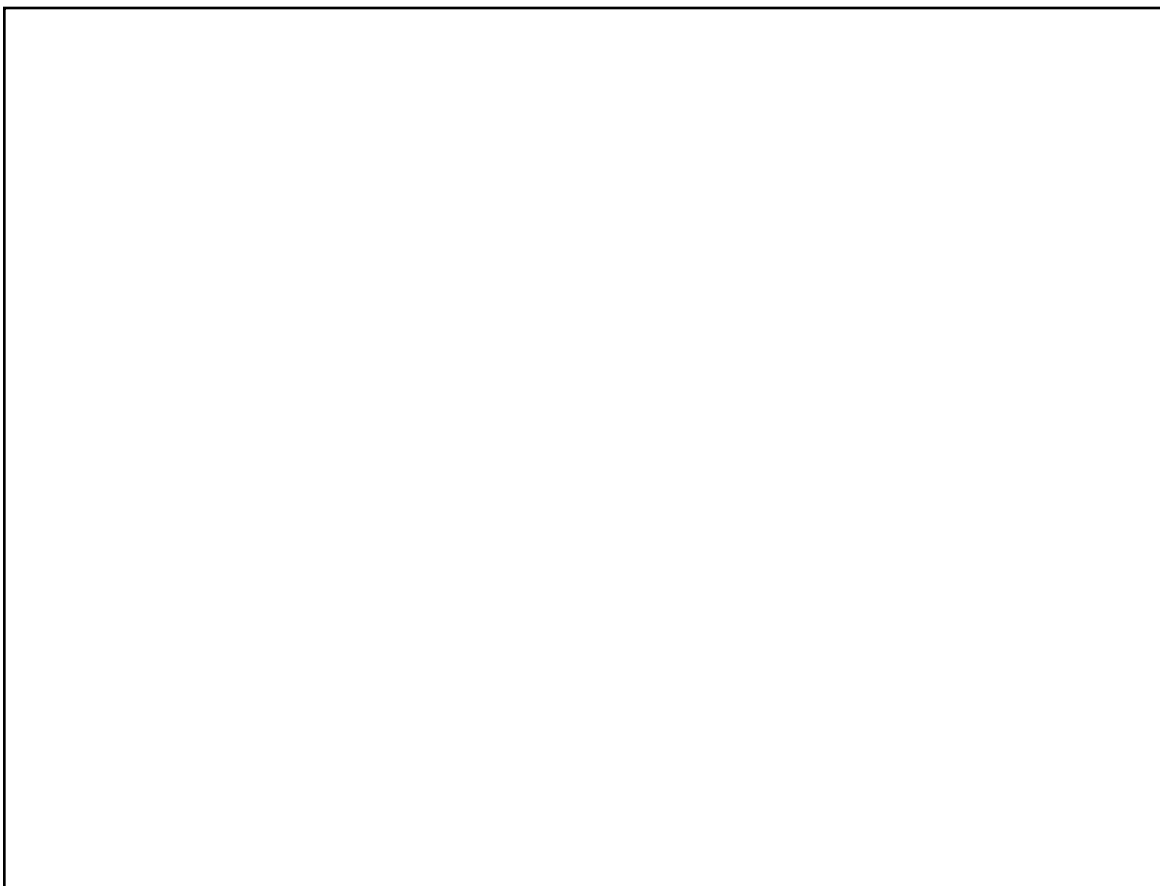
### ***Constatando la brecha***

Una de las formas de averiguar si existe una brecha entre las expectativas de las autoridades y de las personas, es a través de la creación de un perfil de usuario de los telecentros. Al saber quiénes son las personas que los utilizan, es

---

<sup>8</sup> Rojas, Viviana; Struhbhaar, Joseph; Estrada - Ortiz, Yinan; and others. *Latinos & New Information Technologies*. The University of Texas at Austin. Submitted to the International Communication Association, Acapulco. 2000.

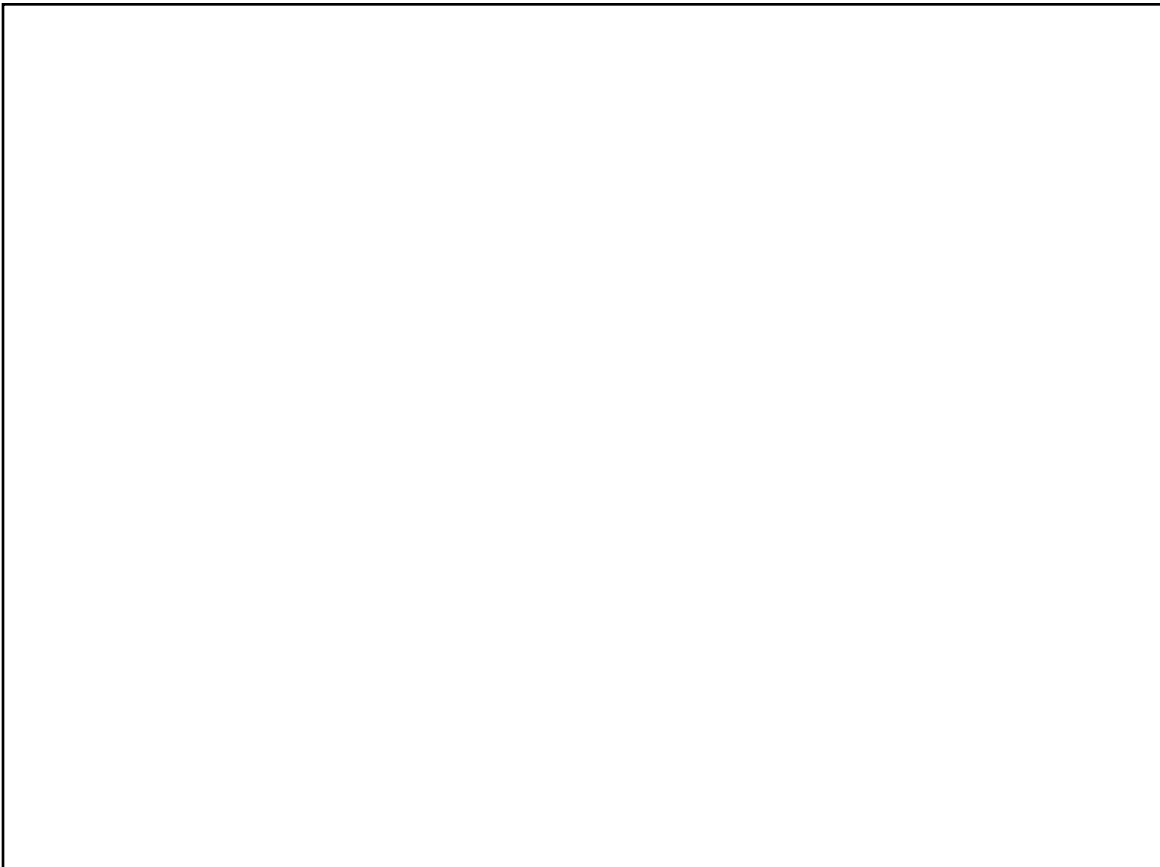
más fácil poder averiguar cuáles son principios, valores y conocimientos, que conforman su capital cultural.



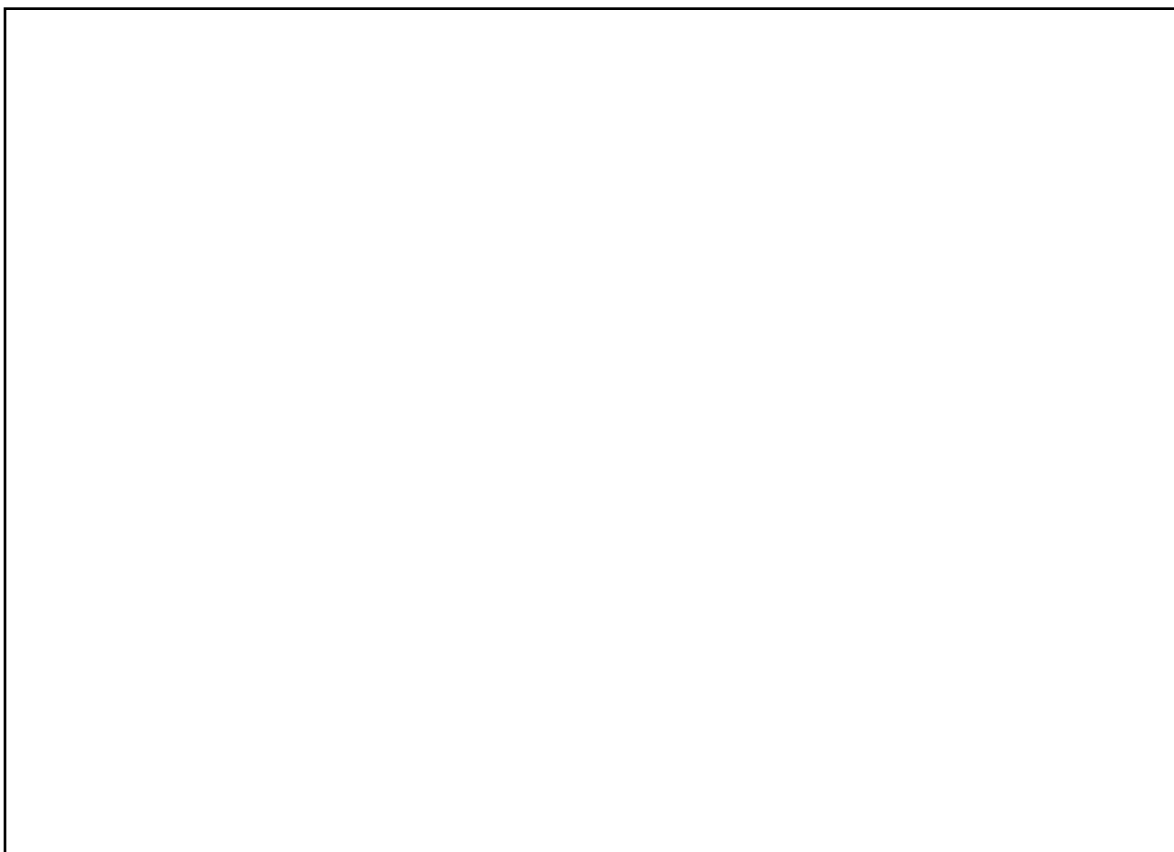
De acuerdo a los datos recolectados durante la encuesta, el 59.5% por ciento del total de los usuarios son estudiantes. Un 14.5% son oficinistas o administrativos y de ahí para abajo hay una serie de ocupaciones, que no logran marcar una tendencia clara. Dentro del universo de estudiantes, el 52% corresponde a alumnos de la educación superior (universitaria o instituto profesional) y el 48% a escolares.

El hecho de que la mayoría de los usuarios de los telecentros sean estudiantes, va a determinar la utilización que se le dé a la tecnología y por ende,

el sentido que tiene para ellos. Las necesidades e intereses que tienen estas personas, dificulta que se pueda lograr una apropiación “económica”. Más aún si toma en cuenta las actividades que habitualmente hacen los usuarios de los telecentros. Las principales actividades en línea son mandar correos electrónicos (27.3%), chatear (20.9%), hacer tareas y trabajos (15.1%) y leer diarios y revistas electrónicas (8.6%). Dentro de las actividades que podríamos considerar como productivas, sólo aparecen hacer trámites por Internet (7.9%), hacer comprar por la web (4.3%) y diseñar sitios web (0.7%).



Y al preguntarle a los mismos usuarios, cual es la actividad en línea que más les gusta hacer, se obtiene una respuesta más o menos similar. La principal actividad es chatear (29.2%), mandar correos electrónicos (19.8%), bajar música (18.9%) y leer diarios y revistas electrónicas (9.4%).



Si consideramos los datos de lo que las personas hacen y lo que les gusta hacer, veremos hay un apropiación de carácter social, en primer término, y educativo e informativo, en segundo y tercer lugar.

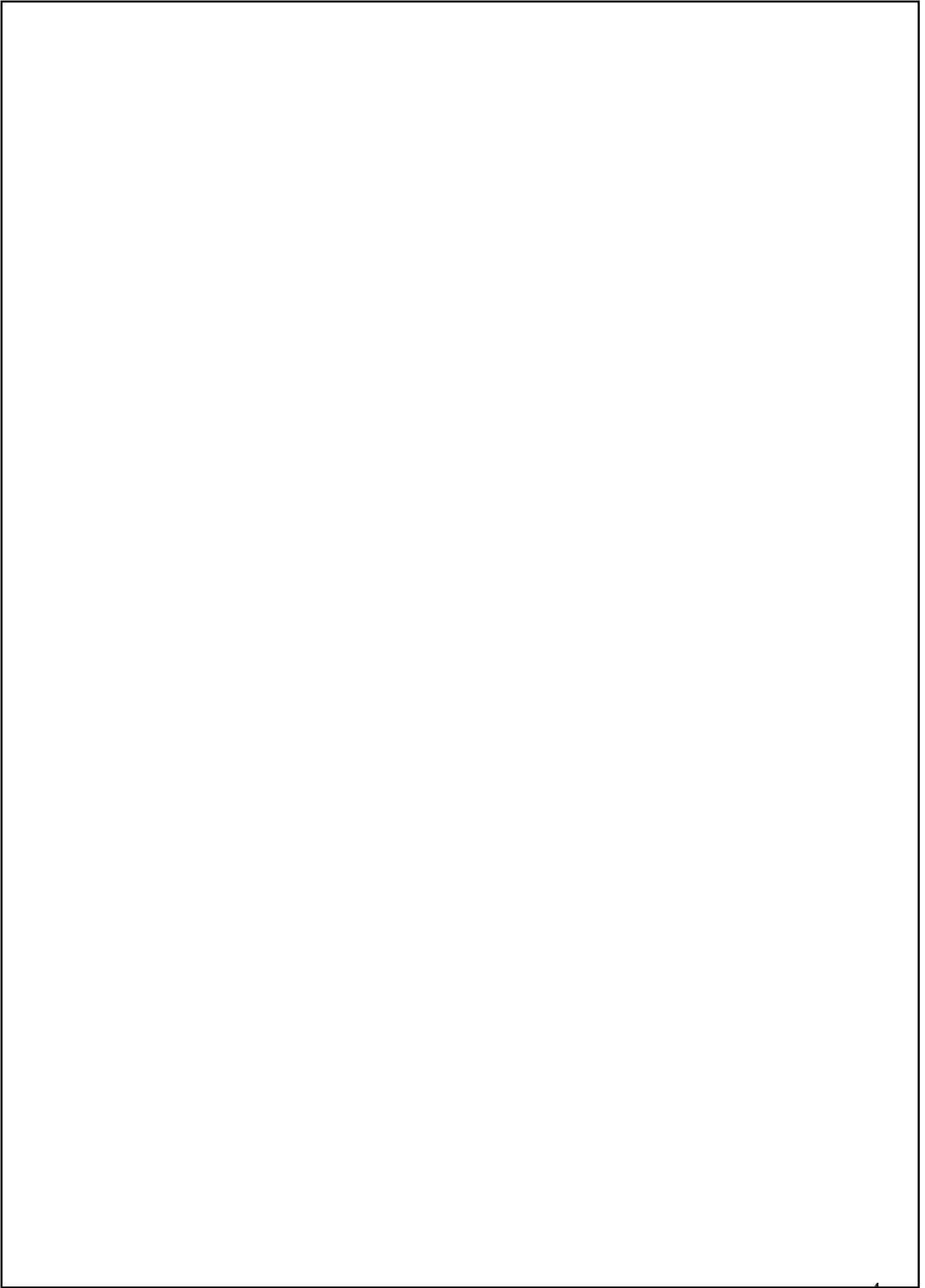
Por otra parte, si vemos cuál es el uso que se le da a la información que se baja de Internet, nos encontraremos con una realidad más o menos similar. El 37.4% de los usuarios entrevistados utiliza la información para hacer trabajos o tareas, el 29% para entretenerse, el 11.2% para mantenerse informado y el 8.4 para hacer trámites en línea.

Al analizar esos datos no es posible olvidar que el 60% de los usuarios son estudiantes. La tecnología la integran a su vida y la ocupan, según sus propias necesidades. Es por eso que la educación y la entretención ocupan lugares tan destacados para este grupo. Hacer tareas o trabajos para el colegio o la universidad, es una constante para ellos, al igual como lo es la entretención. Cabe recordar que según Piscitelli, vivimos en una verdadera era del entretenimiento<sup>9</sup>.

---

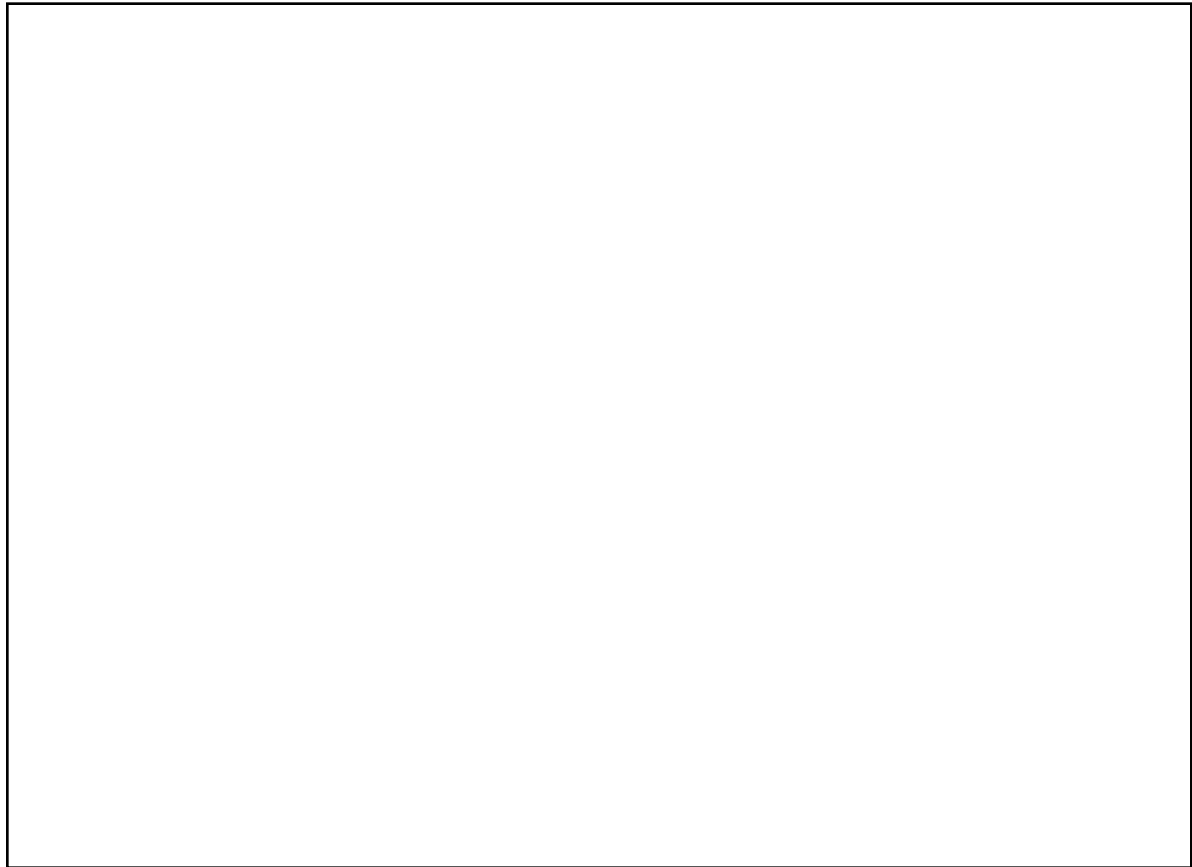
<sup>9</sup> Pisticelli, Alejandro. *La generación Nasdaq*. Ed. Granica. Buenos Aires, Argentina. 2001. p.201.





Para indagar más información sobre los hábitos de los usuarios de los telecentros, les preguntamos cuáles eran los sitios web a los que entraban habitualmente. Del total de preferencias y sitios nombrados, la mayoría (47.8%) correspondía a buscadores, siendo los más nombrados Google, Yahoo y Altavista. En tanto que el resto de los sitios nombrados, tiene un nivel de preferencia mucho menor. Los sitios de noticias representaron el 18.2 de las preferencias, los de entretenimiento un 12.1%, educativos, 9.1%, sitios para bajar e intercambiar música 9.1% y juegos en línea, 4%.

Lo que nos dice estos datos, es que los usuarios de los telecentros dedican gran parte de su tiempo a buscar información, a tratar de encontrar cosas nuevas. Para ellos Internet sería una experiencia de búsqueda, más que algo definitivo. También recalca el rol informativo que tiene para ellos, ya que tanto los usos sociales como educativos, convierten a la red en un medio de comunicación de carácter informativo.



De hecho, cuando se le preguntó a los usuarios de los telecentros con que idea asocian a Internet, la mayoría (327%) lo relacionó con el concepto de medio de comunicación. Lo interesante es que dentro de este concepto de medio de comunicación, se puede observar una doble arista, a la luz de los datos que hemos analizado con anterioridad. La red es percibida como un medio de comunicación interpersonal y masivo. Dentro del primer aspecto, usos sociales como el correo electrónico y el chat, se convierten en las principales aplicaciones.

Si partimos de la base de lo planteado por Castells, debemos entender que nuestra sociedad está conformada por una serie de redes, que no necesariamente comparten los mismos conceptos de tiempo y espacio. Dentro de los entornos digitales, uno de los principales problemas es poder determinar el momento

preciso en el que se produce la difusión o publicación de los contenidos. Una página web puede ser actualizada cada minuto, sin que se necesite “sacar” una segunda edición o alterar significativamente el sitio. Se puede hablar de una actualización constante. Por otra parte, dos usuarios distintos pueden entrar a la misma página con desfase de días o años y encontrarse con exactamente los mismos contenidos.

De la misma manera, Internet trastoca el concepto de lugar debido a que no guarda ninguna relación con las fronteras geográficas. Un mismo contenido puede ser bajado por usuarios de Chile, Estados Unidos o Alemania. Lo mismo sucede con el correo electrónico y el chat. Esta carencia de fronteras de la red tiene su origen en la falta de un nodo o control central, dentro de Internet.

Dentro de este esquema, dado por los procesos de globalización y por la Sociedad de la Información, Internet se convierte en un medio de comunicación que permite la articulación de redes sociales. Las distintas redes que conforma la sociedad actual se mantienen comunicadas a través de grandes medios masivos - como los son la radio, prensa, televisión y el cine - y a un nivel interpersonal, a través del correo electrónico, el chat, foros y grupos de discusión. Desde esa perspectiva, es totalmente esperable que Internet adquiriera ese uso social, más aún cuando recordamos que históricamente ése a sido una de sus principales aplicaciones.

Internet nació como un sistema de comunicación al interior del Departamento de Defensa de los Estados Unidos, durante la década del sesenta. Cuando pasó al ámbito universitario, una de sus principales aplicaciones fue el

correo electrónico y los grupos de noticias. Asimismo la web o World Wide Web, fue diseñada por Tim Berners - Lee en los laboratorios del CERN, como un herramienta para compartir información<sup>10</sup>. Desde esa perspectiva, el mismo “capital tecnológico” de la red tiene una fuerte orientación social.

Sobre este mismo punto se sometió a los entrevistados a una serie de afirmaciones y se les pidió que la calificaran de 1 a 7, siguiendo el mismo esquema de notas que se utiliza en el colegio, en donde la nota mínima de aprobación es un cuatro y la máxima un siete. Frente a la afirmación “voy al telecentro porque por Internet puedo conocer otras personas”, el 52% de los entrevistados calificó con nota 7, el 14.7% con un 5, el 13.3% con un 6 y sólo el 10.7% con nota mínima (1).

---

<sup>10</sup> Berners - Lee, Tim. *Realising the full potential of the web*. World Wide Web Consortium (W3C). London, 12/03/97.

Esta afirmación apunta de manera directa hacia el establecimiento de



relaciones interpersonales a través de la red, a través del correo electrónico, chat o foros de discusión. Cabe señalar que para esta investigación no se consideraron las relaciones interpersonales que se dan al interior del espacio “físico” del telecentro, debido a que para analizar ese punto específico se requiere de otro tipo de metodología de carácter cualitativo.

Dentro de los aspectos sociales es interesante la opinión de los usuarios de los telecentros. Esta pregunta se dejó abierta y con posterioridad se les aplicó la metodología de análisis de contenido. El 68% de los entrevistados manifestó una opinión positiva frente a los chats. En tanto, el 17% tuvo una opinión negativa. Lo que más llama la atención de este punto, es lo extremista de las opiniones, las

cuales se podría catalogar dentro de una relación de “amor y odio”. Las opiniones van desde considerarlos como “una pérdida de tiempo”, hasta algo "muy entretenido" o "útil para conocer otras personas".

Dentro de las opiniones positivas, cabe mencionar una de las tendencias que se desprenden del análisis. Un número importante de los entrevistados aclaró que su deseo es mantener relaciones de amistad "a distancia" sólo en un plano "virtual". No esperan que estas relaciones en línea se trasladen al plano real. Eso sí, no queda claro que pasaría en el caso de que hubiera alguna iniciativa para pasar del plano virtual al real.

En el ámbito masivo, los usuarios realizaron una apropiación educacional e informativa, que corresponde a la utilización de la web. Y si consideramos que los sitios más visitados por los usuarios son buscadores, podremos reforzar esa idea. Es decir, la mayoría de las personas está en busca de contenidos que les sean útiles, según sus propias necesidades.

Con respecto a las expectativas del gobierno hay que revisar dos hechos. Frente a la afirmación "voy al telecentro porque puedo crear negocios en la red", el 50,7% de los entrevistados la califica con un nota mínima (1). Mientras que las notas máximas de aprobación (6 y 7) sólo logran un 4.2% y 5.6%, respectivamente.

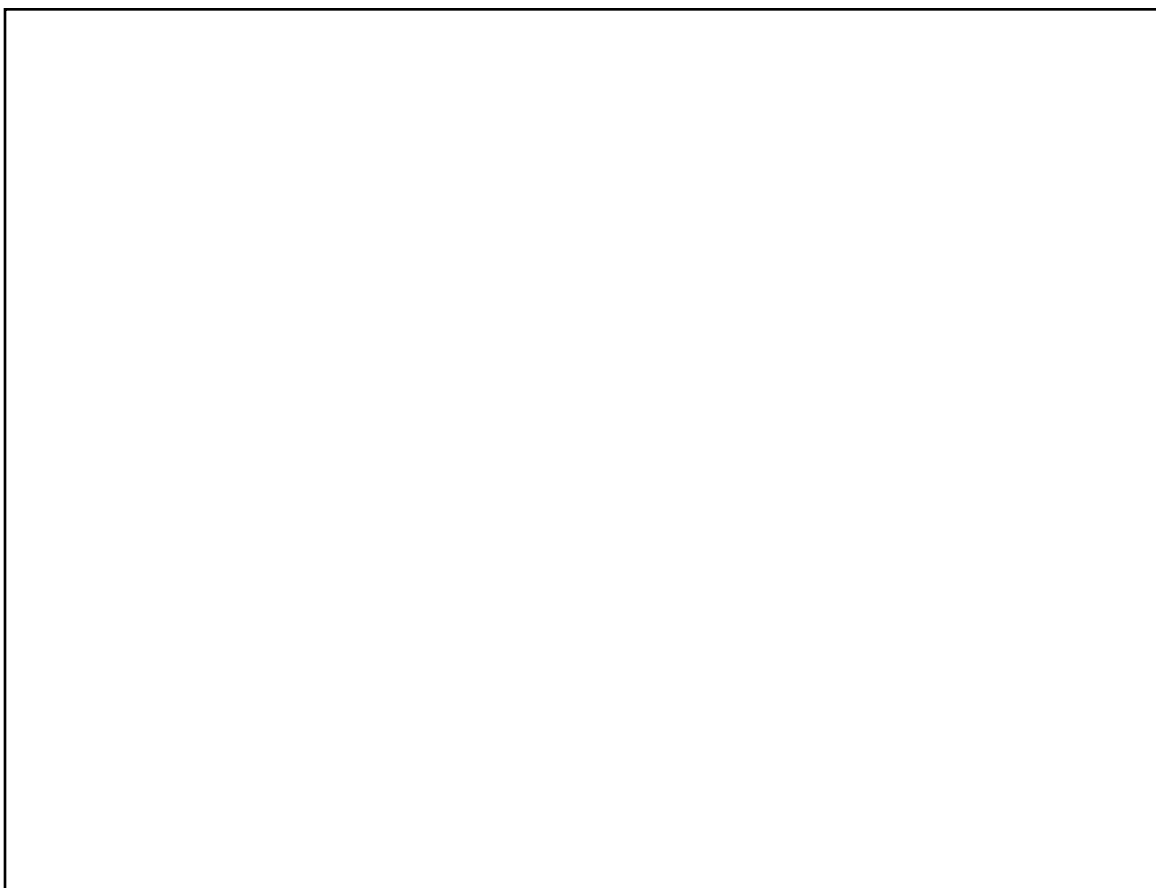


Frente a la afirmación "voy al telecentro porque me enseñan a hacer páginas web", la mayoría de los usuarios entrevistados (47.3%) calificó la afirmación con una nota 1. En tanto la aprobación con nota máxima (7) sólo alcanzó al 16.2%.

Como puede observarse, para la mayoría de los usuarios el factor productivo no es una aliciente o motivación para concurrir a un telecentro. Los usos que le dan se relacionan más con el tipo de capital cultural que poseen. Si bien es cierto que para poder ahondar en ese punto se necesita una nueva investigación de corte cualitativo, podemos suponer que se relaciona con la forma en que tradicionalmente se aborda el tema del trabajo en Chile, tanto en los



estratos medios como bajos. La gente aspira a encontrar un trabajo bien remunerado, antes que aventurarse y crear su propio proyecto o negocio.

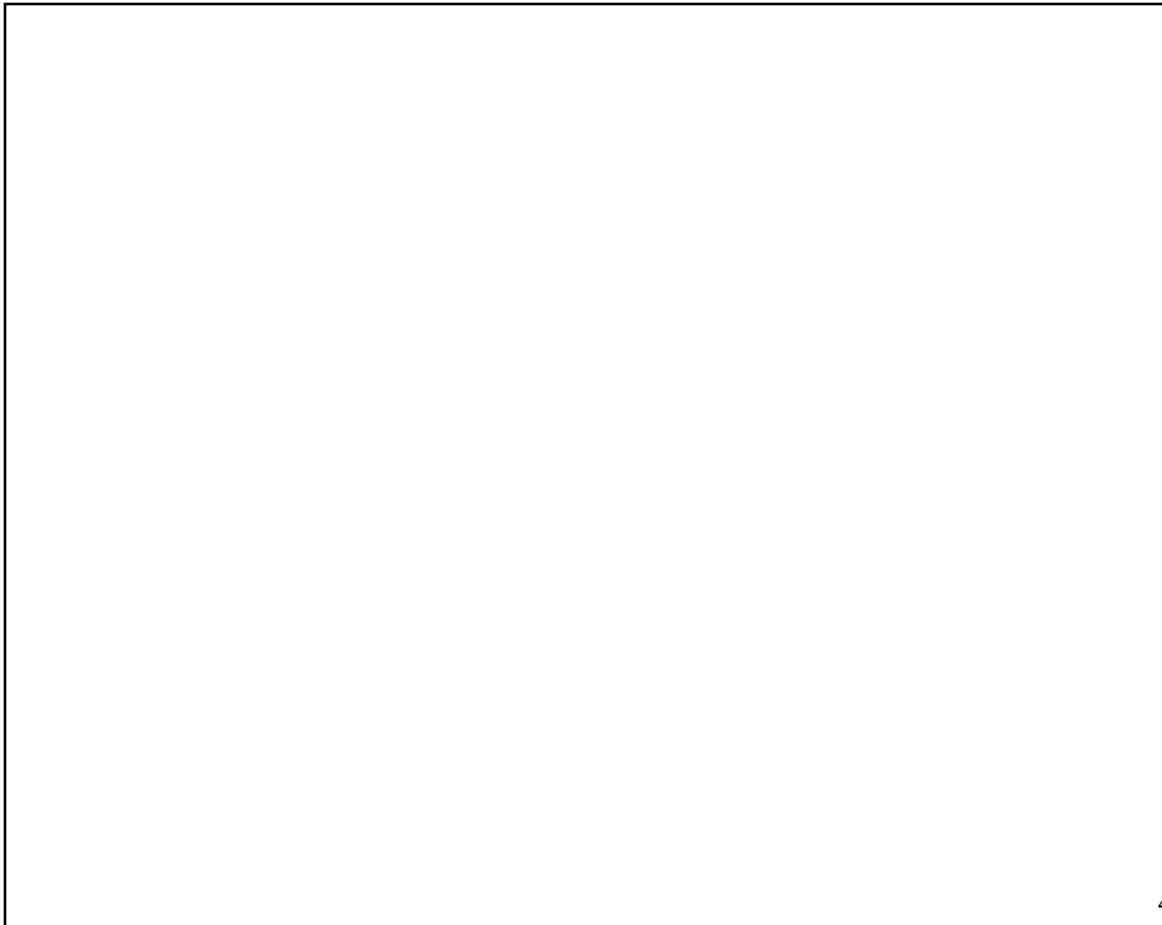


Esa hipótesis adquiere fuerza si se toma en cuenta que frente a la afirmación "voy al telecentro porque es necesario saber ocupar Internet para encontrar trabajo", la mayoría de los entrevistados (39.7%) la calificó con nota máxima (7). A partir de allí podemos señalar que los usuarios sí logran ver a la tecnología y a Internet dentro de un ámbito productivo, pero ellos lo hacen desde otra perspectiva, que les es propia a partir de su capital cultural. Hilando más fino, no es que no exista una apropiación productiva, sino que hay claras diferencias a

la hora de definir y de darle sentido a este concepto. Lo que habría es una diferencia en términos de gestión y autogestión.

#### Las razones para ir al telecentro

Al analizar las razones de carácter general por las cuales una persona va a un telecentro, se refuerzan las ideas que hemos analizado con anterioridad. Básicamente se sigue el mismo esquema (usos sociales y educacionales) cuando se le pregunta de manera directa a los usuarios cuál es la principal razón que los motiva a concurrir a un telecentro.



El 28.8% de los usuarios señala que va a un telecentro para hacer trabajos para el colegio o la universidad y el 14.4% para mandar correos electrónico o chatear (usos sociales). Mientras que el 14% de los usuarios afirma que el principal motivo que tiene para concurrir a un telecentro es porque no tiene computador en su casa.

En este punto es necesario detenerse un momento, porque tiene variadas consecuencias. En primer lugar, el hecho de no tener computador no es una razón determinante o excluyente, para ir a un telecentro. Un 11.1% de los entrevistados dijo que los altos costos de conexión a Internet desde el hogar, eran una razón de suficiente peso como para ir a un telecentro. También hay que considerar que un 4.4% explicó que iba porque allí podía disponer de un mayor ancho de banda, por lo que podía bajar los contenidos con mayor rapidez.

Por lo tanto, la carencia de acceso a la tecnología tampoco es un factor determinante para el uso de los telecentros. Pese a que no pueda desconocerse su importancia, las necesidades educacionales y sociales puede llegar a ser tanto o más determinantes.

## Conclusiones

Al iniciar la presente investigación nos preguntamos cuál es la apropiación de la tecnología que hacen los usuarios de los telecentros. Esta pregunta la hicimos en el marco de la definición de la Sociedad de la Información que hace Castells, debido a que este autor concluye que los ejes del poder en esta nueva

sociedad giran en torno a la generación, procesamiento y distribución de información personal. Además consideramos el entorno en el cual se han generado las políticas de acceso universal, debido a que las marcaron con un fuerte énfasis productivo.

Los datos recopilados demuestran que hay una apropiación social, educacional e informativa, por parte de los usuarios, lo que contrasta con las expectativas del gobierno. Pese a que la política de acceso universal tiene un fuerte componente económico, al querer transformas a los telecentros en un polo de desarrollo, las personas se acercan de una manera distinta a la tecnología.

De acuerdo a investigaciones similares que se han desarrollado en el mundo, ese hecho se explicaría por el capital cultural. Las personas se apropiarían de la tecnología de acuerdo a las creencias, valores, experiencias y conocimientos que conforman su capital cultural. Si consideramos que el 60% de los usuarios de los telecentros son estudiantes, podremos entender las razones por las cuales se realiza este tipo de apropiación.

Por otra parte, debemos tomar en cuenta que gran parte de los usuarios consideran o ven a Internet como un medio de comunicación. Desde esa perspectiva, el correo electrónico, chat, grupos de discusión y foros, permitirían y reforzarían los lazos sociales que mantienen las personas al interior de cada una de las redes que conforman la sociedad.

En este momento no podría pensarse la web, sin este rol. Dentro de la Sociedad de la Información, la comunicación constante entre las personas surge como una necesidad. Un claro ejemplo de ello, es que en Chile existe un mayor número de teléfonos celulares, que de red fija. Y no sólo debemos pensar en

aplicaciones como el chat o el correo electrónico. Cada vez adquiere un mayor número de usuarios el Messenger, que permite una charla en tiempo real de un grupo definido de personas; o dicho en términos de Castells, una red.

Sería la misma Sociedad de la Información la que determinaría el uso social de Internet. Frente a los altos niveles de incertidumbre y la crisis de identificación, las personas necesitan un contacto más regular y constante con gente que comparte sus mismos principios y valores. Desde esa perspectiva, el factor social sería inherente a Internet, sean cuáles sean las expectativas de los gobiernos o Estados. Ese hecho rompería con el mito de que las TIC's alienan y aíslan a las personas. Al contrario, Internet sería una herramienta útil para unir a las personas en torno a valores y principios comunes. A fin de cuenta, de lo que estamos hablando es de la vigencia e importancia de las comunidades virtuales, no como un sitio web o una aplicación tecnológica, sino que como un grupo de personas.

Con respecto a la pregunta de si a través de iniciativas como los telecentros comunitarios, las personas podrán participar el proceso de generación, procesamiento y divulgación de información, primero es necesario detenerse en dos aspectos. De acuerdo a Castells es ahí donde están los centros de poder de la Sociedad de la Información. En segundo lugar, según este mismo autor la Sociedad de la Información no se dividirá entre los "conectados y desconectados", sino que entre los "interactuantes e interactuantes"<sup>11</sup>. Es decir, entre quienes producen contenidos y negocios en la red, y quienes se limitan a consumir o "bajar" contenidos.

---

<sup>11</sup> Castells, Manuel. Op. cit. p. 404.

Desde esa perspectiva, los usuarios de los telecentros se mantendrían en la lógica de los interactuados. Aunque habría que tener bastante cuidado con este tipo de afirmaciones, debido al problema que se crea al reducir el fenómeno a términos de consumo. Los usuarios de los telecentros estarían o funcionarían bajo otra lógica, en la cual Internet les sirve para comunicarse y para realizar cosas. Las apropiaciones educacionales e informativas, nos señalan que los contenidos son utilizados para realizar tareas fuera de la red, en el mundo real. En términos de Castells, son interactuados dentro de la red, pero en el mundo real, son interactuantes.

Internet no sería un fin en sí mismo, sino que sólo una herramienta que les sirve para lograr sus fines particulares. La red sería apropiada sólo en la medida que les sirva para algo en la cotidianidad, en la realidad. Por lo tanto, al hablar de brecha digital, acceso universal o Sociedad de la Información, no podemos olvidar que Internet y la tecnología, son sólo una parte del mundo en el viven las personas.

## Bibliografía

1. Pisticelli, Alejandro. *La generación Nasdaq*. Ed. Granica. Buenos Aires, Argentina. 2001.
2. Castells, Manuel. *La Era de la Información: Economía, sociedad y cultura*. Vol. 1. *La Sociedad Red*. Alianza Ed. Madrid, España. 1998. p. 47.
3. Neproonte, Nicholas. *Ser Digital*. Ed. Atlántida. Buenos Aires, Argentina. 1995.
4. Straubhaar, Joseph; Lentz, Becky; La Pastina, Antonio. Structuring Access: The role of public access centers in the Digital Divide. University of Texas at Austin. 2000.
5. Straubhaar, Joseph; Fuentes, Martha. *Moving beyond connectivity: Improving public Internet access in Brasil*. Report for School of the Future, University of Sao Paulo. 2001.
6. Newhagen, John; Bucy, Erick. *Routes to media access: Apprehending Internet Content*. College of Journalism, University of Meryland. Presented to the International Association of Mass Communication Research/ International Communication Association Symposium on the Digital Divide. November 2001.
7. Castellón, Lucía; Jaramillo, Oscar. Las múltiples dimensiones de la brecha digital. Reflexiones Académicas N° 13. Facultad de Ciencias de la Comunicación e Información de la Universidad Diego Portales. Santiago, Chile. 2001.
8. Rojas, Viviana; Struhbhaar, Joseph; Estrada - Ortiz, Yinan; and others. *Latinos & New Information Techonolgies*. The University of Texas at Austin. Submitted to the International Communication Asociation, Acapulco. 2000.

9. Bourdieu, Pierre. *Sociología y Cultura*. Ed. Grijalbo. D.F., México. 1984. 283.
10. Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile. Política de Acceso Universal a la Sociedad de la información. SUBTEL. 2001. [http://www.subtel.cl/servlet/page?\\_pageid=56&\\_dad=portal30&\\_schema=PORTAL30](http://www.subtel.cl/servlet/page?_pageid=56&_dad=portal30&_schema=PORTAL30)
11. Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile. *Telecentros comunitarios*. SUBTEL 2002. [http://www.subtel.cl/servlet/page?\\_pageid=56&\\_dad=portal30&\\_schema=PORTAL30](http://www.subtel.cl/servlet/page?_pageid=56&_dad=portal30&_schema=PORTAL30)
12. Berners - Lee, Tim. *Realising the full potential of the web*. World Wide Web Consortium (W3C). London, 12/03/97.
13. Espitúa, Daniel. *Telecentros comunitarios: Conceptos a implementar*. Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile (SUBTEL). 1999.
14. Fernández - Maldonado, Ana María. Las cabinas públicas de Internet en Perú: Perfil de los usuarios y los usos. Universidad Tecnológica de Delft, Facultad de arquitectura. 2000.