

EL CAPITAL SOCIAL COMO FUNDAMENTO PARA LA EVALUACIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD PARA LOS TELECENTROS DE CATALUÑA

Valdivia Vizarreta, Paloma

Universitat Autònoma de Barcelona
paloma.valdivia@uab.es

Úcar Martínez, Xavier

Universitat Autònoma de Barcelona
xavier.ucar@aub.es

Palabras clave: telecentro, capital social, sostenibilidad pedagógica

1. Introducción

Nuestro proyecto de Tesis, se propone como objetivo general elaborar y validar una batería de indicadores de sostenibilidad para la *Xarxa de Telecentros de Catalunya* (XTC) teniendo como fundamento el capital social. Actualmente estos indicadores no existen por lo cual no se puede saber ni cuáles son los resultados de dicha red ni si es eficaz o no.

Los objetivos específicos de este estudio son: (1) Plantear el capital social como fundamento para generar acciones sostenibles en los telecentros de Cataluña. (2) Describir y evaluar las acciones desarrolladas para lograr la sostenibilidad en los Telecentros de Cataluña. (3) Elaborar un modelo de buenas prácticas de sostenibilidad de la XTC. Pretendemos con esta comunicación presentar una síntesis de los resultados obtenidos, en estos dos años, en el desarrollo del marco teórico a partir de la bibliografía nacional e internacional revisada.

Nuestro marco teórico desarrolla una visión actual y global de los telecentros, sus objetivos, modelos, servicios y desafíos. Para ello se han estudiado diferentes redes de telecentros en el mundo, entre ellas la XTC. Se propone un análisis detallado de las dimensiones de la sostenibilidad y los factores que influyen en ella. Se estudia el desarrollo, potencial y medición del capital social desde una perspectiva socioeducativa y su aporte dentro de los telecentros. Al final de esta primera fase, convergen las posibilidades que brinda el capital social a la sostenibilidad de los telecentros.

2. Los telecentros como centros de empoderamiento e innovación pública

Telecentro es un término que se utiliza para describir los lugares que ofrecen la conectividad pública con ordenadores e Internet. Existen en casi todo el mundo. En la actualidad el número estimado es de 300,000 (Rega, 2010). Existen dos enfoques en el trabajo sobre los telecentros: el empresarial y el comunitario: Nuestra investigación se centra en el segundo.

Los primeros telecentros nacen en respuesta al acceso desigual a la tecnología en zonas rurales o remotas (Proenza, 2001) (Harris, Kumar, y Balaji, 2003) (Abdul Malek, 2012). Y surgen, de la idea de un ordenador compartido por la comunidad, a mediados de 1980 en Escandinavia, Canadá y los Estados Unidos, todavía sin Internet. En 1997, la ONU pidió el acceso universal a los servicios de las TIC. A partir de allí fue necesaria la conexión a Internet en los telecentros.

En una segunda etapa (Fillip y Foote, 2007), entre los años 2000 y 2010, nacen redes de telecentros y se crean telecentros a mayor escala, con nuevos modelos y con mayor participación del gobierno, de la comunidad académica y del sector privado.

En la actualidad, los telecentros están ampliando su capacidad de funcionamiento, los modelos de financiamiento, sus objetivos y los servicios que brindan. Todo ello para adaptarse a las demandas de la población, a los modelos económicos, a la evolución de las TIC y a la infraestructura de las comunidades. Esto ha llevado a que los modelos de "telecentro" estén en constante evolución. Los telecentros no solo representan una gran oportunidad para ampliar el acceso de las TIC a las comunidades rurales de una manera flexible, sino que son lugares de encuentro, de generación de ideas, oportunidades de cambio y, en algunos casos, en una parte vital e integral de la infraestructura social de la comunidad (Ebam Etta y Parvyn-Wamahiu, 2003). Los telecentros tienen un enorme potencial, pueden influir en una visión de desarrollo de una comunidad, movilizar a la sociedad civil y al gobierno de la comunidad hacia la búsqueda de soluciones a sus necesidades (Mayanja, 2006) (Madon, 2007).

Los aspectos más relevantes de la investigación desarrollada en relación con los telecentros son: (1.1) los enormes tejidos de redes de telecentros por todo el mundo; (1.2) la diversidad de servicios que se pueden ofrecer desde los telecentros; y (1.3) los desafíos a los que se enfrentan para lograr mantenerse en funcionamiento.

2.1 Las redes de telecentros

Son agrupaciones de telecentros, creadas para mejorar la comunicación y el acceso a recursos, para ampliar la gama de beneficios potenciales. A través de ellas se comparte conocimientos técnicos, experiencias y proyectos, aumentando la eficacia y posibilidades de éxito de los miembros.

Son cinco las redes de telecentros a las cuales se encuentran vinculados los telecentros catalanes que serán objeto de estudio en nuestra investigación. Ellas son: Red mundial/ comunidad.telecentre.org; Red europea/ telecentre-europe.org; Telecentros de Latinoamérica y el Caribe/ telecentros.org; Red estatal/ comunidaddetelecentros.net; y, por último, Xarxa de telecentros de Catalunya (XTC). La XTC nace en el año 2002, actualmente cuenta con más de 690 telecentros en toda la comunidad autónoma. Los telecentros se encuentran ubicados en centros cívicos, ayuntamientos, consejos comarcales, bibliotecas públicas, puntos de información juveniles y asociaciones vecinales. Desde hace más de una década, el gobierno catalán, dentro de sus diversos departamentos ha creado proyectos de telecentros. En la actualidad, financieramente dependen de los departamentos que los crearon pero se ha unificado la gestión, comunicación, mantenimiento y formación a cargo de una oficina técnica de la XTC. La XTC es un proyecto integrado a la "Estrategia del Sistema Público de Innovación Catalán".

2.2 Los servicios que brindan los telecentros del mundo, están sujetos a la disponibilidad técnica, de gestión y sobre todo a las necesidades de la población.

A continuación presentamos, en la Tabla Nº 1, un compendio de servicios que brindan los telecentros.

Tabla 3. Servicios en los telecentros.

(Elaboración propia a partir de Harris (1999), Ebam Etta y Parvyn-Wamahiu, (2003),

Tipo	Servicio
Comunicación	Teléfono (fijo y móvil), correo electrónico, fax, chat, videoconferencia, fotocopias, impresión, escaneo, proyector, cámara de fotos, cámara de vídeo, etc. Comprar u ordenar bienes y servicios, trámites ciudadanos.
Información	Navegación por Internet, programas de radio, periódicos, boletines de noticias, televisión, soporte y asesoramiento, temas de salud, e-gobierno, agricultura, administración, comercio y trabajo, remesas del extranjero, etc.
Educación	Formación, ejercicios de desarrollo personal o de grupo, transformación, e-learning, etc.
Desarrollo de la comunidad	Tablón de anuncios, apoyo institucional (escuelas, bibliotecas, etc.), centro de encuentro, teletrabajo, actividades de ocio, centro de juegos, ver películas, leer libros digitales, reciclaje de equipos, prestación de servicios y equipos.

Como se puede observar, en un telecentro se puede brindar una amplia gama de servicios y cada uno de ellos se podría justificar por su pertinencia y relevancia dentro de cada comunidad.

2.3 Los desafíos a los que se enfrentan los telecentros son variados, pues no existe un consenso sobre las dificultades que enfrentan los telecentros, pero si sobre el factor de clausura, que es la falta de financiamiento.

Para detallar las dificultades se ha elaborado la Tabla Nº 2 dividida en tres columnas. En la primera se ha utilizado la siguiente categorización: contexto, coste, capacidad, contenido y conectividad para enumerar. En la segunda columna, se han incluido las dimensiones de la sostenibilidad que se desarrollaran en el siguiente apartado. Y en la tercera columna figuran los desafíos¹. Este término comprende las propuestas encontradas en la bibliografía, como problema, riesgo, dificultad u oportunidad. Los 33 puntos que se mencionan permiten tener una visión global de

¹ El término "desafío" se basa en el aporte de Shadrach y Sharma (Telecentre Sustainability: Misnomers, Challenges, and Opportunities, 2011, p.4).

los diversos problemas, por los que atraviesa un telecentro. Este análisis nos ha servido de base para elaborar los factores de sostenibilidad.

Tabla 4. Desafíos de los telecentros comunitarios.
(Adaptación a partir de Ebam Etta & Parvyn-Wamahiu, (2003))

Categoría		Desafío		
Coste	Financiero	i. Plan de empresa		
		ii. Inestabilidad o ausencia de patrocinadores		
Contexto	Político	iii. El costo de los equipos, mantenimiento y suministros		
		iv. Costo de los servicios (en el caso de cobrarse)		
		v. Compromiso político		
		vi. Inestabilidad en los cargos políticos		
		vii. La relación positiva con los gobiernos y asociaciones		
		viii. Alianzas de prestación de servicios y colaboración		
	Social	ix. Conocimiento del contexto social		
		x. Demanda local		
		xi. Discriminación		
		xii. Capacidad de liderazgo		
		xiii. Vinculación con líderes o instituciones de apoyo		
		xiv. credibilidad, respeto y compromiso		
Capacidad	Organizativa	xv. La mala gestión		
		xvi. Calidad y cantidad del personal (asalariado o voluntario)		
		xvii. La mala o ausente publicidad		
		xviii. La ubicación inapropiada (lejanía, accesibilidad o inseguridad)		
		xix. La insuficiencia de las instalaciones físicas, de conexión o eléctricas. Mala infraestructura.		
		xx. El horario de atención		
		xxi. Relevancia de servicios y productos		
		xxii. La red de voluntarios		
		Conectividad	Tecnológica	xxiii. Calidad de la conexión a Internet
				xxiv. Coste de las licencias
				xxv. El mantenimiento oportuno y/o frecuente
		Contenido	Pedagógico	xxvi. El analfabetismo o bajo nivel educativo de la población
xxvii. La diversidad (étnico-lingüística, cultural)				
xxviii. Capacidad de innovar y desarrollar servicios para satisfacer las necesidades locales.				
xxix. Métodos participativos				
xxx. Las habilidades técnicas y formativas				
xxxi. Falta de información en lenguaje propio o familiar				
xxxii. Desconfianza o sobreabundancia de información				
xxxiii. Capacidad de crear sinergias con otras agrupaciones y redes locales				

3. La sostenibilidad de los telecentros

La sostenibilidad de los telecentros se ha convertido en un tema clave en el debate sobre el uso de las TIC para el desarrollo social y económico de la comunidad (United Nations, 2013). La evidencia del campo sugiere que el apoyo a telecentros, exclusivamente a partir de subvenciones del gobierno, no es una buena fórmula para la sostenibilidad (Harris, Kumar, y Balaji, 2003), ni tampoco el acceso a la tecnología por sí mismo (Roman y Colle, 2002). Son varios los investigadores que han lanzado algunas respuestas en relación a la sostenibilidad del telecentro. Por ejemplo para Jauernig (2003), aquel depende del contexto, del hecho de actuar de forma integral. Para Best y Kumar (2008) la esperanza de vida del telecentro está relacionada con el nivel de satisfacción y Liyanage (2009), por último, lo relaciona con la capacidad emprendedora e innovadora de los líderes locales. En la última década, se ha argumentado a partir de diversas clasificaciones, alternativas, pilares o de diversas dimensiones la sostenibilidad de los telecentros. Se postula que la sostenibilidad de los telecentros incluye las siguientes dimensiones: social, organizativa, política o legal, tecnológica y económica (Delgadillo, Gómez, y Stoll, 2002)

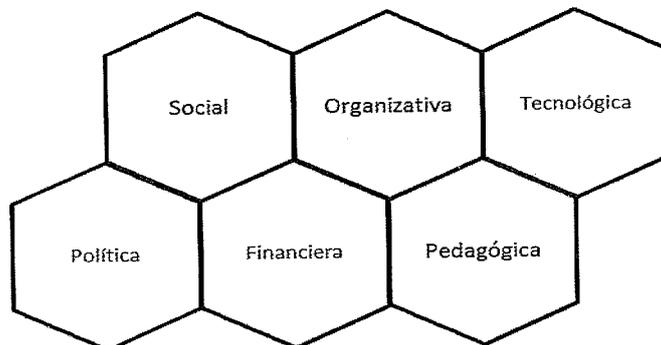
3.1 Las dimensiones de la sostenibilidad que proponemos, según la teoría actual, son seis dimensiones interdependientes, Ilustración N° 1: social, financiera, política, organizativa, tecnológica y pedagógica.

Estas dimensiones han sido desarrolladas por diversos autores Bailey, 2009; Bossio, 2007; Celedón y Razeto, 2009; Corporación Makaia, 2010; Delgadillo, Gómez, y Stoll, 2002; Harris R., 2011; Kumar y Best, 2007; Proyecto Tricalcar, 2007; Whyte, 1999. Nuestro aporte consiste en desarrollar cada una de estas dimensiones a partir de los desafíos (Tabla N°2), y establecer los factores que las constituyen. Sin embargo, dentro de este enfoque multidisciplinar (Rega, 2010), se debe considerar

que las experiencias de los telecentros requieren una constante renovación y búsqueda del sentido en el uso de las herramientas tecnológicas. Por esta razón, quienes participan de estas iniciativas, requieren ser formados y capacitados constantemente; aspecto que resulta complejo por los escasos recursos con los que cuentan los telecentros (Celedón y Razeto, 2009).

Esquema 1. Dimensiones de la sostenibilidad.

(Elaboración propia)



Desde nuestro punto de vista y debido a su importancia, ésta debería ser una dimensión fundamental por la naturaleza formativa de los telecentros, pero no se menciona en la bibliografía relacionada con telecentros. Por ello, hemos ampliado el ámbito de la búsqueda bibliográfica. Proponemos una dimensión de sostenibilidad que se basa en el artículo "Sustainable pedagogy: a research narrative about teachers, creative and performativity" (White, 2008). Aunque dicho artículo enfoca la sostenibilidad pedagógica dentro del contexto de la escuela, consideramos que es extrapolable a la función formativa de los telecentros en el territorio y en la comunidad. En la presente investigación se propone como "sostenibilidad pedagógica". La describimos como la función formadora del telecentro, de la didáctica, de la creatividad para generar, adaptar contenidos y proyectos. En donde el dinamizador es capaz de elaborar un diagnóstico, contar con un conocimiento social, generar propuestas de innovación y colaborar en redes de aprendizaje en diferentes contextos y evaluar sus acciones educativas.

Para que el dinamizador pueda desarrollar estas acciones es necesario disponer no sólo de una formación inicial adecuada sino, también, de una formación continuada que le permita ir adaptando sus funciones como dinamizador a la evolución de las necesidades e intereses de la población y a la evolución de propia tecnología. La parte más complicada de la formación permanente es la financiación. Sin embargo existen otras alternativas como, por ejemplo, una red de soporte y seguimiento, el acceso a autoformación, formación presencial o virtual, espacios para compartir entre pares y expertos, así como la retroalimentación desde diversos canales especializados, donde aprende y enseña. El logro de estas alternativas recae en un ente gestor, que dinamice toda la red de telecentros.

3.2 Factores de sostenibilidad

La Tabla Nº 3, es un compendio de las variables de las seis dimensiones de sostenibilidad que se han desarrollado teniendo en cuenta la bibliografía sobre cada dimensión así como de los desafíos que presentan los telecentros. Las variables se han diferenciado en factores propios de la organización interna, y factores del contexto local, nacional e internacional.

Tabla 5. Los factores de las dimensiones de la sostenibilidad de un telecentro.

Elaboración propia. Clasificación a partir de los contextos que propone Rega (2010, p. 38)

	Organización Interna	Contexto Local, nacional o internacional
Financiera	<ul style="list-style-type: none"> Plan de empresa Análisis financiero Espíritu empresarial 	<ul style="list-style-type: none"> Alianzas y formas de colaboración Fuentes de financiación Remuneración del dinamizador
Política	<ul style="list-style-type: none"> Sustento legal Políticas de contenido abierto y propiedad intelectual Políticas de accesibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Estabilidad política Compromiso de los líderes políticos Políticas de inclusión digital Profesionalización de la función del dinamizador
Social	<ul style="list-style-type: none"> Comprensión del contexto social local: étnico-lingüística, cultura, colectivos especiales. Compromiso y coordinación de actores Activismo ciudadano y gestión del voluntariado 	<ul style="list-style-type: none"> Retroalimentación de la comunidad. Difundir la labor entre la sociedad civil y el sector privado Sentido de pertenencia de la comunidad Liderazgo del telecentro dentro de la comunidad
Organización	<ul style="list-style-type: none"> Planificación sistemática Protocolos y funciones Roles del personal Cantidad y calidad del personal Innovación en los servicios 	<ul style="list-style-type: none"> Ubicación Instalaciones Horario de funcionamiento Marketing /canales de difusión y visibilidad
Técnica	<ul style="list-style-type: none"> Modelo de gestión Protocolos para atender las peticiones e incidencias Demanda y escalaridad de los equipos Sensibilidad, adaptación y accesibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> Tecnología adecuada a las necesidades Sencillez, estabilidad y robustez de los equipos Calidad y longevidad
Pedagógica	<ul style="list-style-type: none"> Capacidad de autoformación Habilidades formativas Diagnóstico y evaluación Adaptación y relevancia de los servicios y contenidos Información en lenguaje propio o familiar 	<ul style="list-style-type: none"> Soporte pedagógico Redes de colaboración (conocimientos y recursos) Nivel educativo de la población

Al final del análisis de este capítulo, podemos afirmar, primero, que tanto las dimensiones de sostenibilidad, como cada uno de los factores que se detallan podrían ser aplicables a otros proyectos socioeducativos.

En segundo lugar que, la apropiación del telecentro por parte de la comunidad beneficiaria está presente en todas las dimensiones, así como la relación entre los agentes políticos, los líderes y las entidades. Y lograr esta apropiación es necesario que el dinamizador sea capaz de brindar servicios y formación pertinentes para la comunidad.

4. El capital social desde la perspectiva socioeducativa

A partir de la propuesta de sostenibilidad nos propondremos argumentar que la sostenibilidad de un telecentro es posible gracias a las redes de confianza, cooperación y reciprocidad que allí se generan (Simpson, 2005). Estas redes representan el capital social con el que cuenta el telecentro. Para Ferlander y Timms (2007) citando a Coleman (1990) Putnam (2000), el núcleo del concepto del capital social se basa en la disponibilidad de recursos a los que se puede acceder a través de las relaciones sociales. Desde nuestro punto de vista, el telecentro se beneficia de las redes que posee cada individuo, pero, de los encuentros que allí se producen y se fortalecen nuevas relaciones que dan valor al centro y se convierten en una riqueza colectiva. Es beneficioso tanto para el individuo como para el colectivo.

Es necesario conocer cuál es el contexto, naturaleza y posibilidades de estas redes.

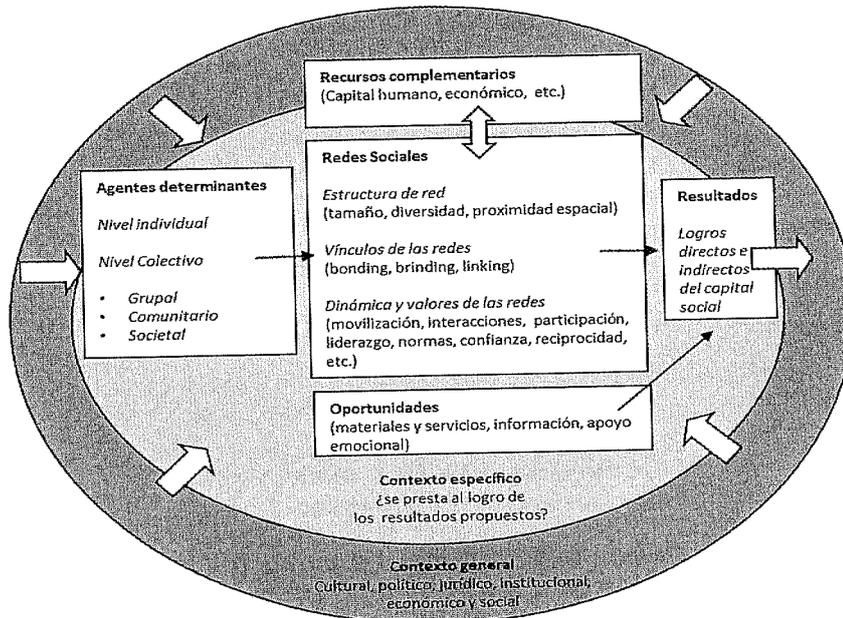
- **El contexto del capital social** que proponemos parte de los aportes de Putman (2000) y Franke (2005). Como se puede observar en el esquema N° 2 se debe tener en cuenta el contexto general y el contexto específico, además de 5 bloques. Detallaremos: agentes determinantes, redes sociales y resultados.
- **Los agentes determinantes** se clasifican en cuatro dimensiones del capital social: la

primera es el capital social individual o capital social interpersonal para Franke (2005), la segunda clasificación sería el capital social grupal como comenta Durston (2003). La tercera dimensión sería el capital social comunitario referido a las redes entre las organizaciones locales y cuarta dimensión sería las redes entre organizaciones fuera del entorno local, se ha redes fuera de la organización esta última se denominado capital social societal, utilizando la denominación de Serrano (2002).

- o Las **redes sociales** que conforman su comunidad, deben ser el principal interés del telecentro, debe buscar acogerlas e involucrarlas, y debido a ello podrá acceder por ejemplo: información de la comunidad, los puntos de vista de los líderes, el intercambio de conocimiento, etc. Gracias a estas redes, el telecentro fortalece su capacidad de acción en la comunidad e incrementa el valor de lo que puede ofrecer. Se han clasificado en tres: estructura de la red, vínculos de las redes y dinámica y valores de las redes

Esquema 2. Marco del Capital Social.

Adaptación a partir de Franke (2005, p.9)



- o Los **vínculos entre redes** según Woolcock y Narayan (2000), Siles (2003) y Villaseñor y Úcar (2011), que tiene puntos de vista similares, son tres: la primera es Bonding “con los míos”: son vínculos intragrupo, son relaciones socialmente estrechas y con lazos de exclusividad/exclusión. Bridging “con los otros”: son relaciones en donde se establecen “puentes” con personas fuera del grupo buscando generar lazos de inclusión, son relaciones horizontales o con una distribución simétrica. Linking: son relaciones con individuos o grupos con diferentes estatus o poder. Son vínculos para conseguir recursos, ideas e información más allá de la comunidad. Son relaciones asimétricas, en su mayoría verticales. Consideramos que existe una relación entre las dimensiones de las redes de capital social y los tipos de vínculos que se generan en cada uno de ellos. Ambas nos permiten comprender la naturaleza de los vínculos, por ejemplo, la relación entre el telecentro y una asociación del pueblo pertenece al capital social comunitario y se debe buscar tener entre ellos un vínculo tipo “bridging”, relación horizontal y se basa en características comunes de compromisos moderados tales como respeto y confianza.
- o La **dinámica y valores** de las redes se refiere a la interacción, la participación en redes sociales locales y externas, a factores, valores y normas, que ayudaran a comprender el capital social.
- o Los **logros del capital social** se generan y acumulan a partir de las relaciones sociales. Para comprender los beneficios o activos del capital social se han analizado dos planteamientos, primero Putman, Leonardí, y Nanetti (1993) señalan que lo relaciona con la resolución de problemas colectivos, la facilidad en las negociaciones, la mejora del destino de las comunidades, el posicionamiento, las posibilidades y el acceso a recursos de

diversos tipos para quienes participan en las asociaciones, el emprendimiento común sobre normas y expectativas compartidas y estimula el interés por los asuntos públicos.

Serrano (2002), por su parte, define el capital social como el conjunto de activos que se obtienen por participar en forma espontánea y colaborativa en organizaciones o colectivos. Entre ellos: comparten propósitos comunes, se encuentran regulados por normas implícitas o explícitas de cooperación sobre los beneficios. Este autor ha organizado estos activos en tres tipos: bienestar, integración social y poder e influencia social, y estos, a su vez, desde los puntos de vista individual, comunitario y societal. Esta clasificación nos permite comprender su versatilidad y su aporte en distintos niveles.

4.1 El capital social y la sostenibilidad en los telecentros

El capital social de los miembros de la comunidad y de la comunidad en su conjunto es la base sobre la que puede tener lugar un proceso de empoderamiento (Gurstein, 2004). Para lograrlo es necesario desarrollar un sistema de redes cohesionado, vivo y denso.

Los telecentros se han convertido en una parte vital e integral de la infraestructura de la comunidad. Y su sostenibilidad depende de su integración, su aceptación y el entusiasmo de la comunidad en participar en su gestión (Ebam Etta y Parvyn-Wamahiu, 2003).

A partir de lo expuesto podemos afirmar que el capital social es la estructura en la que crecerá el telecentro. Sus líderes, responsables y gestores, desde dentro, deben preocuparse por conocer cómo se generan las interacciones entre los participantes, conocer la influencia que tiene sobre la comunidad, cuán influyentes son las redes que se encuentran vinculadas en él, para proponer acciones que ayuden a mantener e incrementar este capital social, cuya finalidad sea abarcar y comprometer a toda la comunidad. Aprovechando las oportunidades que brinda el capital social se incrementarán las posibilidades de cubrir las diferentes dimensiones de la sostenibilidad del telecentro.

4.2 Medición e indicadores de capital social

Conviene señalar que medir el capital social presenta algunas dificultades debido a varias razones: es un recurso intangible y colectivo con características de bien público, que pueden ser positivas o negativas.

Los indicadores de capital social difieren geográficamente y sectorialmente. La forma más generalizada mediante la que se intenta medir el capital social, es a través de encuestas. Por ello, el reto en su medición es identificar un sistema de indicadores contextualmente relevantes. Ello conlleva al siguiente paso, la formulación de preguntas que se centren en sus dimensiones; es decir, en la participación en la comunidad a través de los grupos organizados (Requena, 2008), en los vínculos que nacen de forma espontánea, etc.

Las iniciativas revisadas, referidas a la medición del capital social (Edwards, 2004; Franke, 2005; Grootaert y Van Bastelaer, 2001; Zukewich y Norris, 2005), han permitido profundizar en cada indicador y compararlos.

Dentro del contexto de los telecentros, basaremos nuestra propuesta en el modelo del gobierno de Canadá (Franke, 2005), Tabla N° 5, que se centra en el análisis de redes, aprovechando su potencial al aplicarlo para abordar individuos, dentro de los grupos y entre las organizaciones.

Resulta complicado afirmar que podremos conseguir una fotografía exacta del capital social, no debemos olvidar que es una herramienta social, supeditada a los permanentes cambios que se producen entre los miembros, la comunidad, el gobierno, el contexto general. Sin embargo, es necesario profundizar su estudio, para aprovechar las posibilidades que nos brinda, y proyectar acciones de mejora.

Actualmente se está construyendo el trabajo empírico. Lo que pretendemos es elaborar un listado de indicadores a partir de los aportes de la primera fase, para, a continuación, seleccionar, diseñar y validar los instrumentos, cualitativos y cuantitativos, que se van a aplicar para recoger la información sobre cada uno de aquellos indicadores de capital social.

Tabla 6 . Indicadores de capital social. (Franke, 2005)

Sugerencia de indicadores del capital social				
Elementos del capital social a medir		Capital social individual redes interpersonales	Capital social colectivo Redes dentro de la organización	Capital social colectivo Redes entre organizaciones
Presencia del capital social	Propiedades de las estructuras de las redes	Tamaño de la red	Número de personas con quién mantiene diferentes tipos de relaciones	Número de miembros en la organización
		Densidad de la red	Nivel de interconexión entre sus miembros	Nivel de las interconexiones entre los miembros de una organización
	Diversidad de la red	Heterogeneidad del estatus socio-económico de la red	La heterogeneidad de la situación socio-económica de los miembros de una organización	La heterogeneidad de las asociaciones socias de la organización en una red
	Frecuencia del contacto	Número de contactos entre la red de miembros	Número y duración de los contactos entre los miembros de una organización	La frecuencia de las comunicaciones y el número de actividades en red entre las organizaciones
Dinámica de las redes	Intensidad del contacto	Relaciones estrechas y naturales en términos de inversión emocional (débil-fuerte)	La fuerza y la naturaleza de las relaciones de trabajo dentro de la organización	La fuerza y la naturaleza de las relaciones entre los socios
		Proximidad espacial de los miembros de una red	Miembros de la organización que se reúnen regularmente	Socios de la red que trabajan en la misma área geográfica
	Movilización de redes: Condiciones de acceso a recursos	Presencia o ausencia de alternativas, dependencia, dificultades.	La autonomía y la interdependencia de los miembros de la organización	La autonomía y la interdependencia de las organizaciones asociadas
	Movilización de redes: diferencias percibidas y movilización de recursos	Expectación acerca soporte /recursos y demandas sobre el soporte /recursos	Las expectativas sobre el apoyo disponible / recursos y preguntas sobre el apoyo / recursos efectivamente recibidos	Las expectativas sobre el apoyo disponible / recursos y preguntas sobre el apoyo / recursos efectivamente recibidos
Funcionalidad de las redes	Relaciones y condición de integración social	Habilidades relacionales y efecto de los eventos	La estabilidad de las relaciones dentro de la organización a través de diversos hechos que marcan la evolución de la organización	La estabilidad de las relaciones entre organizaciones a través de diversos hechos que marcan la evolución del proyecto colectivo
		Normas y reglas internas de la red	Normas: dimensiones étnica y cultural de relaciones (confianza, pertenencia, tolerancia, inclusión, etc.)	Calidad y aspecto democrático de las interacciones, la apertura, y el respeto de los actores, la percepción común de los problemas, la confianza en la contribución de cada miembro de la organización
Contexto externo	Disposición de las estructuras e instituciones	Disposición formal/informal para ayudar/obstaculizar el desarrollo de las relaciones y la integración social.	Los acuerdos formales / informales que ayudan / dificultan las interacciones entre los miembros de la organización	Los acuerdos formales / informales que ayudan / dificultan la creación y el funcionamiento entre las asociaciones

Al finalizar esta investigación, el 2015, se espera obtener un perfil del capital social de los telecentros y conocer qué acciones fortalecen o incrementan su sostenibilidad. Ambos resultados deben permitir elaborar un modelo de buenas prácticas de sostenibilidad para la XTC.

5. Referencias bibliográficas

- Abdul Malek, J. (2012, september). Digital inclusion and the sustainability of multifunctional telecenters in Indonesia and Malaysia. *Geografía - International Journal of Development, Society and Environment*, 8, 166-183.
- Bailey, A. (2009). Issue affecting the social sustainability of telecentres in developing context: A field study of sixteen Telecentres In Jamaica. *The Electronic Journal on Information Systems in Developing Countries*, 36(4), 1-18.
- Best, M., y Kumar, R. (2008). Sustainability Failures of Rural Telecenters: Challenges from the Sustainable Access in Rural India (SARI) Project. *Information Technologies and International Development*, 4(4), 31-41.
- Bossio, J. F. (2007). Sostenibilidad de proyectos de desarrollo con nuevas tecnologías: El caso de la organización de regantes y su sistema de información en Huaral. *The Journal of Community Informatics*, 03(03), 01-13.

- Celedón, M. A., y Razeto, A. (2009). *La transformación de puntos de acceso en nodos de conocimiento: Análisis de diez experiencias de telecentros comunitarios en América Latina*. Santiago de Chile: CEPAL-UN.
- Coleman, J. C. (1990). *Foundations of Social Theory*. Cambridge: Harvard University Press.
- Corporación Makaia. (2010). *Empresarismo Social para Centros Poeta y Mi LLave - Guía para la Sostenibilidad*. Medellín, Colombia: Trust for the Americas- Microsoft.
- Delgadillo, K., Gómez, R., y Stoll, K. (2002). *¿Para qué?: Lecciones sobre telecentros comunitarios en América Latina y Caribe*. Extraído de Fundación Chasquinet, IDRC: <http://www.idrc.ca>
- Durston, J. (2003). Capital social: Parte del problema, parte de la solución, su papel de la pobreza en la persistencia y la superación de la pobreza en América Latina y el Caribe. En R. Atria, y M. Siles, *El Capital social y reducción de la pobreza en América Latina y el Caribe: En busca de un nuevo paradigma* (pp. 147-202). Santiago de Chile: CEPAL- Universidad de Michigan.
- Ebam Etta, F., y Parvyn-Wamahiu, S. (2003). *The Experience with Community Telecentres, 'Information and Communication Technologies for Development in Africa' series* (Vol. 2). (O. African Books Collective, Ed.) Ottawa, Dakar: IDRC/CODESRIA.
- Edwards, R. W. (2004). *Measuring Social Capital An Australian Framework and Indicators*. Canberra: Australian Bureau Statistics.
- Ferlander, S., y Timms, D. (2007). Social Capital and Community Building through the Internet: A Swedish Case Study in a Disadvantaged Suburban Area. *Sociological Research Online*, 12(5), 8.
- Fillip, B., y Foote, D. (2007). *Making the connection: Scaling Telecenters for Development*. Washington, D. F.: the Information Technology Applications Center (ITAC) of the Academy for Education Development. Extraído de <http://connection.aed.org/identity.htm>
- Franke, S. (2005). *Measurement of Social Capital, Reference Document for Public Policy Research, Development, and Evaluation*. Government of Canada, Policy Research Initiative (PRI project). Canadá: Projet de recherche sur les politiques.
- Grootaert, C., y Van Bastelaer, T. (2001, 04). Understanding and measuring social capital: A synthesis of findings and recommendations from the social capital initiative. *Social Capital Initiative*(24).
- Gurstein, M. (2004). Latin American Community Telecenters: "It's a long way to TICperary**". In M. Menou, K. Delgadillo, y K. Stoll, *The Journal of Community Informatics* (pp. 39-57). New York: Community Informatics Research Network.
- Harris, R. (1999). Evaluating Telecentres within National Policies for ICTs in Developing Countries. In R. Gómez, P. Hunt, R. Gómez, y P. Hunt (Eds.), *Telecentre Evaluation: A global perspective, Report of an International Meeting on Telecentre Evaluation* (pp. 131-138). Québec: IDRC.
- (2011). *The five Pillars of Sustainability Telecentre*. ITU Asia Pacific Centres of Excellence (ITU ASP CoE) , Training Workshop on "Sustainability and Telecentres". Bangkok: ISITI-UNIMAS. Retrieved from Workshop on Sustainability and Telecentres.
- Harris, R., Kumar, A., y Balaji, V. (2003). Sustainable Telecentre? Two cases from India. In S. Krishna, & S. Madon, *The Digital Challenge: Information Technology in the Development Context* (pp. 124-435). Gateshead, Great Britain: Ashgate Publishing Limited.
- Jauernig, C. (2003). *Review of telecenter sustainability criteria for the establishment of sustainable rural business resource centers for SMEs in developing countries*. UN. Viena: United Nations Industrial Development Organization.
- Kumar, R., y Best, M. (2007). Impact and Sustainability of E-Government Services in Developing Countries: Lessons Learned from Tamil Nadu, India. *The Information Society: An International Journal*, 37- 41.
- Liyanage, H. (2009). *Sustainability Firts, in search of telecentre sustainability*. Kotte, Sri Lanka: Sarvodaya Fusion.

- Madon, S. (2007). Telecentres and development: A social space approach. *Information Systems and Innovation Group Working Paper Series*, 164, 1-13.
- Mayanja, M. (2006). Rethinking Telecentre Sustainability: How Implement a Social Enterprise Approach- Lessons from India and Africa. *The journal of Community Informatics*, 2(3), 1-5.
- Proenza, F. (2001, 05 17). Telecenter Sustainability -Myths and Opportunities. In F.-I. C. FAO Investment Centre (Ed.), *Bridging the rural knowledge gap: Information systems for improved livelihoods* (pp. 3-15). Roma: UNESCO. Extraído de: http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL_ID=15763&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html
- Proyecto Tricalcar. (2007). *Unidad 19: Guía básica de estrategias de sostenibilidad para redes inalámbricas comunitarias*. Extraído de Zahwayra: <http://zahwayra.wordpress.com/tricalcar/materiales-del-proyecto-tricalcar/1/>
- Putman, R. (2000). *Bowling alone: The collapse and revival of american community*. New York: Simon and Schuster.
- , Leonardi, L., y Nanetti, R. (1993). *Making democracy work: Civic traditional in moder Italy*. Princeton: Princeton University Press.
- Rega, I. (2010). *What do local people think about telecentres?* Lugano, Swiss: Faculty of Communication Sciences, University of Lugano.
- Requena, F. (2008). *Redes sociales y sociedad civil*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Roman, R., y Colle, R. (2002, January). *Themes and Issues Telecentre Sustainability*. Manchester University. Manchester: Institute for Development Policy and Management.
- Serrano, C. (2002). *Pobreza capital social y ciudadanía*. Santiago de Chile: Asesorías para el desarrollo.
- Shadrach, B., y Sharma, S. (2011, 05). *Telecentre Sustainability: Misnomers, Challenges, and Opportunities*. Extraído de: <http://www.telecentre.org/wp-content/uploads/Telecentre-Sustainability.pdf>.
- Siles, M. (2003). La dinámica del desarrollo del capital social. En i. Arriagada, y F. Miranda (Ed.), *Capital social, una herramienta para los programas de suspensión de la pobraa urbana y rural. Serie Seminarios y Conferencias* (pp. 39-47). Santiago de Chile: CEPAL.
- Simpson, L. (2005). Community Informatics and sustainability: Why social capital matters. *The journal of Community Informatics*, 1(2), 102-119.
- United Nations, A.-E. (2013, 02 11). *Telecentres*. Extraído de: <http://www.unapcict.org/ecohub/resources/browse-resources/telecentres>
- Villaseñor, K., y Úcar, X. (2011). El capital social en la biblioteca universitaria. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 50-64.
- White, J. (2008). Sustainable pedagogy: A research narrative about teachers, creative and performativity. *TCI (transnational Curriculum Inquiry)*, 5(1).
- Woolcock, M., y Narayan, D. (2000). Capital social: Implicaciones para la teoría, la investigación y las políticas sobre desarrollo. *The World Bank Research Observer*, 15(2), 225-249. Extraído de <http://wbro.oxfordjournals.org/content/15/2/225>
- Zukewich, N., y Norris, D. (2005). *National Experiences and International Harmonization in Social Capital Measurement: A Beginning*. Budapest: OCDE.