

## Las tecnologías de información y comunicación como mediadoras de políticas públicas para la reducción de la pobreza en dos municipios fronterizos colombo-venezolanos

*Information and Communication  
Technologies as mediators of public  
policies for the reduction of poverty  
in two Colombian-Venezuelan border  
municipalities*

DOI: <https://doi.org/10.32870/cys.v2019i0.6374>

MARÍA-ANTONIA CUBEROS

<https://orcid.org/0000-0002-5235-552X>

MARISELA VIVAS-GARCÍA

<https://orcid.org/0000-0002-8941-4562>

RINA MAZUERA-ARIAS<sup>1</sup>

<https://orcid.org/0000-0002-9888-5833>

El artículo muestra el análisis del papel de las tecnologías de información y comunicación (TIC) como mediadoras de políticas públicas dirigidas a la reducción de la pobreza en los municipios Bolívar y Villa del Rosario de la frontera colombo-venezolana; al seguir la metodología cuantitativa se halló su influencia comunicacional al proveer información, acortando la brecha digital e incitando el empoderamiento.

**PALABRAS CLAVE:** Mediación, TIC, pobreza, políticas públicas, Colombia, Venezuela.

*The article shows an analysis of the role of the Information and Communication Technologies (ICT) as mediators of public policies aimed at reducing poverty in the Bolívar and Villa del Rosario municipalities of the Colombian-Venezuelan border. When following the quantitative methodology, its communicational influence when providing information was discovered, bridging the digital gap and encouraging empowerment.*

**KEYWORDS:** Mediation, ICT, poverty, public policies, Colombia, Venezuela.

### Cómo citar:

Cuberos, M. A., Vivas García, M. & Mazuera-Arias, R. (2019). Las Tecnologías de Información y Comunicación como mediadoras de políticas públicas para la reducción de la pobreza en dos municipios fronterizos colombo-venezolanos. *Comunicación y Sociedad*, e6374. DOI: <https://doi.org/10.32870/cys.v2019i0.6374>

<sup>1</sup> Universidad Simón Bolívar, Colombia.

Correos electrónicos: [m.cuberos@unisimonbolivar.edu.co](mailto:m.cuberos@unisimonbolivar.edu.co), [m.vivas@unisimonbolivar.edu.co](mailto:m.vivas@unisimonbolivar.edu.co) y [r.mazuera@unisimonbolivar.edu.co](mailto:r.mazuera@unisimonbolivar.edu.co)

Fecha de recepción: 06/12/16. Aceptación: 30/05/17. Publicado: 03/04/2019.

## INTRODUCCIÓN

La pobreza se configura en dimensiones que comprenden desde “las necesidades básicas de subsistencia hasta las valoraciones morales en un contexto de justicia social” (Caballero, 2007, p. 152); así se vincula con la ausencia de capacidades básicas que impiden al individuo su inserción en la sociedad mediante el ejercicio de su voluntad (Sen, 1992) y con la incapacidad para obtener bienestar por la inexistencia de medios. De esta manera, la información y comunicación surgen como ejes transversales para que el individuo pueda incrementar / empoderar un conjunto de habilidades que le permitan mejorar las condiciones de vida, conducentes al desarrollo humano (Programa de la Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD], 2001).

Las tecnologías de información y comunicación (TIC)<sup>2</sup> han generado una conectividad impactante en todas las dimensiones de la sociedad, facilitando la creación y socialización de información y conocimiento ante las nuevas formas de interacción entre los diversos actores –organizaciones gubernamentales, no gubernamentales y movimientos sociales– constituyéndose en herramientas para el desarrollo económico y fomento de la democracia; para la ciudadanía al implementarse en combinación con políticas públicas en la prestación de servicios públicos con eficiencia y transparencia, en el sector educativo para alcanzar calidad y además para fortalecer las capacidades de los gobiernos locales e incrementar la cooperación regional mediante las redes u otros mecanismos tecnológicos (Palacios, Flores-Roux & García Zaballos, 2013).

De esta manera, el acceso y uso de la información y la comunicación, como eje transversal, es una condición básica para el desarrollo y por ende para contrarrestar la pobreza; en el ámbito de la sociedad, las TIC representan herramientas de transformación promotoras del cambio social que conduce a las personas a realizar mejoras reales en su

---

<sup>2</sup> Definidas como “sistemas tecnológicos mediante los que se recibe, manipula y procesa información, y facilitan la comunicación entre dos o más interlocutores” (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2003, p. 12).

vida al presentar opciones y oportunidades (Crovi, 2010), compromiso implícito en los ocho objetivos de Desarrollo del Milenio en 2015, al plantearse en ellos la reducción de la pobreza extrema en 50% (Organización de las Naciones Unidas [ONU], 2016).

En la búsqueda del desarrollo humano global y sostenible y de reducir la pobreza en todas sus dimensiones, los gobiernos diseñan políticas públicas representadas por acciones que dan respuestas a las diversas demandas de la sociedad. Emplean para ello recursos estratégicos que permitan aliviar los problemas del contexto poblacional (Roth, 2016), pudiendo ser las TIC en las entidades gubernamentales, parte de estos recursos al relacionarlas con el conjunto de políticas públicas, pues existen razones expuestas por el PNUD (2001) que pueden ser consideradas para que coadyuven a la eliminación de la pobreza en el siglo XXI, entre ellas: su presencia en casi todas las actividades humanas, pretenden fortalecer la democracia, eliminar obstáculos al desarrollo humano al enfrentar limitaciones opuestas al conocimiento, a la participación y a las oportunidades económicas. Así, la sociedad civil, los gobiernos y los organismos internacionales ven en las herramientas tecnológicas elementos que pueden servir para fortalecer procesos de desarrollo.

En razón de lo anterior, se realizó una investigación que planteó como objetivo general analizar el papel de las TIC como mediadoras de políticas públicas dirigidas a la disminución de la pobreza en los municipios Bolívar y Villa del Rosario de la frontera colombo-venezolana, hacia la reflexión y el debate para su incorporación como aliadas en el desarrollo sustentable de sus habitantes.

Los municipios mencionados como contexto de investigación son geográficamente adyacentes y fronterizos, con datos elevados de índice de pobreza extrema. El municipio Villa del Rosario se caracteriza como población en extrema pobreza; respecto de las Necesidades Básicas Insatisfechas (NBI), 5.22% de su población habita viviendas inadecuadas y 11.28% vive en condiciones de hacinamiento crítico, igualmente, 3.56% de los hogares no posee acceso a las condiciones mínimas de salubridad. En la zona rural, las deficiencias son mayores en todos los componentes analizados; la proporción de personas que tienen necesidades básicas insatisfechas equivale a 22.85% de la población del municipio aproximadamente (Ministerio del Trabajo, 2013).

En el municipio Bolívar, según la medición NBI, 2 de sus 4 parroquias poseen un nivel alto de pobreza extrema: 7.27% y 8.91% y las otras dos, 3.05% y 3.12% (considerados niveles bajos de pobreza extrema); la pobreza extrema se corresponde con hogares que no logran reunir de modo relativamente estable los recursos necesarios para satisfacer las necesidades básicas de sus componentes y, por consiguiente, al no poseer los medios, no están en capacidad de lograr bienestar (Gobernación Bolivariana del Estado Táchira, 2014).

## MARCO TEÓRICO Y METODOLÓGICO

### *Fundamentación teórica*

La investigación se fundamentó en la teoría general de sistemas (Bertalanffy, 2006), en el enfoque sistémico (Senge, 2006) y en la teoría crítica (Habermas, 1982), al considerar un todo orgánico entre la alcaldía y la sociedad en donde se establecen relaciones influidas por fuerzas que incluyen intereses asociados a solucionar problemas sociales, teniendo como integrante en esas relaciones a las TIC que son organizadas coordinadamente para lograr un conjunto de metas.

La investigación analizó las interacciones externas que se producen a partir de políticas públicas destinadas a reducir la pobreza en las alcaldías de los municipios contextos de estudio, a fin de establecer la acción mediadora de las TIC en esos procesos relacionales, y que poseen por ende una fuente interna de interrelaciones entre los responsables de pronunciar e implementar las políticas públicas para reducir la pobreza en la entidad pública local de ambos municipios.

En la búsqueda del conocimiento se relacionaron intereses orientadores con los naturales de la vida que van más allá de la satisfacción de necesidades inmediatamente empíricas, buscando alguna solución a problemas sistemáticos en general. Existió el interés técnico enraizado en la antropología, vinculando ciencia y técnica, ya que ambas trascienden y resultan inseparables a la especie humana y su conservación (Quintanilla, 2016). Se apprehendió conocimiento de una realidad concreta y objetiva para teleológicamente vincularlo con exigencias de la sociedad del conocimiento hacia la emancipación del problema social de la pobreza ante el informacionalismo instaurado como efecto del empleo de las TIC (Rodríguez & Sánchez-Riofrío, 2017).

La interpretación de los datos recolectados, buscando encontrar el rol mediador de las TIC en las políticas públicas para la reducción de la pobreza, requirió de una crítica sobre el empleo de las mismas para superar la realidad existente en cuanto a las condiciones de pobreza.

En lo filosófico y epistemológico, al situarse en el contexto globalizado, la investigación se soportó en la transmodernidad al asumirse ideas de la modernidad y postmodernidad ante la cultura emergente de la interconectividad, así se hizo abstracción de nociones de ambos paradigmas que fluyeron de forma interdependiente (Rodríguez, 2004).

Además, se empleó un conjunto de planteamientos de diversos autores para configurar el andamiaje teórico de la investigación, considerando a la mediación, las TIC, la pobreza y las políticas públicas para reducir la pobreza.

## FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL

### *Mediación*

Se asumió a la mediación con los nuevos modos que los sujetos poseen de interpelación ante propósitos comunes, representando vínculos para la cohesión social; en este sentido, la mediación es un proceso que estructura la comunicación mediante un conjunto de elementos, procedimientos y prácticas, orientando a los sujetos situados en las sociedades de hoy en la apropiación de los contenidos comunicados por diversos medios y tipos de referentes mediáticos y tecnologías (Badillo Mendoza, 2011; Castellano Ascencio, 2016).

Ahora la sociedad se organiza e interactúa a través de redes, el chat y la incursión en sitios de la red; las tecnologías se han convertido en productos y procesos que intervienen de modo favorecedor para conocer, sentir, gustar, en escenarios donde las fronteras entre productores y consumidores del conocimiento se disuelven; así, se presenta una dependencia tecnológica y en específico mediática y digital en la vida cotidiana. Actualmente los medios hacen posible en el discurso a los gestos, lo corpóreo y no solo la oralidad, incorporando en la interacción social habitual lo que se materializa en ella. Por consiguiente en la investigación se consideró a las TIC como elementos de mediación, con los cuales se suscitan procedimientos y prácticas comunicacionales

dirigidos a la apropiación de la información concerniente a las políticas públicas en pro de la reducción de la pobreza.

### *Las tecnologías de información y comunicación*

Actualmente el paradigma tecnológico imperante es el de la interacción entre usuarios y el desarrollo de redes sociales o tecnologías sociales con aplicaciones para expresarse, crear/publicar y difundir, otras para publicar/difundir y buscar información; así se tiende a la democratización de las herramientas de acceso a la información y a la atención de problemas de toda índole, en específico de orden social, en las áreas de educación, salud, gestión gubernamental y protección del medioambiente (Castellano Ascencio, 2016).

Para que la información fluya, las tecnologías emplean canales síncronos unidireccionales, bi o multidireccionales que involucran conexión simultánea a los intervinientes; canales asíncronos en los cuales quienes intervienen no necesariamente han de estar conectados, pudiendo ser multidireccionales, limitados o abiertos (Crystal, citado en López, 2017). En este paradigma tecnológico, según la Federal Communications Commission (FCC, 2016), se requiere acceso a alta velocidad en la denominada banda ancha.<sup>3</sup> Lo que puede lograrse mediante diversas plataformas de servicios: la línea digital de suscriptor (Digital Subscriber Line, DSL), el módem de cable, de fibra óptica, inalámbrica (WiFi) y la satelital.

### *Pobreza*

Sen (1992) plantea que la pobreza se vincula con la privación de capacidades en un individuo para realizar actividades que valora a fin de lograr un estado que satisface su bienestar, tomando en cuenta las circunstancias y requerimientos sociales del ambiente en donde habita. La pobreza involucra no poseer capacidades y oportunidades para conseguir niveles de subsistencia y satisfacer necesidades mínimas im-

---

<sup>3</sup> Involucra transmisión digital de textos, imágenes y sonido en bits de información a través de tecnologías de transmisión que hacen posible la transportación de modo más rápido que las tradicionales conexiones telefónicas o móviles.

prescindibles que permitan disfrutar una vida digna (Caballero, 2007; Campana, 2014); por tanto, se relaciona con la posibilidad de alcanzar tanto bienes como servicios para el desarrollo humano y cultural, de tal modo que exista inclusión en lugar de discriminación, garantizándose la dignidad de los seres humanos como lo más trascendente de la sociedad. Además, la pobreza es el resultado de concretas relaciones sociales que son desiguales, asimétricas y violentas, desde la mirada de la asistencia entre los pobres y la sociedad (Paugam, citado en Campana, 2014). Así, cada autor, plantea una relación con la expresión de nivel de vida, la cual, según la ONU (1961) está representado por las condiciones reales en que vive un pueblo y por ende integrado por elementos tales como la salud, nutrición, vivienda, condiciones de empleo y educación, los que a su vez se convierten en sus indicadores.

Es en este sentido que los individuos y grupos humanos desde la esfera social y económica requieren orientación para que avancen en sus capacidades en búsqueda de una vida creativa, mediante el desarrollo de sus potencialidades respecto de los indicadores formulados por el capital humano, enfatizando los lazos de confianza, cooperación y solidaridad entre los miembros de la sociedad y las instituciones políticas (el Estado) (Borja, citado en Gutiérrez & Rodríguez, 2010). De este modo, se alcanzan beneficios individuales y colectivos que conducen al establecimiento de condiciones propicias de desarrollo para el Estado y nación.

En consecuencia, para superar la pobreza el Estado ha de promover redes entre comunidades que a su vez se hallan en red, de manera que aquellas que corresponden a grupos de pobres se integren e inicien un proceso transformador conducente a su bienestar (Gutiérrez & Rodríguez, 2010). Tal posibilidad involucra la presencia de formas de hacer política innovadoras, de modo que las entidades políticas-sociales consideren al individuo como un aliado en el fortalecimiento de lazos de cooperación, solidaridad, corresponsabilidad en la atención del fenómeno pobreza; pues, las capacidades de los pobres para organizarse y los mecanismos que emplean para ello son muy interdependientes del perfil estatal o régimen, del tipo de políticas públicas y del comportamiento de quienes gobiernan (Moore & Putzel, 2000). De este modo la comunicación se convierte en un aliado de gran valor, pues al generar-

se información y conocimiento se incrementan las capacidades que de algún modo van satisfaciendo niveles de bienestar, envolviendo salud, nutrición, vivienda, condiciones de empleo y educación.

### *Políticas públicas para reducir la pobreza*

La apropiación de las tecnologías por los individuos y organizaciones en el ambiente globalizado es un requerimiento en la relación Estado-sociedad-pobreza a fin de generar ventajas para competir y crecer en el ámbito económico global, buscando reducir la brecha digital que refleja un desequilibrio de acceso al conocimiento entre diferentes países o grupos y organizaciones sociales (Ministerio de Comunicaciones de Colombia, citado en Polanco, 2011). Luego, se han de considerar nuevos modelos comunicativos soportados por las TIC, en afinidad con las condiciones que instituyen las relaciones mediadas por esas tecnologías (Rodríguez & Sánchez-Riofrío, 2017).

Surgen de este modo las acciones gubernamentales, entendidas como políticas públicas que aumentan las oportunidades en las personas para que progresen y por ende en pro de acortar la brecha digital, la mejora en la educación, integrando capacitación para reducir el analfabetismo tecnológico,<sup>4</sup> de modo que se produzcan procesos de apropiación cultural conducentes a la evolución de la persona en su vida habitual, como lo expresa Covi (2010). Acciones como la provisión de programas para el emprendimiento y el empleo, asistencia en salud, facilitación de información, empoderamiento ciudadano –incluyendo en este el desarrollo de las capacidades políticas en los pobres, pues el poder en sí mismo es una dimensión para apaciguar la pobreza (Murolo, 2010)– han de ser, según Zambrano (2009), continuas y dirigidas a través de programas desde el gobierno a un sector de la sociedad o a un espacio geográfico y en cuya mediación han de intervenir las TIC.

Consecuentemente se entiende que la política pública se orienta a un sector social, impactando las acciones en ciertas unidades mínimas de este pero a su vez en el conglomerado de la sociedad; es decir, en lo

---

<sup>4</sup> Se refiere a las diferencias de acceso existentes entre los ciudadanos por no estar capacitados para manejar los dispositivos o por carencia de infraestructura tecnológica.

público. Así, surgen políticas orientadas a la penetración y conectividad, y de apropiación de las TIC en el uso cotidiano de los ciudadanos (Zambrano, 2009); en ambas, la información pública juega un papel importante en las relaciones entre Estado y sociedad civil, así como en la política, pues es a partir de ella que las organizaciones existentes en la sociedad civil pueden alcanzar conocimiento sobre la gestión pública (López & García Bustamante, 2016), encontrándose allí implícito el resultado de las acciones que desde el Estado se realizan en contra de la pobreza.

Por tanto, se podría razonar que la existencia de políticas públicas para contrarrestar o disminuir la pobreza involucra una interacción entre las instituciones y los pobres, quienes al no poseer capacidades básicas se ven impedidos para insertarse en la sociedad de modo voluntario; es en tal ámbito en donde median las TIC, pues a partir de la intervención de los dispositivos tecnológicos, los pobres obtienen información y se crea conocimiento acerca de las políticas, siendo cubierta cierta porción de la necesidad básica comunicacional.

### *Fundamentación metodológica*

La investigación se realizó bajo un enfoque cuantitativo con un diseño de campo-transeccional, correlacional y en un nivel de profundidad analítico (Hernández, Fernández & Baptista, 2006). La técnica de recolección de datos fue la encuesta mediante cuestionario estructurado, aplicado a las personas involucradas en las entidades gubernamentales asociadas con la implementación de políticas públicas dirigidas a la reducción de la pobreza en los municipios contexto de la investigación, se consideró una muestra censal. Para el procesamiento estadístico de los datos fue utilizado el Statistical Package for the Social Sciences (SPSS); el análisis y procesamiento de los resultados se soportó en la inferencia deductiva y objetiva. Para la validez de la investigación se buscó rigor interpretativo, calidad en el diseño, desde la consistencia interna, su ajuste en el diseño, fidelidad y adecuación analítica (Hernández, Fernández & Baptista, 2006).

En el estudio realizado se respondió a las siguientes preguntas: ¿cuáles son las TIC presentes para el suministro de información de interés comunitario en las alcaldías de los municipios Bolívar y Villa del Rosario?, ¿cómo utilizan las alcaldías de los municipios Bolívar y Villa

del Rosario a las TIC en la implementación de políticas públicas dirigidas a la reducción de la pobreza en la población de ambos municipios?, ¿cuál es la relación que poseen las TIC como mediadoras de políticas públicas para la disminución de la pobreza de la población, en los municipios Bolívar y Villa del Rosario de la frontera colombo-venezolana?

## RESULTADOS

### LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PRESENTES PARA EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN DE INTERÉS COMUNITARIO EN LAS ALCALDÍAS DE LOS MUNICIPIOS BOLÍVAR Y VILLA DEL ROSARIO

Al indagar sobre las plataformas de acceso, considerando planteamientos de la FCC (2016), se obtuvieron los resultados que se presentan en la Tabla 1.

En ambos municipios se evidencia el empleo de WiFi en el área urbana, en el municipio Bolívar se da mayor acceso en las plazas y un poco menos en las instituciones públicas, en el municipio Villa del Rosario sucede lo contrario: está más presente en las instituciones que en las plazas públicas. Respecto del uso de datos e Internet, telefonía de voz y radio comunitario, en el área urbana en el municipio Bolívar es menor que en Villa del Rosario. En el área rural, Internet está presente en un nivel importante en el municipio Bolívar y en uno más bajo en Villa del Rosario; WiFi rural se emplea en ambos municipios de modo muy similar, además el uso de datos e Internet desde las redes comunitarias en Bolívar es mayor significativamente en comparación con Villa del Rosario en donde no alcanza 50%; la radio comunitaria se encuentra en ambos municipios de modo muy parejo y la telefonía de voz en Bolívar posee presencia muy inferior en relación con Villa del Rosario.

Es en virtud de estas plataformas de acceso que se emplea un conjunto de TIC en cada alcaldía para suministrar información de interés comunitario. En la Tabla 2 se listan las TIC presentes para el suministro de información de interés comunitario en las alcaldías de los municipios Bolívar y Villa del Rosario. Como se puede ver en el municipio Bolívar son empleados recursos tecnológicos con canales de comunicación

TABLA 1  
PLATAFORMAS DE ACCESO EXISTENTES EN LOS MUNICIPIOS BOLÍVAR  
(VENEZUELA) Y VILLA DEL ROSARIO (COLOMBIA)

Municipio	Plataforma tecnológica de acceso según alcaldía	Porcentajes	Municipio	Plataforma tecnológica de acceso según alcaldía	Porcentajes
Bolívar	WiFi urbano (en plazas e instituciones públicas)	80% en plazas y 50% en instituciones públicas	Municipio del Rosario	WiFi urbano (en instituciones y plazas públicas)	90% en instituciones públicas y 65% en plazas
	Redes comunitarias urbanas con uso de datos e Internet, telefonía de voz y radio	60% con uso de datos e Internet, 45% con telefonía de voz y 55% con radio comunitaria		Redes comunitarias urbanas con uso de telefonía de voz, radio comunitaria y datos e Internet	65% con telefonía de voz, 70% con radio y 65% con uso de datos e Internet
	Internet en zona rural	90 %		Internet en zona rural	75%
	WiFi rural	70%		WiFi rural	65%
	Redes comunitarias rurales con uso de datos e Internet, telefonía de voz y radio	75% con uso de datos e Internet, 55% con radio comunitaria y 30% con telefonía de voz	Villa del Rosario	Redes comunitarias rurales con uso de radio comunitaria, telefonía de voz y datos e Internet	55% con uso de radio comunitaria, 50% con telefonía de voz y 45% con uso de datos e Internet

Fuente: Elaboración propia.

asíncronos unidimensionales, bidireccionales, multidireccionales tanto limitados como abiertos, que implican la no necesidad de encontrarse conectados en vivo con la entidad para efectuar alguna interpelación, con lo cual se diluyen los límites de separación entre productores y consumidores de información; aunque se evidencia la presencia de tecnologías relacionadas con canales síncronos que sí involucran conexión directa con los participantes en la comunicación; se destaca el empleo de medios convencionales como la radio y televisión, que al ser unidireccionales, solo median información en el sentido entidad-sociedad. Asimismo, se denota la importancia que posee para la entidad su página web, ya que es el medio que más se emplea para informar.

En el municipio Villa del Rosario se emplean las tecnologías en los canales de comunicación ya mencionados; sin embargo, Facebook, seguido de su página web (Alcaldía de Villa del Rosario, s.f.), son las más empleadas para informar sobre aspectos de interés comunitario. La radio y televisión convencional junto con la televisión digital poseen menos uso, así se vislumbra una tendencia hacia el empleo de tecnologías más novedosas. Se destaca en ambas alcaldías el uso escaso dado a los telecentros tanto urbanos como rurales.

#### EMPLEO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LA IMPLEMENTACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS DIRIGIDAS A LA REDUCCIÓN DE LA POBREZA EN LA POBLACIÓN

En la Tabla 3 se aprecian las acciones llevadas a cabo desde las alcaldías de los municipios Bolívar y Villa del Rosario, con intervención de las TIC, vinculadas a políticas públicas para la reducción de la pobreza.

La radio y televisión convencional y digital son las TIC más utilizadas para proporcionar información sobre políticas públicas para reducir la pobreza en ambas alcaldías. Aunque su empleo es menor en la alcaldía del municipio Bolívar, en la del municipio Villa del Rosario es prácticamente el doble. Por otra parte, la radio convencional y el teléfono móvil son las TIC más empleadas en el municipio Bolívar para informar acerca de jornadas sociales; en la alcaldía de Villa del Rosario es el correo electrónico por donde fluye más esta información, así como la radio convencional.

TABLA 2

LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN PRESENTES PARA EL SUMINISTRO DE INFORMACIÓN DE INTERÉS COMUNITARIO EN LAS ALCALDÍAS DE LOS MUNICIPIOS BOLÍVAR (VENEZUELA) Y VILLA DEL ROSARIO (COLOMBIA)

Alcaldía	TIC	Canales de comunicación	Alcaldía	Tecnología de Información y comunicación	Canales de comunicación
Bolívar	14. Facebook	Asíncronos multidireccionales limitados	Villa del Rosario	16. Facebook	Asíncronos multidireccionales limitados
	13. Radio convencional	Síncronos unidireccionales		15. La página web	Asíncrono unidireccional
	12. Televisión convencional			14. Correo electrónico	Asíncronos bidireccionales
	11. Televisión digital			13. Teléfono fijo/móvil	Síncronos bi o multidireccionales
	10. Teléfono fijo/móvil	Síncronos bi o multidireccionales		12. Mensajería instantánea (SMS)	
	9. Correo electrónico	Asíncronos bidireccionales		11. Whats:App	Síncronos bi o multidireccionales
	8. WhatsApp	Síncronos bi o multidireccionales		10. Foros	Asíncronos multidireccionales limitados
	7. Twitter	Asíncronos multidireccionales abiertos		9. Blogs	
				8. Video/audio conferencia	

Alcaldía	TIC	Canales de comunicación	Alcaldía	Tecnología de Información y comunicación	Canales de comunicación
Alcaldía	6. Mensajería instantánea (SMS)	Síncronos bi o multidireccionales	7. YouTube	Asíncronos multidireccionales abiertos	
	5. Video/audio conferencia		6. Radio convencional	Síncronos unidireccionales	
	4. Chat		5. Televisión convencional		
	3. YouTube	Asíncronos multidireccionales abiertos	4. Chat	Síncronos bi o multidireccionales	
	2. Telecentros en zonas urbanas		3. Televisión digital	Síncronos unidireccionales	
	1. Telecentros rurales		2. Telecentros en zonas urbanas		
			1. Telecentros rurales		

Nota: En la Tabla se muestra en orden descendente el uso dado a las TIC en las alcaldías contexto de estudio.

Fuente: Elaboración propia.

TABLA 3  
ACCIONES CON LA INTERVENCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN  
EN LAS ALCALDÍAS DE LOS MUNICIPIOS BOLÍVAR (VENEZUELA) Y VILLA DEL ROSARIO (COLOMBIA)  
VINCULADAS A POLÍTICAS PÚBLICAS PARA REDUCIR LA POBREZA

Acción	Alcaldía del municipio Bolívar		Alcaldía del municipio Villa del Rosario	
	Medio	Porcentajes	Medio	Porcentajes
Provisión de información sobre políticas públicas para reducir la pobreza	Radio convencional	35	Radio convencional	50
	Televisión convencional	30	Televisión convencional	70
	Radio digital	30	Radio digital	15
	Televisión digital	30	Televisión digital	25
Informar sobre jornadas sociales	Radio convencional	90	Radio convencional	75
	Radio digital	75	Radio digital	30
	Televisión convencional	75	Televisión convencional	70
	Chat	40	Chat	40
	Teléfono móvil	90	Teléfono móvil	65
	Correo electrónico	65	Correo electrónico	80
	Mensajería instantánea	65	Mensajería instantánea	70
	Video/audio conferencia	50	Video/audio conferencia	50
Televisión digital	85	Radio convencional	25	
Chat	5	Chat	35	
Teléfono móvil	30	Teléfono móvil	55	

Nota: Las acciones se dirigen a la provisión de información sobre las políticas públicas y jornadas sociales.  
Fuente: Elaboración propia.

Para informar sobre programas de apoyo a ciudadanos en situación de pobreza, como se muestra en la Tabla 4, existe más aprovechamiento de las TIC en la alcaldía de Villa del Rosario. Son el correo electrónico, la radio convencional, la mensajería instantánea y la televisión convencional las más empleadas; en la alcaldía de Bolívar el uso de TIC es precario, siendo la radio digital y tradicional junto con la televisión tradicional las que se aplican.

Para informar sobre programas de seguridad ciudadana, nuevamente es en la alcaldía de Villa del Rosario en donde se detecta más uso de las TIC, aunque del modo convencional con la televisión y la radio; esas mismas tecnologías se emplean en el municipio Bolívar pero en menor proporción.

Como se evidencia en la Tabla 5, es el teléfono móvil la tecnología que se emplea en ambas alcaldías para que se planteen quejas, reclamos, opiniones, sugerencias, alternativas de solución a problemas sobre aspectos de la vida comunitaria, problemas comunitarios y personales, si bien, con mayor empleo en el lado colombiano.

La televisión convencional y digital junto con la radio digital, son las TIC más empleadas en la alcaldía de Bolívar para realizar convocatorias a reuniones de participación ciudadana; el correo electrónico y la televisión digital en la alcaldía de Villa del Rosario, llamando la atención que en ambas alcaldías se emplea video/audio conferencia de modo apreciable. Además, en la alcaldía de Bolívar poco se emplean las TIC para publicar avisos de empleos o vacantes laborales, así se muestra en la Tabla 5, se utiliza el teléfono móvil, la televisión convencional y la radio digital moderadamente; en cambio en la alcaldía de Villa del Rosario el uso de las TIC es mayor, utilizándose correo electrónico, teléfono móvil, la radio convencional y la mensajería instantánea.

Se evidencia en la Tabla 6 que son el teléfono móvil y el correo electrónico las tecnologías que se usan para comunicar sobre educación al líder comunitario en ambas alcaldías.

Al líder comunitario se le hace llegar la información sobre recreación, vialidad/movilidad, salud, alumbrado y ambiente por teléfono móvil, correo electrónico y video/audio conferencia en ambas alcaldías. Sin embargo, las mismas tecnologías son utilizadas en menor proporción para informar sobre temas de nutrición, comunicación y acceso a

TABLA 4  
ACCIONES CON INTERVENCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LAS ALCALDÍAS  
DE LOS MUNICIPIOS BOLÍVAR (VENEZUELA) Y VILLA DEL ROSARIO (COLOMBIA) VINCULADAS A PROGRAMAS  
DE APOYO Y SEGURIDAD CIUDADANA

Acción	Alcaldía del municipio Bolívar		Alcaldía del municipio Villa del Rosario	
	Medio	Porcentajes	Medio	Porcentajes
Informar programas de apoyo a ciudadanos en situación de pobreza	Televisión convencional	20	Televisión convencional	65
	Radio convencional	20	Radio convencional	75
	Chat	15		
	Radio digital	20	Radio digital	30
	Televisión digital	15	Televisión digital	20
	Mensajería instantánea	10	Mensajería instantánea	65
Informar programas de seguridad ciudadana	Correo electrónico	5	Correo electrónico	90
	Video/audio conferencia	5	Video/audio conferencia	35
	Radio convencional	35	Radio convencional	70
	Televisión convencional	35	Televisión convencional	65
	Radio digital	35	Radio digital	20
	Televisión digital	40	Televisión digital	15
	Video/audio conferencia	35	Video/audio conferencia	40
	Chat	15	Chat	35

Fuente: Elaboración propia.

TABLA 5  
 ACCIONES CON INTERVENCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN  
 LAS ALCALDÍAS DE LOS MUNICIPIOS BOLÍVAR (VENEZUELA) Y VILLA DEL ROSARIO (COLOMBIA)  
 VINCULADAS A LA VIDA COMUNITARIA Y CIUDADANA

Acción	Alcaldía del municipio Bolívar		Alcaldía del municipio Villa del Rosario	
	Medio	Porcentajes	Medio	Porcentajes
Plantear quejas/reclamos, opiniones/sugerencias, alternativas de solución a problemas sobre aspectos de la vida comunitaria, problemas comunitarios y personales	Teléfono móvil	55	Teléfono móvil	90
	Radio convencional	35	Radio convencional	50
	Chat	35	Chat	40
	Correo electrónico	60	Correo electrónico	80
	Televisión convencional	70	Televisión convencional	70
	Radio digital	70	Radio digital	30
	Televisión digital	70	Televisión digital	20
	Vídeo/audio conferencia	55	Vídeo/audio conferencia	50
	Radio convencional	15	Radio convencional	55
	Televisión convencional	25	Correo electrónico	80
Publicar avisos de empleos/vacantes laborales	Radio digital	25	Radio digital	25

Televisión digital	20	Televisión digital	20
Video/audio conferencia	15	Video/audio conferencia	35
Mensajería instantánea	5	Mensajería instantánea	50
Chat	5	Chat	35
Teléfono móvil	30	Teléfono móvil	55

Fuente: Elaboración propia.

TABLA 6  
ACCIONES CON INTERVENCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN LAS ALCALDÍAS  
DE LOS MUNICIPIOS BOLÍVAR (VENEZUELA) Y VILLA DEL ROSARIO (COLOMBIA) VINCULADAS A COMUNICACIÓN  
CON LÍDERES COMUNITARIOS

Acción	Alcaldía del municipio Bolívar		Alcaldía del municipio Villa del Rosario	
	Medio	Porcentajes	Medio	Porcentajes
Educación	Teléfono móvil	90	Teléfono móvil	75
	Vídeo/audio conferencia	80	Vídeo/audio conferencia	50
	Mensajería instantánea	70	Mensajería instantánea	70
	Correo electrónico	90	Correo electrónico	90
	Teléfono móvil	85	Teléfono móvil	75
Recreación	Vídeo/ audio conferencia	65	Vídeo/audio conferencia	50
	Correo electrónico	55	Correo electrónico	85
	Correo electrónico	80	Correo electrónico	75
Vialidad/movilidad	Vídeo/ audio conferencia	65	Vídeo/audio conferencia	30
	Correo electrónico	70	Correo electrónico	90
Salud	Vídeo/ audio conferencia	25	Vídeo/audio conferencia	55
	Teléfono móvil	50	Teléfono móvil	75
Alumbrado	Correo electrónico	85	Correo electrónico	70
	Vídeo/ audio conferencia	75	Vídeo/audio conferencia	25

Ambiente	Correo electrónico	55	Correo electrónico	80
	Teléfono móvil	55	Teléfono móvil	70
Nutrición	Vídeo/ audio conferencia	50	Vídeo/audio conferencia	50
	Correo electrónico	5	Correo electrónico	85
	Vídeo/ audio conferencia	0	Vídeo/ audio conferencia	40
	Correo electrónico	25	Correo electrónico	80
Comunicación y acceso a tecnología	Vídeo/ audio conferencia	25	Vídeo/audio conferencia	40
	Teléfono móvil	25	Teléfono móvil	60
	Correo electrónico	15	Correo electrónico	75
Abastecimiento	Vídeo/ audio conferencia	20	Vídeo/audio conferencia	25
	Vídeo/ audio conferencia	30	Vídeo/audio conferencia	55

Fuente: Elaboración propia.

tecnología y abastecimiento; no obstante en el aspecto de nutrición se manifiesta escaso uso de tecnología en el municipio Bolívar. Se revela el empleo de un solo recurso tecnológico para informar respecto de seguridad: video/audio conferencia.

Asimismo la video/audio conferencia es el medio utilizado en los dos municipios para la recepción de quejas y reclamos sobre aspectos de la vida comunitaria, como se muestra en la Tabla 7. Para la recepción de planteamiento de problemas comunitarios o personales, es el correo electrónico el medio más utilizado en ambas alcaldías; el chat es otro mecanismo, y la video/audio conferencia posee más uso en la alcaldía de Bolívar.

Facebook es la tecnología de mayor empleo en ambas alcaldías para la divulgación de información oficial, informes, avisos, convocatorias, ofertas, plantear encuestas, responder solicitudes, comunicaciones, realizar aclaratorias, recibir quejas, reclamos, planteamiento de problemas, sugerencias, opciones de solución. Le siguen sus páginas web y otras herramientas como Twitter y WhatsApp, y en menor proporción YouTube, aunque en la alcaldía de Villa del Rosario también se emplean blogs y foros.

Al observar el contenido de las Tablas 3, 4, 5, 6 y 7 se puede afirmar que en ambas alcaldías se están produciendo nuevos modos de interpelación de los sujetos ante propósitos comunes, representando vínculos para la cohesión social, reduciendo límites entre productores y consumidores del conocimiento, con mayor incidencia en el municipio Villa del Rosario al emplearse tecnologías más actuales; en el municipio Bolívar aún hay arraigo en el empleo de tecnologías estáticas o de baja interactividad.

De este modo se visualiza que la alcaldía de Villa del Rosario ya ha emprendido un camino que busca fortalecer redes de confianza entre los miembros de la sociedad para facilitar contactos y relaciones con la entidad pública, siguiendo así un nuevo modelo comunicativo, como lo formula Murolo (2010), soportado en cooperación y solidaridad en pro de beneficios individuales y colectivos que favorezcan el establecimiento de condiciones propicias de desarrollo al municipio y el bienestar de los grupos de pobres como lo expresan Gutiérrez y Rodríguez (2010). La alcaldía de Bolívar, aunque ha iniciado la vía que transita

TABLA 7				
ACCIONES CON INTERVENCIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN VINCULADAS CON COMUNICACIÓN DE INFORMACIÓN SOBRE POLÍTICAS PÚBLICAS DIRIGIDAS A LA REDUCCIÓN DE LA POBREZA				
Acción	Alcaldía del municipio Bolívar		Alcaldía del municipio Villa del Rosario	
	Medio	Porcentajes	Medio	Porcentajes
Recibir quejas/reclamos sobre aspectos de la vida comunitaria	Video/audio conferencia	50	Video/audio conferencia	35
Recibir planteamientos de problemas comunitarios o personales	Correo electrónico	55	Correo electrónico	90
	Chat	30	Chat	30
Divulgar información oficial, informes, avisos, convocatorias, ofertas; plantear encuestas; responder solicitudes, comunicaciones; realizar aclaratorias, recibir quejas, reclamos, planteamiento de problemas, sugerencias, opciones de solución	Video/audio conferencia	40	Video/audio conferencia	25
	Facebook	100	Facebook	90
	Página web	85	Página web	90
	Twitter	80	WhatsApp	65
			Foros	65
	YouTube	40	Blogs	65
			YouTube	50

Fuente: Elaboración propia.

la de Villa del Rosario, aún no se ha deslastrado de viejas maneras de gestionar la información de interés comunitario.

#### LA RELACIÓN QUE POSEEN LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN COMO MEDIADORAS DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA DISMINUCIÓN DE LA POBREZA EN LOS MUNICIPIOS BOLÍVAR Y VILLA DEL ROSARIO

En el estudio efectuado se evidencia la existencia de un conjunto de acciones que se encuentran en la primera columna de la Tabla 8; cada una posee fines asociados a la reducción de la pobreza, ya que al facilitar información se inicia el ciclo del conocimiento en las personas que la reciben, con lo cual se da un impulso para acortar la brecha digital entre los países, además, se fortalece el empoderamiento de los ciudadanos, pues al procurarse inclusión e información se incrementan capacidades políticas en los grupos menos favorecidos; así se ratifican los planteamientos de Rodríguez y Sánchez-Riofrío (2017), y Murolo (2010).

En la Tabla 8 se evidencia que en los municipios Bolívar y Villa del Rosario, municipios fronterizos colombo-venezolanos, las TIC median políticas públicas para reducir la pobreza en cuanto a acortar la brecha digital, el empoderamiento y la facilitación de información, aspectos que señalan autores considerados en el fundamento teórico como acciones componentes de esas políticas.

#### REFLEXIÓN FINAL

En los municipios Bolívar y Villa del Rosario, considerando el nuevo paradigma tecnológico, se está ofreciendo en el área urbana WiFi en sitios públicos, lo cual puede verse como una oportunidad de acceso para los pobres en el sentido de que se incrementa la capacidad para el establecimiento de contactos con entidades públicas y sociales que en cierta medida sean facilitadoras de bienestar. Del mismo modo, las redes comunitarias apoyan el uso de datos e Internet, presentándose una situación muy parecida en ambos contextos; lo mismo sucede con la radio comunitaria en donde la diferencia en porcentaje en ambos municipios es apenas de 10%, no así con respecto a la telefonía de voz,

TABLA 8  
LA RELACIÓN QUE POSEEN LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN COMO MEDIADORAS  
DE POLÍTICAS PÚBLICAS PARA LA DISMINUCIÓN DE LA POBREZA EN LOS MUNICIPIOS BOLÍVAR (VENEZUELA)  
Y VILLA DEL ROSARIO (COLOMBIA)

Acción (con intervención de TIC)	Política pública para reducir la pobreza
Provisión de información sobre políticas públicas para reducir la pobreza	Facilitación de Información
Informar sobre jornadas sociales	Empoderamiento
Informar programas de apoyo a ciudadanos en situación de pobreza	Acortar brecha digital
Informar programas de seguridad ciudadana	
Comunicar a líderes comunitarios aspectos de interés de la comunidad	
Realizar convocatorias a reuniones de participación ciudadana	
Publicar avisos de empleos/vacantes laborales	
Divulgar información oficial, informes, avisos, convocatorias, ofertas; plantear encuestas; responder solicitudes, comunicaciones; realizar aclaratorias, recibir quejas, reclamos, planteamiento de problemas, sugerencias, opciones de solución	
Plantear quejas/reclamos, opiniones/sugerencias, alternativas de solución a problemas sobre aspectos de la vida comunitaria, problemas comunitarios y personales	
Recibir quejas/reclamos sobre aspectos de la vida comunitaria	
Recibir planteamientos de problemas comunitarios o personales	

Fuente: Elaboración propia.

en la cual se presenta una gran diferencia pues en Villa del Rosario su presencia es significativa en comparación con el municipio Bolívar.

En el área rural existen discrepancias respecto del empleo de datos e Internet propiciado desde las redes comunitarias, ya que en el municipio Bolívar es elevada su implementación, en oposición a Villa del Rosario; en relación con la telefonía de voz se mantiene la situación urbana, pues su empleo es muy inferior en el municipio Bolívar respecto del municipio Villa del Rosario, aunque se denota un decrecimiento en el área rural. En lo que concierne a la radio comunitaria rural existe cierta similitud en ambos municipios. En todo caso, se evidencia en cuanto a la telefonía de voz desde las redes comunitarias, visto como factor importante para reducir la pobreza, que existe un mayor arraigo en Villa del Rosario; ahora bien, el equilibrio de la zona urbana en relación con el uso de datos e Internet se rompe en la zona rural en los dos municipios, lo cual implica un punto de atención pues según los datos que se poseen del Ministerio del Trabajo (2013), las deficiencias en la zona rural son mayores en el municipio Villa del Rosario en todos los componentes de la pobreza.

De este modo se deriva que la plataforma de acceso existente es producto de políticas de penetración y conectividad orientadas a los ciudadanos para que se habitúen a su apropiación y así puedan lograr conocimiento que les facilite su bienestar. Sin embargo, han de proyectarse en el espectro radioeléctrico nuevas tecnologías de transmisión y la introducción de servicios avanzados para que la telefonía móvil, que posee un uso amplio en ambos municipios, responda al crecimiento de tráfico de datos y se extienda la cobertura de la banda ancha móvil de manera que se fortalezca el empleo de las tecnología de la web 2.0 y así se logren diluir barreras entre productores y consumidores de información, pudiéndose ampliar su aplicación a otras acciones que se integren a las políticas públicas para combatir la pobreza en un modelo innovador comunicativo.

Desde esta perspectiva, se espera que la penetración de las tecnologías de información y comunicación contribuyan de manera importante en la lucha contra la pobreza y la exclusión social, favoreciendo por una parte, la producción y el intercambio comercial al facilitar recursos monetarios, el acceso al empleo en igualdad de condiciones, la redis-

tribución de los productos obtenidos en ambos municipios, y el acceso a los derechos políticos (participación) y sociales (sanidad, educación, cultura, vivienda); por otra parte, en la correspondencia de las políticas públicas para favorecer las relaciones y redes sociales existentes y sobre todo evitando el aislamiento comunicacional, de manera que se produzca la apropiación de los contenidos que fluyen en la interacción existente entre las instituciones y los pobres para que se inserten en la sociedad, con la obtención de información generadora de conocimiento acerca de las políticas existentes y así sea cubierta una de sus necesidades básicas como es la comunicación.

Considerando el concepto multidimensional de integración que proveen las tecnologías y el diagnóstico de exclusión que subyace en la temática de la pobreza, como problemática también multidimensional de carácter transdisciplinario que va más allá de las carencias económicas y de la exclusión social, alude a medidas de garantía de inclusión y participación en los procesos productivos y de intervención de los ciudadanos en la toma de decisiones, que conlleven a la integración económica, social, educativa y cultural de los municipios objeto de estudio. Es de este modo urgente la propuesta de un modelo comunicativo innovador que procure el bienestar de los pobres asentados en ambos municipios mediante el fortalecimiento de lazos de cooperación y solidaridad, considerando las capacidades de los pobres para organizarse e incluirse como ciudadanos digitales y, entre otros elementos, aspectos y prácticas que de manera muy somera se han visibilizado en esta investigación.

### **Referencias bibliográficas**

- Badillo Mendoza, M. E. (2011). Estrategia de comunicación y educación mediada por TIC para el fomento del desarrollo sostenible en cinco colegios de Palmira. *Entramado*, 7(1), 128-145. Recuperado el 1 de junio de 2017 de [http://www.unilibrecali.edu.co/images2/revisita-entramado/pdf/pdf\\_articulos/volumen7/Entramado\\_19003803\\_Enero\\_Junio\\_2011\\_128-145.pdf](http://www.unilibrecali.edu.co/images2/revisita-entramado/pdf/pdf_articulos/volumen7/Entramado_19003803_Enero_Junio_2011_128-145.pdf)
- Bertalanffy, L. V. (2006). *Teoría general de los sistemas. Fundamentos, desarrollo, aplicaciones*. Ciudad de México: Fondo de Cultura Económica.

- Caballero, J. F. (2007). La política integral como respuesta a la multidimensionalidad de la pobreza. *Espacios Públicos*, 10(19), 150-168. Recuperado el 18 de octubre de 2016, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67601909>
- Campana, M. (2014). Desarrollo humano, producción social de la pobreza y gobierno de la pobreza. *Revista Trabajo Social*, 16(16), 79-89. Recuperado el 1 de junio de 2017 de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/tsocial/article/view/47059>
- Castellano Ascencio, M. D. (2016). Aspectos pedagógicos del diseño de contenidos digitales interactivos, consideraciones sobre el proceso de mediación. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte* (49), 51-71. Recuperado el 30 de mayo de 2017, de <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/797/1317>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe-CEPAL. (2003). *Los caminos hacia una sociedad de la información en América Latina y el Caribe*. Recuperado de <https://www.cepal.org/es/publicaciones/2354-caminos-sociedad-la-informacion-america-latina-caribe>
- Crovi, D. M. (2010). Jóvenes, migraciones digitales y brecha tecnológica. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 52(209), 119-133. Recuperado el 31 de mayo de 2017 de <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rmcyps/article/viewFile/25967/24446>
- Federal Communications Commission-FCC. (2016). *Obtenga banda ancha*. Recuperado el 30 de octubre de 2016 de <https://www.fcc.gov/consumers/guides/la-banda-ancha>
- Gobernación Bolivariana del Estado Táchira. (2014). *Necesidades básicas insatisfechas (NBI)*. Recuperado el 19 de agosto de 2016 de <http://es.slideshare.net/Gobiernotachira/analisis-territorial-pobreza-extrema-estado-tchira>
- Gutiérrez, D. & Rodríguez, E. (2010). Políticas públicas vs pobreza. *Espacios Públicos*, 13(29), 8-25. Recuperado el 18 de octubre de 2016 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67616330002>
- Habermas, J. (1982). *Conocimiento e interés*. Madrid, España: Taurus.
- Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. Ciudad de México: McGraw Hill.
- López, A. M. & García Bustamante, E. M. (2016). La comunicación y la información en gobiernos locales persistencia de prácticas difu-

- sionistas de comunicación en organizaciones gubernamentales del Valle del Cauca (Colombia). *Signo y Pensamiento*, 35(69), 118-139. Recuperado el 31 de mayo de 2017 de <http://dx.doi.org/10.11144/Javeriana.syp35-69.cigl>
- López, S. L. (2017). Conversación escrita y conversación oral: análisis comparativo. *Tonos Digital*, 32. Recuperado el 31 de mayo de 2017 de <http://www.tonosdigital.com/ojs/index.php/tonos/article/view/1638/896>
- Ministerio del Trabajo. (2013). *Perfil productivo. Municipio de Villa del Rosario*. Recuperado el 19 de agosto de 2016 de [https://issuu.com/pnudcol/docs/perfil\\_productivo\\_municipio\\_villa\\_d](https://issuu.com/pnudcol/docs/perfil_productivo_municipio_villa_d)
- Moore, M. & Putzel, J. (2000). Políticas y pobreza: trabajo de preparación para el Reporte de Desarrollo Mundial 2000/1. *Revista Mexicana de Ciencias Políticas y Sociales*, 44(179), 215-260. Recuperado el 19 de octubre de 2016 de <http://www.revistas.unam.mx/index.php/rmcyps/article/view/48895>
- Murolo, N. (2010). Políticas públicas para la inclusión a la sociedad de la información. *Congreso Iberoamericano de Educación*. Recuperado el 30 de mayo de 2017 de [http://www.adeepra.com.ar/congresos/Congreso%20IBEROAMERICANO/TICEDUCACION/R1550\\_Murolo.pdf](http://www.adeepra.com.ar/congresos/Congreso%20IBEROAMERICANO/TICEDUCACION/R1550_Murolo.pdf)
- Organización de las Naciones Unidas-ONU. (1961). *Definición y medición internacional del nivel de vida. Guía provisional*. Recuperado el 3 de agosto de 2016 de [http://unstats.un.org/unsd/publication/serie-se/serie-se\\_cn3\\_270\\_rev1s.pdf](http://unstats.un.org/unsd/publication/serie-se/serie-se_cn3_270_rev1s.pdf)
- Organización de las Naciones Unidas-ONU. (2016). Desarrollo. Recuperado el 22 de septiembre de 2016 de <http://www.un.org/es/sections/what-we-do/promote-sustainable-development/index.html>
- Palacios, J., Flores-Roux, E. & García Zaballos, A. (2013). *Diagnóstico del sector TIC en México. Conectividad e inclusión social para la mejora de la productividad y el crecimiento económico*. Banco Interamericano de Desarrollo. Recuperado el 30 de mayo de 2017 de <https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/5707/Diagn%C3%B3stico%20del%20sector%20TIC%20en%20M%C3%A9xico%202013.pdf?sequence=1>

- Polanco, C. (2011). Políticas públicas y TIC en la educación. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad*, 6(18), 221-239. Recuperado el 3 de agosto de 2016 de [www.revistacts.net/volumen-6-numero-18/103-dossier/412-politicas-publicas-y-tic-en-la-educacion](http://www.revistacts.net/volumen-6-numero-18/103-dossier/412-politicas-publicas-y-tic-en-la-educacion)
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo Humano-PNUD. (2001). *Informe sobre desarrollo Humano 2001*. Recuperado el 3 de agosto de 2016 de [http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr\\_2001\\_es.pdf](http://hdr.undp.org/sites/default/files/hdr_2001_es.pdf)
- Quintanilla, M. A. (2016). *Tecnología: un enfoque filosófico y otros ensayos de filosofía de la tecnología*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Rodríguez, J. G. & Sánchez-Riofrío, A. (2017). TIC y pobreza en América Latina. *Íconos-Revista de Ciencias Sociales*, 57, 141-160. Recuperado el 3 de agosto de 2016, de <https://doi.org/10.17141/iconos.57.2017.2095>
- Rodríguez, R. (2004). *Transmodernidad*. Barcelona, España: Anthropos.
- Roth, A. N. (2016). *Políticas públicas: formulación, implementación y evaluación*. Bogotá, Colombia: Aurora.
- Sen, A. (1992). Sobre conceptos y medidas de pobreza. *Comercio Exterior*, 42(4), 310-322.
- Senge, P. (2006). *La quinta disciplina en la práctica*. Buenos Aires, Argentina: Ediciones Granica.
- Zambrano, J. (2009). Buenas prácticas de políticas públicas en TIC: experiencias internacionales exitosas. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (28), 1-23. Recuperado el 18 de octubre de 2016 de <http://revistavirtual.ucn.edu.co/index.php/RevistaUCN/article/view/84/174>