

Estudio de enfoque para detectar necesidades de contenidos y servicios digitales en Ciudad Juárez

Ana Isabel Zermeño Flores
anazerme@gmail.com

Mabel Navarrete Vega
alilamabel@gmail.com

Ana Eugenia Montiel Reyes
anaemontiel@gmail.com

Alfredo Amenyro Castro
alfredoameneyro@gmail.com

Alfredo Limas Hernández
alimas@duacj.mx

Universidad de Colima
Universidad Autónoma de Ciudad Juárez

RESUMEN

Este artículo refiere los resultados del *Estudio de enfoque para Ciudad Juárez* realizado en el 2010, cuyo objetivo fue identificar contenidos y servicios significativos, relacionados con tecnologías de información y comunicación, por segmentos de la población juarense. Se utilizó grupos de enfoque, que resultó pertinente para integrar una agenda digital ofrecida por la Coordinación para la Sociedad de la Información y el Conocimiento de contenidos, aplicaciones, objetos de aprendizaje y, sistemas de información, formación y comunicación. La intención es generar acciones específicas enfocadas a mejorar la calidad de vida en Ciudad Juárez, Chihuahua.

PALABRAS CLAVE

inclusión digital, recursos digitales, Ciudad Juárez, identificación de necesidades digitales.

ABSTRACT

The present brief includes the results from the *Ciudad Juárez focus study*, realized in 2010, aiming to identify meaningful ICT-related contents and services among different population segments in the city. Based on a focus groups, the brief proposes a digital agenda to be implemented by CSIC through different contents, learning objects, applications, as well as information, education and communication systems. This work intends to contribute to the creation of specific actions oriented to improve life quality in Ciudad Juárez, Chihuahua.

KEYWORDS

digital inclusion, digital resources, Ciudad Juárez, digital requirements identification.

Introducción

El debate en torno a la brecha digital dejó de centrarse en la disponibilidad y el acceso a las tecnologías. Los resultados fallidos de los programas encaminados a la simple ‘transferencia tecnológica’ orillan a replantearse los modelos de inclusión, de tal suerte que las actuales discusiones hacen referencia a la urgencia por desarrollar capacidades y habilidades para el uso de las tecnologías y al uso de los recursos integrados en las tecnologías (Selwyn, 2004).

Esta nueva perspectiva entiende que usar las tecnologías de información y comunicación (TIC) traspasa el simple beneficio de acceder a la información; asume que éstas tienen la potencialidad de facilitar y ampliar en forma continua las capacidades de los individuos porque éstos pueden acceder a mayores oportunidades de educación, empleo, negocios, salud, entretenimiento, participación ciudadana y atención gubernamental (PNUD, 2003).

Los últimos avances en I+D muestran que los beneficios potenciales de las TIC pueden ayudar a los países en áreas estratégicas de desarrollo o contribuir a la solución o moderación de grandes problemas sociales como la migración, terrorismo, violencia, entre otros.

Si bien las TIC no pueden solucionar de manera contundente los problemas de inseguridad, bien pueden constituirse en herramientas que aportan soluciones en las áreas de comunicación e información conducentes a la prevención del delito, asistencia, sugerencias y denuncias anónimas, así como a la atención de emergencias y creación de una atmósfera de bienestar.

En el 2010, nació el programa de acción integral “Todos somos Juárez”, con la participación de los tres niveles de gobierno que buscó atender, desde diferentes aristas, la compleja problemática de Ciudad Juárez. En este esfuerzo, la Coordinación para la Sociedad de Información y el Conocimiento (CSIC, antes e-México) de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), solicitó a la Universidad de Colima la realización de un estudio para detectar necesidades que pudieran atenderse desde la producción de servicios y contenidos digitales.

Para comprender la problemática de inseguridad, pobreza y fragmentación social que se padece en Ciudad Juárez, se puntualizan las siguientes condiciones:

- Además de los problemas inherentes a una ciudad fronteriza, con una economía fuertemente apoyada en la producción de maquila, el problema del narcotráfico y la grave situación de feminicidios que se ha extendido por más de una década, la situación de Ciudad Juárez se ha tornado más compleja con los últimos hechos de violencia registrados contra los jóvenes.
- Según datos del Consejo Ciudadano para la Seguridad Pública y Justicia Penal A.C., el bienio 2008-2009, configuró a Ciudad Juárez como la urbe con el sistema de relaciones sociales más inseguro y violento del mundo. Es una ciudad en la que se presenta la mayor tasa de asesinatos de todo el planeta, con más de 200 asesinatos por cada 100,000 habitantes en el último año.¹
- En la actualidad juarense se observan las consecuencias de muchos déficits en la gestión pública y la gobernación, con formas de corrupción que se acumulan a las formas de desigualdad social en un modelo de desarrollo agotado y en un sistema de gobierno que no favorece la seguridad ciudadana ni las experiencias de futuros promisorios para las comunidades.
- Por otra parte, se observa una baja en la confianza de la población respecto a la información que

¹ En Ciudad Juárez se registró una tasa de homicidios de 117 por cada 100 mil habitantes, en el 2008, el índice más alto de México. Cfr. Martín Orquíz, “Violencia, problema de salud pública”. El Diario, 07 de diciembre de 2009. En 2009 se incrementó en casi 50% dicha tasa.

maneja gobierno, medios de comunicación y académicos; por lo general se considera muy limitada.² Al respecto, el manejo de información confiable, pertinente y oportuna es fundamental para el diseño de acciones, programas y estrategias de política pública. Este es un déficit en la agenda pública local.

- La crisis económica que aun prevalece en la ciudad se ha convertido en la que más expulsa población de todo el territorio nacional. Se calcula que un cuarto de millón de personas emigró de la ciudad, casi la quinta parte de la población de la urbe hasta mediados de la década del 2000, cuando en 2005 se contabilizaba a 1'300,000 habitantes.³ La desocupación no ha cesado y es la primera vez en cuatro décadas que eso ocurre.

Estas condiciones merman la calidad de vida de los ciudadanos, la integridad de la gobernabilidad y las posibilidades de desarrollo de la región. Ante este escenario emerge la duda de si ¿pueden las TIC coadyuvar en algún nivel a mejorar la situación en Ciudad Juárez? En el Foro e-Gobierno OEA, se enuncia enfáticamente que sí:

Desde una perspectiva estratégica, las herramientas que ofrecen las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en general y el e-Gobierno en particular, facilitan la interrelación de las distintas fuerzas y dependencias involucradas en cuestiones de seguridad pública, sustentando la coordinación, integración y uso común de recursos informativos para la prevención y combate del delito. Por otra parte, permiten mejorar la interfaz con la ciudadanía, como vía para que el ciudadano pueda exigir responsabilidades y se fortalezca la confianza en las fuerzas de seguridad. En el campo operativo ofrecen una amplia gama de herramientas de comunicación de voz, datos y video, identificación personal, recepción y gestión de denuncias; detección, monitoreo y vigilancia remotas, mapeo digital geo-referenciado y despacho de recursos a la medida de los problemas de seguridad.

Las experiencias de aplicación de las TIC en la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos están siendo cada vez más comunes; sin embargo, no dejan de representar retos significativos para los gobiernos porque no pueden trasladarse los modelos sin tomar en cuenta la realidad donde se aplicarán. Para diseñar soluciones tecnológicas pertinentes y aumentar las posibilidades de éxito, es preciso conocer previamente las necesidades de las poblaciones y sus entornos.

Con esta visión sobre la necesidad de utilizar procedimientos que dialoguen de forma respetuosa, incluyente y propositiva con las necesidades de la sociedad, se diseña un estudio de enfoque para obtener información útil para la provisión de soluciones TIC para la sociedad. El presente documento da cuenta de este trabajo.

El objetivo del estudio fue: identificar contenidos y servicios significativos, relacionados con las TIC, por segmentos de la población juarense (jóvenes, mujeres, hombres, padres de familia, funcionarios base, empresarios pymes y especialistas), factibles de integrarse en una agenda digital ofrecida por la CSIC que contribuya a la generación de acciones específicas enfocadas a mejorar la calidad de vida en Ciudad Juárez, Chihuahua.

La meta central fue encontrar áreas de oportunidad en materia de economía, educación, seguridad, salud y tecnología en las que la política digital puede incidir positivamente.

Alcances del estudio

Se trata de un estudio exploratorio y cualitativo que ofrece un panorama sobre la situación actual de grupos clave (jóvenes, mujeres, hombres, padres de familia, funcionarios base, empresarios pyme y especialistas) de la sociedad juarense. No son resultados estadísticamente representativos; no obstante, es un estudio que tiene enormes ventajas porque ofrece:

² Estos son algunos resultados de investigación presentados por Ricardo Jiménez Codinach, coordinador de las Alianzas para una Frontera Saludable de la Oficina de Frontera México Estados Unidos, de la Organización Panamericana de la Salud. Cfr. Martín Orquí, nota citada.

³ Araly Castañón, "Calculan que 230 mil se han ido de Juárez". El Diario, 22 de mayo, 2010.

Información de primera mano. Recoge los intereses, necesidades y opiniones de los mismos ciudadanos que dialogan entre sí para identificar problemas y soluciones de su contexto.

Soluciones expandibles. A través de estos grupos de enfoque, se pueden definir las características de las propuestas que deberán ser creadas para grupos de población más amplios. Al mantener los criterios de homogeneidad en los perfiles de los grupos, así como la heterogeneidad, se amplía la comprensión de la solución.

Metodología replicable. Se trata de una estrategia que resulta eficaz al permitir reunir información de la situación general del lugar, de manera rápida, con una inversión menor a la que se requeriría para realizar una encuesta estadísticamente representativa de la población de Juárez. Esto es una clara ventaja en el contexto nacional y local actual, que está demandando la aplicación de estrategias de intervención en el corto plazo, basadas en información confiable y oportuna. Por lo tanto, ésta resulta una opción recomendada para réplicas en otras partes del país.

Cursos de acción para política pública. Al generar este tipo de información enfocada en los problemas expresados por la ciudadanía, se abre la posibilidad para las autoridades, de generar y aplicar acciones de política pública pertinentes que parten de las necesidades sentidas de los ciudadanos.

Metodología

Se trata de una investigación de tipo exploratorio, de corte cualitativo, que utilizó grupos focales por considerarse una técnica de investigación eficaz y confiable para obtener información de manera rápida por segmentos de población diferenciados. Los grupos de enfoque es una práctica de investigación utilizada en ciencias sociales para realizar estudios de mercado, de audiencia, de comunicación política; así como diagnósticos para detectar necesidades, opiniones sociales y participación comunitaria. Se define como:

Consiste en reunir a un grupo de individuos, previamente seleccionados según perfiles definidos desde el objetivo del proyecto, para discutir sobre ítems preestablecidos y guiados por un moderador. Es una técnica que privilegia el habla de los sujetos sobre un tema y tiempo determinado asegurando el registro del pensamiento del grupo (Álvarez-Gayou, 2005)

Para entender la utilidad de la técnica es preciso comprender que si bien la discusión se construye desde la experiencia personal, se asume que los *individuos son fractales del holograma social* y por tanto, sus aportaciones son parte del grupo social al que pertenecen, de la cultura que los formó. Esta es la condición que avala la representación panorámica de la población de estudio.

Esta técnica tiene diferentes acepciones; no obstante, para este estudio se utilizó la versión de grupos de enfoque (grupos focales o *focus group*) de tradición estadounidense antes que la europea (grupos de discusión) encabezada por Jesús Ibáñez. Ambas posturas difieren de la concepción intervencionista de la técnica, muy utilizada en psicología y en trabajo comunitario para generar cambios en los participantes o en las comunidades.

Se elige la propuesta estadounidense, de línea más pragmática, porque concibe mayor participación del moderador en el grupo, lo que supone mayor control y dirección hacia los objetivos buscados. Esta posibilidad es importante para el estudio en cuestión porque el tiempo del que se disponía para realizarlo era escaso y convenía no dispersarse y garantizar la calidad de la información.

Sujetos de estudio

A través de una estrategia de contacto por redes sociales se identificaron segmentos de población que podían aportar información relevante sobre el tema. La selección de la muestra fue a través del criterio de conveniencia: pertenencia al perfil del grupo correspondiente y que tuvieran de 5 a más años de radicar en

Ciudad Juárez.

Para la conformación de los grupos se cuidaron los criterios de ‘homogeneidad’ (mantener la simetría de la relación entre los integrantes) y ‘heterogeneidad’ (asegurar la diferencia de habla en todo discurso). No se mezclaron en un mismo grupo personas de otros perfiles y se buscó que los individuos de cada grupo vivieran en ambientes diferentes; por ejemplo, que trabajaran en diferentes sectores económicos y radicarán en zonas diferentes de la ciudad.

Los grupos realizados fueron seis, no obstante, como se verá en los resultados, se obtuvo información de otros dos grupos: padres de familia y niños (ver tabla 1):

Tabla 1. Criterios para la selección de los participantes de los grupos de enfoque

Grupo	Descripción	Perfil buscado
<i>Mujeres</i>	Constituyen un grupo que ha estado en el foco de violencia de la ciudad desde hace más de una década (feminicidio).	Entre 30 y 50 años, de preferencia madres de familia, empleadas de los diversos sectores económicos (obligado incluir a mujeres que trabajan en maquiladoras y amas de casa). Escolaridad variada. Con al menos 5 años de residir en la ciudad.
<i>Hombres</i>	Permite contextualizar las visiones desde una perspectiva de género amplia e incluyente.	Entre 30 y 50 años, de preferencia padres de familia, empleados de los diversos sectores económicos. Escolaridad variada. Con al menos 5 años de residir en la ciudad.
<i>Jóvenes</i>	Los últimos acontecimientos de violencia los colocan como una población en riesgo.	Entre 15 y 23 años, compuesto por hombres y mujeres, estudiantes y empleados de los diversos sectores económicos. No casados. Con al menos 5 años de residir en la ciudad
<i>Empresarios Pymes,</i>	Son un sector afectado en su actividad productiva en el contexto de inseguridad y pueden ser un detonador positivo de la economía regional.	Hombres y mujeres, Dueños o responsables de pequeñas y medianas empresas (comercios, abarrotes, restaurantes, etc.). Con al menos 5 años de residir en la ciudad.
<i>Funcionarios base</i>	Actores que brindan una apreciación general y permiten sondear la disposición de este grupo hacia los programas que implemente el gobierno. También permite explorar su vínculo con los ciudadanos, la percepción sobre la factibilidad de las soluciones; así como las demandas más recurrentes de la población.	Funcionarios dedicados a la atención del público en áreas como seguridad pública (pe. policía, tránsito), salud (pe. IMSS, Seguro popular, SSA), desarrollo social (pe. SEDESOL, DIF, IEJ, IMM), cultura. Con al menos 5 años de residir en la ciudad.
<i>Especialistas sobre la problemática social de Juárez.</i>	Conocen el contexto, en áreas de género, migración, seguridad, derechos humanos, economía, entre otros.	Personas que desde plataformas académicas y/o activistas trabajan con los problemas actuales de la ciudad. Con al menos 5 años de residir en la ciudad.

Análisis de la información

Para el tratamiento y el análisis de la información se utilizó el software Atlas.ti, un programa informático útil en la investigación cualitativa en ciencias sociales que ayuda en las tareas de la codificación, recuperación e interpretación de información. Se basa en la teoría fundamentada de Glaser y Strauss (Grounded theory).

Se trabajó con un método inductivo para el análisis de la información, es decir, la información arrojada por los grupos constituye la propuesta de contenidos y servicios digitales de este estudio.

El marco de categorías que se generó y que ayudó a estructurar la información contempla tres dimensiones (ver esquema A):

- **Contextual**, que ofrece información sobre los marcos de referencia generales del grupo: su perfil, su contexto, sus anhelos y percepciones sobre el mundo. Esta dimensión permite identificar algunas opiniones de los participantes e inferir el éxito o fracaso de ciertas estrategias de gobierno.
- **Enfocada a los servicios y contenidos digitales**, que permite distinguir los servicios que la población identifica, en general su nivel de cercanía o lejanía con las TIC.
- **Estratégica**, que indica las formas posibles en que pudieran introducirse estos servicios y contenidos digitales hacia la población. Recoge algunas imágenes, lenguaje y recomendaciones de los grupos.

Las categorías empleadas para la **dimensión contextual** refieren a:

Perfil: rasgos generales del grupo

Hábitos: datos particulares señalados desde su perfil de grupo, referentes a actividades habituales de los asistentes en un día normal. Permiten formarse una idea de su contexto, de sus necesidades.

Visión del mundo: comprensión de la realidad mundial y de su percepción del entorno.

Percepción política: apreciación de los asistentes hacia el gobierno, opiniones sobre el clima político actual o sobre la actuación de las autoridades de cara a alguna problemática.

Anhelos y expectativas: expresan deseos sobre la manera en la que esperan solucionar alguna situación, en algunos casos, estrategias y propuestas para lograr una mejor calidad de vida.

Visión sobre Juárez: comprensión de la realidad de su entorno, específicamente opiniones y percepciones sobre la situación en Ciudad Juárez.

La dimensión enfocada a **detectar servicios y contenidos digitales** incluyó:

Servicios y contenidos que identifican como existentes. Reconocimiento de las TIC en la vida cotidiana de los asistentes y en su comunidad; así como fortalezas y debilidades que identifican.

Servicios y contenidos que consideran posibles. Propuestas por los asistentes en relación a cómo las TIC pueden cubrir sus necesidades individuales, familiares o de la ciudad.

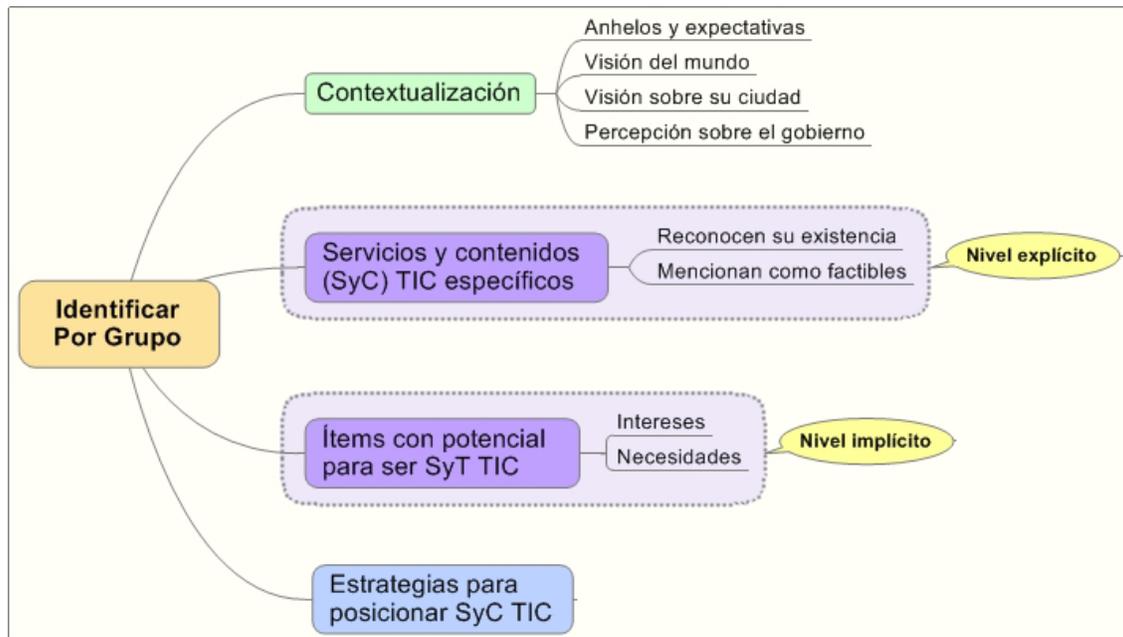
Intereses: Corresponde a los temas que interesan, que son prioritarios a los asistentes en relación a sus roles ante la sociedad y o familia.

Necesidades: Carencias mencionadas por los asistentes en su vida y redes sociales, aluden a temas más concretos e inmediatos que los anhelos.

La categoría incluida en la **dimensión enfocada estratégica** es:

Estrategias de difusión: Propuestas para lograr un mayor impacto y participación por parte de la comunidad ante proyectos que incorporen las TIC, sugerencias de los participantes sobre el mensaje que consideran más pertinente para atraer el interés de la población hacia estrategias TIC.

Esquema A.Categorías generales para el análisis



Procedimiento

Diseño del proyecto. Se ajustó el protocolo inicial en función de la retroalimentación de la CSIC y de la asesoría del 'Experto' sobre la problemática sociopolítica de Cd. Juárez.

Capacitación del coordinador de campo. Para garantizar el reclutamiento de los participantes en los grupos focales y la asimilación de los objetivos buscados, se estableció la colaboración con un especialista en Juárez; cuya responsabilidad general fue realizar el trabajo de campo. Este coordinador de campo recibió la capacitación teórico-metodológica en Colima.

Visita a campo. Se visitó Cd. Juárez para reconocimiento de la dinámica de la ciudad.

Grupos de enfoque. Se realizaron seis sesiones (una por grupo), del 6 al 13 de mayo del 2010. Se utilizó una cámara Gesell. Tuvieron una duración de entre una hora a dos horas y media. Fueron video y audio grabadas. Se estableció el compromiso de confidencialidad con la información.

Sistematización y análisis de la información. Se transcribieron las sesiones, se utilizó el software de análisis cualitativo Atlas.ti para el tratamiento de la información y se elaboraron mapas semánticos por grupos.

Interpretación de resultados. Se realizó una sesión de trabajo para generar la primera identificación de contenidos y servicios digitales. Participaron: el equipo de investigación, dos representantes de la

CSIC y el asesor sobre Cd. Juárez.

Modelaje. Construcción de tipología de contenidos y servicios digitales para la población de estudio. Se optó por representar las propuestas en esquemas.

Resultados

En los resultados se identifica un núcleo que concentra las aspiraciones, necesidades, percepciones y actitudes de los juarenses, que tiene que ver con valores, educación, seguridad, conectividad, alfabetización digital y oportunidades de empleo (ver Tabla 2).

En los distintos perfiles, se detectan coincidencias en la discusión de ciertos temas, en la expresión de necesidades o anhelos y en la manera que perciben su realidad. Por ejemplo, en el ámbito de la educación, destacan la necesidad de formación para niños y jóvenes, una mayor accesibilidad a la educación, la posibilidad para los jóvenes de concluir estudios profesionales, así como hacer realidad la promesa de la alfabetización digital.

En el ámbito económico, los grupos coinciden en la necesidad de mayores oportunidades de empleo, el deseo de contar con un trabajo estable y mejores ingresos para posibilitar una mejor calidad de vida.

Por otra parte, se expresa una clara demanda por la seguridad pública y la generación o recuperación de espacios públicos seguros. En el ámbito de la administración pública, se repite la aspiración de ver proyectos comunitarios vinculados a las necesidades reales de las personas, una mayor coordinación entre los organismos de apoyo social para obtener resultados más fructíferos y en general, una mayor transparencia del sector público.

En el ámbito de la familia, varios grupos manifiestan su preocupación por la falta de formación de valores en los jóvenes, por la convivencia e integración familiar y la apatía hacia los conflictos sociales. Sin embargo, las voces coinciden en la posibilidad de efectuar cambios en un panorama desfavorable, en fomentar la proactividad y en que los ciudadanos pueden y deben asumir una corresponsabilidad ante el cambio.

Sobre el tema tecnológico, los grupos piden costos más accesibles para el servicio de Internet y consideran que el uso de las redes sociales, anuncios por distintos medios de comunicación y la identificación y representación de necesidades de la población pueden constituirse en estrategias adecuadas de promoción de los servicios y contenidos digitales que se decida implementar.

La información que arrojó cada grupo fue esquematizada a través de mapas mentales que agrupan las opiniones y percepciones en categorías identificadas en el discurso, en cada uno, se estableció una señalización a través de banderas, que marcan el consenso en opiniones en un 50% de los grupos o más, así como las coincidencias, en la misma proporción, en percepciones favorables o negativas sobre un tema dado. La visualización de estas opiniones ha sido esquematizada en las tablas 3 y 4.

Tabla 2. Consenso de necesidades en los grupos focales

Necesidades	Ámbito	Grupos de enfoque
Educación de los niños y jóvenes	Educación	Padres – Jóvenes – Especialistas - Funcionarios
Concluir estudios profesionales		Jóvenes- Padres
Mayores oportunidades de educación		Padres – Mujeres – Funcionarios - Especialistas
Oportunidades de trabajo	Economía	Padres - Jóvenes
Estabilidad económica		Padres – Pymes - Jóvenes
Trabajo estable y mayor ingreso		Padres – Hombres
Mejor calidad de vida		Padres - Jóvenes
Generación o recuperación de espacios seguros	Seguridad	Padres – Jóvenes – Funcionarios - Especialistas
Mayor seguridad pública		Padres – Pymes –Jóvenes - Especialistas
Aterrizar proyectos comunitarios a necesidades reales de las personas	Administración pública	Funcionarios - Especialistas
Coordinación organismos de apoyo social		Especialistas - Funcionarios
Financiamientos a proyectos comunitarios		Especialistas – Funcionarios
Transparencia de la administración pública		Padres - Hombres
Formación de valores en los jóvenes	Familia y valores	Padres - Funcionarios
Convivencia e integración familiar		Padres - Funcionarios
Reducir la apatía, aumentar la proactividad		Mujeres – Jóvenes - Especialistas
Los jóvenes pueden producir cambios y aportar ideas nuevas		Jóvenes- Funcionarios - Especialistas
Corresponsabilidad de los ciudadanos “podemos hacer algo”		Mujeres – Jóvenes – Funcionarios – Especialistas.
Internet a costos accesibles o gratuito	Tecnología	Todos los grupos
Alfabetización Digital		Todos los grupos
Uso de las redes sociales como estrategias de promoción de las TIC.	Estrategias promoción	Jóvenes – Funcionarios - Especialistas
Anuncios por distintos medios de comunicación como estrategias de promoción de las TIC.		Jóvenes- Funcionarios – Pymes - Hombres
Identificar y representar las necesidades de la gente.		Mujeres- Padres – Jóvenes – Funcionarios

Tabla 2. Percepción Favorable de los grupos sobre distintos ámbitos

Ámbitos	Funcionarios	Mujeres	Especialista	Jóvenes	Padres de Fam.	Pymes hombres	Pymes mujeres
Alfabetización digital							
Educación en línea							
Kioscos de gobierno							
Acceso gratuito a Internet							
Acceso a las TIC							
Tecnologías de comunicación							
Asistencia telefónica							
Juárez puede resurgir							
Corresponsabilidad de los ciudadanos "podemos hacer algo"							

Tabla 3. Percepción negativa de los grupos sobre distintos ámbitos

Ámbitos	Funcionarios	Mujeres	Especialista	Jóvenes	Padres de Fam.	Pymes hombres	Pymes mujeres
Cámaras de seguridad							
Botones de pánico							
Las autoridades no toman en cuenta las necesidades de la ciudadanía							
Violencia e inseguridad							
Despreocupación de la ciudadanía ante la situación actual de la ciudad							
Miedo generalizado							
Reconocen que el problema es complejo y de largo plazo							
Nula credibilidad en la impartición de justicia							
Corrupción							
Paternalismo y comunidad conformista							
Los medios no entregan información verídica de los sucesos delictivos.							
Narcotráfico							
Baja autoestima por parte de los adultos respecto al uso de TIC.							
Crime Stopper							
Despliegue inefectivo de los cuerpos de seguridad							

Propuestas

La información derivada del análisis de los grupos de enfoque se organiza en propuestas de servicios y contenidos digitales, atendiendo a criterios de formatos de entrega:⁴ contenidos, aplicaciones, objetos de aprendizaje o sistemas de información, formación, comunicación. Cabe decir que estos formatos contemplan públicos específicos (perfiles de los grupos de enfoque) y requerimientos sociales en función de las realidades correspondientes.

Para ampliar la potencialidad de la propuesta, se ha desarrollado una composición de los servicios y contenidos digitales por estrategias de ejecución (ver Tabla 4). Esta propuesta centra su fuerza en el núcleo de consenso generado por los grupos (valores, educación, seguridad, conectividad, alfabetización digital y oportunidades de empleo) y además toma en cuenta algunos requerimientos particulares de cada grupo.

4

Tabla 4. Propuesta de servicios y contenidos digitales por estrategia operativa

Estrategias		Contenidos y servicios digitales agrupados por estrategias							
Valores para la integración familiar		Videojuego para fomentar valores	Simulador para el rescate de valores	Spot de prevención en Justin.tv	Videojuego de rallye de conocimiento y valores	Portal para padres de familia.	Concurso para detectar contenidos y lenguajes sobre valores para jóvenes		
Reducción de riesgos		Semáforo de violencia en la Ciudad, robot para envío de información por chat	Bluetooth por zonas (información con conciencia contextual)	Pantalla digital informativa	Mensajes telefónicos escuela-familia	Redes sociales	Software para reconocer actividad sospechosa y control vehicular		
Mejores ciudadanos, mejor ciudad		Simulador de la ciudad	Pantalla digital informativa		Sistema inclusión digital comunitaria	Centro social digital integral			
Juárez a la mano		Formación ciudadana	Contenidos de Salud		Contenidos de Cultura	Apropiación de las TIC			
Juárez a la vista		Formación ciudadana	Contenidos de Salud		Contenidos de Cultura	Contenidos de Seguridad ciudadana			
Mensajes telefónicos escuela-familia		Seguridad ciudadana							
Portal para jóvenes	Línea/chat de asesoría psicológica	Manejo responsable de la sexualidad	Seguridad para niños y jóvenes en el uso de internet	Formación de competencias transversales: para el desarrollo y crecimiento profesional	Orientación vocacional	Cursos de autoaprendizaje en línea	Redes sociales	Bolsa de trabajo	
Portal para padres de familia.	Prácticas para la administración en el hogar	Seguridad para niños y jóvenes en el uso de internet	Formación de competencias transversales: para el desarrollo y crecimiento profesional	Difusión de aplicaciones y contenidos tecnológicos existentes y sus beneficios	Línea/chat de asesoría	Educación en línea	Tutoriales para el mundo digital	Cursos de autoaprendizaje en línea	Apoyo a las actividades escolares de los hijos
Sistema inclusión digital comunitaria	Alfabetización digital	Guías para desarrollo de proyectos comunitarios	Espacios seguros	Difusión de aplicaciones y contenidos tecnológicos existentes y sus beneficios	Infraestructura tecnológica en sitios públicos	Internet gratuito	Espacios físicos con TI y recursos para apoyo de actividades educativas	Centro social-digital integral	
Plataforma para niños	Simulador para el rescate de valores		Recursos para apoyo de actividades educativas	Videojuego para fomentar valores	Software de prevención y seguridad informática		Alfabetización digital		
Un gobierno transparente	Plataforma en línea				Sistemas de comunicación				

Educación en línea	Formación de competencias transversales: para el desarrollo y crecimiento profesional		Tutoriales para el mundo digital		Cursos de autoaprendizaje en línea	
Reciclaje solidario	Alfabetización digital		Guías para desarrollo de proyectos comunitarios		Convenios con empresas TI para donaciones o adquisición bajo costo	
La ciudad que quiero. Simulador de la ciudad	Formación para la ciudadanía					
La voz de la experiencia	Formación para la ciudadanía	Portal para padres de familia.		Apoyo a las pymes	Guías para desarrollo de proyectos comunitarios	
Trabajo a distancia	Apropiación tecnológica		Alfabetización digital		Seguridad al reducir los desplazamientos	
Chécate de paso	Salud			Oportunidades para empresas locales		
Internet para todos	Alfabetización digital	Acceso a los sistemas de información y comunicación		Educación en línea	Oportunidades de trabajo	
Compu para todos	Alfabetización digital			Inclusión digital		
Editorial Digital para la Educación	Creación de materiales de informática educativa			Difusión de aplicaciones y contenidos tecnológicos existentes y sus beneficios		
Ofipyme virtual	Beneficios y oportunidades a través de las TIC	Convenios con empresas TI para captura y revisión de información (ID)	Padrón actualizado de pymes para ajustes fiscales	Diagnóstico de necesidades específicas para capacitación de pymes	Guías para orientación en trámites gubernamentales	
Espacio universitario PyME	Plataforma Pymes		Diagnóstico de necesidades específicas para capacitación de pymes		Trabajo a distancia	
Campaña Juarece de inclusión digital	Alfabetización digital			Inclusión digital		

Conclusiones

La relación entre la sociedad y el uso de las TIC en Juárez es compleja, no hay soluciones simples. El Estudio de enfoque en Ciudad Juárez para integrar una agenda digital concluye, en términos generales, que la implementación de soluciones TIC no es la simple suma de contenidos y servicios tecnológicos; asimismo, indica que la adopción social de las tecnologías requiere la integración de sistemas y estrategias más amplias que convoquen acuerdos entre el sector gubernamental, sociedad civil, universidades e iniciativa privada.

De manera puntual, recomienda la estrategia metodológica utilizada para que se reproduzca en estudios similares dirigidos a otras regiones; o bien, en temas distintos o en diferentes segmentos de la sociedad. Se encuentra que el costo-beneficio de la metodología empleada es positivo, porque arroja información suficiente para comprender la realidad de los grupos sociales en las temáticas buscadas, su aplicación es rápida y el costo para su ejecución es relativamente bajo. Para la CSIC puede representar una estrategia reproducible si se vincula a los grupos de trabajo que se están configurando en todo el país (Clubes digitales, CCA, equipos de universidades, entre otros con los que ya tiene vínculos de colaboración).

Ha sido posible confirmar que para usar las tecnologías de información y comunicación como herramientas de apoyo en distintos ámbitos de la problemática de Ciudad Juárez es necesario tomar en cuenta la percepción social de las necesidades por parte de los propios ciudadanos, la distancia entre los beneficiarios y las posibles soluciones (tanto en infraestructura disponible como en nivel de habilidades de los operadores y de los usuarios), además de las ventajas de contar con estrategias de seguimiento y evaluación que acompañen los servicios y contenidos digitales que sean considerados para su implantación.

Se considera que para la realización de alguna de las soluciones TIC propuestas, lo más conveniente sería iniciar con aquellas estrategias ligadas a los temas mencionados de manera consensuada por los participantes: fortalecimiento de los valores familiares y ciudadanos, educación como la vía principal para un desarrollo de largo plazo, conectividad (Internet inalámbrico público gratuito en amplias zonas de la ciudad) acompañada de alfabetización digital, así como oportunidades de empleo.

No obstante, también debe considerarse que entre las principales ventajas de las tecnologías de información y comunicación para los habitantes de Juárez está la reducción de riesgos y costos de operación: menos desplazamientos, comunicación más segura, acceso a información confiable y oportuna, mayores y mejores oportunidades de interacción con otras personas, empresas, instituciones o grupos de diversa índole.

Las tecnologías empleadas hasta ahora para la seguridad han dejado en los juarences una imagen de nulo aporte por lo que deberá considerarse una estrategia de comunicación apropiada para mejorar dicha percepción. De igual manera, se expresa en todos los grupos observados un nivel muy bajo de credibilidad en el discurso, los datos y las propuestas oficiales. El contexto en que se circunscribe cualquier proyecto para Ciudad Juárez enfrenta hoy dificultades particulares de percepción social que, de no ser tomadas en cuenta, hacen previsible un fracaso o en el mejor de los casos, un logro limitado.

Los resultados esperados por la población deben ser observables desde el entorno micro: aquellas iniciativas que solo arrojan buenos indicadores o cuyos recursos no llegan a tocar a los beneficiarios en la proporción prevista, no solo representan una pérdida de recursos sino un alejamiento entre la sociedad y la autoridad, lo que reduce las posibilidades de éxito para objetivos mayores.

Es altamente recomendable acompañar las soluciones digitales que se desarrollen con estudios similares al presente para definir objetivos precisos acordes a lo que la ciudadanía percibe como necesario y corroborar que la misma observa positivamente los resultados a fin de dar continuidad o reorientar las fases siguientes. Se localizan áreas de oportunidad que requieren atención inmediata como es la profundización en temas de salud, economía y educación.

Se requiere difusión generalizada sobre las tecnologías y que sean incluidas en estrategias más amplias e integrales de las instituciones, que sean consideradas en sus acciones y que se establezca un seguimiento permanente, incluso con programas paralelos de evaluación, no tanto dedicados a la auditoría de indicadores sino a la adaptación de metas que incrementen el impacto positivo.

Cuando se observa el desarrollo de varios factores que confluyeron en la actual problemática de Ciudad

Juárez, llama la atención la similitud que podrían guardar en ciernes otros sitios de la República. Las estrategias que se desarrollen para coadyuvar en las soluciones para esa frontera deben ser evaluadas para su adaptación como medidas preventivas en otras coordenadas de México.

En una situación tan poco grata pueden encontrarse aún signos positivos que definitivamente deben ser aprovechados para lograr avances contundentes. Existen, como lo evidenciaron los grupos, personas que conservan la esperanza de una mejor Ciudad Juárez, al menos tan agradable y llena de oportunidades como lo era antes, y que dedican buena cantidad de horas diarias a iniciativas propias, comunitarias, de organizaciones no gubernamentales y también oficiales: ciudadanos de primer orden que de manera casi anónima trabajan más por lo que pueden aportar que por lo que puedan recibir. Los proyectos de las autoridades difícilmente podrán salir adelante sin el apoyo de la sociedad y estas personas son fundamentales para llevar a cabo cualquier programa del que se esperen resultados serios.

Bibliografía

- Álvarez-Gayou, J. (2005), *Cómo hacer investigación cualitativa*. Editorial Paidós, México.
- Banco Mundial (2004), *La pobreza en México: una evaluación de las condiciones, las tendencias y la estrategia del Gobierno*, Banco Mundial, Reporte 28612-ME, México.
- Boltvinik, J. y A. Damián, (2003), “Derechos humanos y medición oficial de la pobreza en México”, *Papeles de Población*, No. 35, Enero/marzo, CIEAP/UAEM, El Colegio de México, México, pp. 101-137
- Cortés, C. F. et al. (2002), “Evolución y características de la pobreza en México en la última década del siglo XX”, *La Situación Demográfica de México*, 2002, Consejo Nacional de Población, CONAPO, México, pp.121-140.
- Deaton, A. (2002), “Data for monitoring the poverty MDG”, *Human Development Report Office, Occasional paper*, Background paper for HDR 2003, No. 2002/3, December, United Nations Development Programme, UNDP.
- Limas, Alfredo (2009), *Ciudadanía o Femicidio. De la violación de derechos humanos de niñas y mujeres jóvenes en Ciudad Juárez*. Tesis Doctoral en Ciencias Sociales, UdeC, México.
- Limas, Myrna (2007), *Desarrollo humano desde la perspectiva de género. El caso de las mujeres de Ciudad Juárez*, México. Tesis Doctoral en Integración y Desarrollo Económico. Universidad Autónoma de Madrid. España.
- Massey, Doreen (1998), “Espacio, lugar y género” en *Debate Feminista*, Año 9, vol. 17, abril 1998. México. pp. 39-46.
- Narayan, A. et al. (2000), “Voices of the Poor” citado en *La pobreza en México: una evaluación de las condiciones, las tendencias y la estrategia del Gobierno*, Banco Mundial (2004), México, 2004: capítulo I, pp.2-4.
- Oxhorn, Phillip (2001), “Desigualdad social, sociedad civil y los límites de la ciudadanía en América Latina” en *Economía, Sociedad y Territorio*, vol. III, núm. 9.
- Rodríguez, Olga L. (2002), “La ciudad que hace la maquila: el caso de Ciudad Juárez (México)” en *Scripta Nova*, Revista Electrónica de Geografía y Ciencias Sociales de la Universidad de Barcelona, Vol. VI, no. 119 (53). Disponible en <http://www.ub.es/geocrit/sn/sn119-53.htm>, España.
- Rowland, A. y A. Navarro (2005), “La seguridad pública y el desarrollo humano en el ámbito local” en *Estudios sobre desarrollo humano*. PNUD México, No. 2005-20. México. Texto disponible en www.undp.org.mx/desarrollohumano/14RowlandyNavarro.pdf
- Russi, B. (1998), “Grupos de discusión. De la investigación social a la investigación reflexiva”. En J. Galindo (Coord.). *Técnicas de investigación en sociedad, cultura y comunicación*. Ed. Addison Wesley Longman, México.
- Schwartz, H., y Jacobs, J. (1984). *Sociología cualitativa: métodos para la reconstrucción social de la realidad* (C. V. García, Trans.). Editorial Trillas, México.
- Selwyn, N. (2004). Reconsidering political and popular understandings of the digital divide. *New media & Society*, 6(3), 341-362.
- Sen, A. y S. Anand (2000), “The Income Component of the Human Development Index”, *Journal of Human Development*, Vol. 1, No. 1, Carfax Publishing
- Setién, M. L. (1993), *Indicadores Sociales de Calidad de Vida. Un sistema de medición aplicado al País Vasco*, Colección Monografías, Núm. 133 Centro de Investigaciones Sociológicas en coedición con Siglo XXI de España Editores, S.A., Madrid.

Turner, Ernesto (2006), "Influencia de la industria maquiladora y el TLCAN en la demografía y el desarrollo económico de la Frontera Norte en México" en *Revista Análisis Económico de la Universidad Autónoma Metropolitana-Azcapotzalco*, primer cuatrimestre, año/vol. XXI, número 046, pp. 369-396, México.

Varguillas, C. (2006), El uso de Atlas.ti y la creatividad del investigador en el análisis cualitativo de contenido upel. Instituto Pedagógico Rural El Mácaro, sLaurus, año/vol. 12, número extraordinario, pp. 73-87, Venezuela.

Fuentes estadísticas y electrónicas

BM, Banco mundial, <http://www.bancomundial.org.mx>

CCA México 2006, Common Country Assessment, Sistema de las Naciones Unidas en México, www.undp.org.mx/IMG/pdf/3_CCA_Final.pdf

CCSPJP, Consejo Ciudadano para la Seguridad Pública y Justicia Penal A.C., <http://seguridadjusticiaypaz.org.mx>

CIDH, Comisión Interamericana de Derechos Humanos, http://www.cidh.org/annualrep/2002sp/cap.vi.juarez.2.htm#_ftnref4

CONAPO, Consejo Nacional de Censo y Población, estadísticas varias, México, <http://www.conapo.gob.mx>

Iberomunicipios, <http://www.iberomunicipios.org/>

INEGI, Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2005), II Conteo de Población y Vivienda, Resultados definitivos, México, <http://www.inegi.org.mx>

INPRO, Información procesada. Hemeroteca y análisis de prensa sobre la realidad de Chihuahua, México, <http://www3.inpro.com.mx>

Observatorio de Violencia Social y de Género de la Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, <http://violenciasocialygenero.blogspot.com>.

OEA, Foro e-Gobierno OEA, <http://www.educoas.org/RestrictedSites/curso1/Newsletter-Diciembre08/Editorial41.html>

ONTSI, Observatorio Nacional de las Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, Estado de las TIC en la Administración Local, <http://www.ontsi.red.es/articles/detail.action?id=3150>

OVSG-UACJ, Observatorio de Violencia Social y de Género de Ciudad Juárez, UACJ/INDESOL, México, <http://violenciasocialygenero.blogspot.com>

PNUD (2003, 2004-2005, 2006), Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. Informes de Desarrollo Humano. <http://hdr.undp.org/>; <http://www.pnud.org.mx>

PNUD, México (2005-2006). Estudios sobre Desarrollo Humano, <http://www.pnud.org.mx>

Presidencia Municipal de Ciudad Juárez, <http://www.juarez.gob.mx>

SEDESOL, Secretaría de Desarrollo Social, México, <http://dgduweb.sedesol.gob.mx/que-es/index.php>

UIT, Unión Internacional de Telecomunicaciones, <http://www.itu.int/es/pages/default.aspx>

UNCTAD, Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo, Programme of work on Information and Communication Technologies, <http://r0.unctad.org/ecommerce/index.htm>



**Estudio de enfoque para detectar necesidades de
contenidos y servicios digitales en Ciudad Juárez**

Virtualis No. 6, Agosto - Diciembre 2012

<http://aplicaciones.ccm.itesm.mx/virtualis>

ISSN: 2007-2678