Paakat: Revista de Tecnología y Sociedad
e-ISSN: 2007-3607
Universidad de Guadalajara
Sistema de Universidad Virtual
México
suv.paakat@redudg.udg.mx

Año 10, número 18, marzo-agosto 2020

Tecnologías de la información y la comunicación para el desarrollo social: una propuesta metodológica

Information and Communication Technologies for Social Development: a Methodological Proposal

María Rebeca Padilla de la Torre*
http://orcid.org/0000-0002-5881-3958
Universidad Autónoma de Aguascalientes, México

María Eugenia Patiño López**
http://orcid.org/0000-0003-3497-7679
Universidad Autónoma de Aguascalientes, México

[Recibido 29/05/2019. Aceptado para su publicación 30/11/2019]
DOI: http://dx.doi.org/10.32870/Pk.a10n18.432

Resumen

La mayoría de los esfuerzos para promover el desarrollo humano a través de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se han centrado en incrementar la infraestructura y la alfabetización digital entre sectores vulnerables de la población. En este artículo se propone ampliar el alcance mediante una metodología para el nivel organizacional. El objetivo es dar a conocer los principios teóricos, el diseño y los resultados de la implementación de una metodología de comunicación participativa para la apropiación de las TIC en organizaciones con propósitos sociales. El marco teórico se basó en la perspectiva del desarrollo humano de Amartya Sen con respecto a las TIC para el desarrollo y el cambio social. La metodología se generó a través de un taller colaborativo entre la academia y las organizaciones dedicadas al desarrollo de los jóvenes en distintas regiones de México. Los resultados dan a conocer que la apropiación de las TIC debe trascender su uso instrumental al partir de una reflexión sobre su misión social, su contexto y las necesidades de la

población que atienden, para resolver sus problemas de comunicación, pero, sobre todo, para fortalecer su capacidad para apoyar el desarrollo humano y social.

Palabras clave
TIC para el desarrollo; comunicación participativa; jóvenes.

Abstract
Most efforts to promote human development through Information and Communication Technologies (ICTs) have focused on increasing infrastructure and digital literacy among vulnerable sectors of the population. This article proposes to expand the scope through a methodology for an organizational level. The objective is to share the theoretical principles, the design and the results of the implementation of a participatory communication methodology for the appropriation of ICTs in organizations with social purposes. The theoretical framework was based on Amartya Sen's human development perspective regarding ICTs for development and social change. The methodology was generated through a collaborative workshop between the academy and organizations dedicated to youth development in different regions of Mexico. The results show that the appropriation of ICTs must transcend its instrumental use and be based on a reflection on its social mission, its context and the needs of the population they serve, to solve their communication problems, but above all to strengthen their capacity to support human and social development.

Keywords
ICTs for development; Participatory communication research; Youth.

Introducción

El acceso y uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) se ha incrementado de manera sostenida en el último decenio entre la población mundial (Unión Internacional de Telecomunicaciones, 2018). Sin embargo, esto no se ha dado de manera equitativa; aún persisten graves desigualdades de inclusión digital que influyen en la inclusión social entre países y entre distintos sectores poblacionales. Falta mucho por avanzar en el asunto medular de la apropiación de las TIC para el desarrollo y el cambio social.

La apropiación se distingue del acceso, que se refiere a contar con la infraestructura necesaria para disponer de este servicio, y del uso, es decir, su empleo en distintas modalidades o soportes. La apropiación se define como la adquisición de las capacidades y habilidades necesarias para el logro de objetivos específicos de acuerdo con el usuario. En las cumbres internacionales sobre la sociedad de la información se ha señalado la necesidad de avanzar en el acceso, uso y apropiación de las TIC para alcanzar los objetivos de desarrollo sostenible (World Summit on the Information Society, 2018).

El objetivo de este artículo es dar a conocer los principios teóricos, el diseño y los resultados de la implementación de una metodología de comunicación participativa para la apropiación de las TIC en organizaciones con propósitos

sociales. Este planteamiento surgió al identificar que la mayoría de los esfuerzos en este campo se han centrado, a nivel individual, en sectores de la población o comunidades vulnerables, mientras que en menor medida se han realizado estudios e intervenciones orientados al nivel organizacional (Padilla & Medina, 2018).

La metodología que se propone partió de la pregunta: ¿cómo pueden las TIC incorporarse para mejorar la calidad y el alcance del trabajo de organizaciones gubernamentales (OG) y de la sociedad civil (OSC) dedicadas a la resolución de problemáticas juveniles.[1] En este texto se da a conocer cómo se logró generar, en colaboración con las OG y las OSC, una metodología que permitiera revisar críticamente las tendencias globales del uso de las TIC, además de analizarlas en relación con sus propios problemas, recursos, prácticas y viabilidad, para identificar cuáles modalidades de incorporación serían las más pertinentes en cada caso. A pesar de que esta investigación se delimitó a organizaciones que trabajan con jóvenes, presenta una propuesta para la apropiación de las TIC que puede aplicarse a cualquier organización para el desarrollo social y humano.[2]

Esta propuesta parte del argumento de que las OG y las OSC son actores clave para el desarrollo humano y social, y que las TIC tienen un papel importante para mejorar su desempeño. La Organización de las Naciones Unidas (ONU) resalta que las organizaciones con propósitos sociales son agentes para la promoción de la sociedad del conocimiento, y que al emplear las TIC de manera estratégica logran los objetivos de la agenda global en términos de mejorar la gobernabilidad, la resolución de conflictos, la atención a la pobreza, la inclusión social, la difusión de los derechos humanos, la conservación del medio ambiente, entre otros.

Las TIC permiten a las organizaciones un mejor acceso a la información, a la administración y a la generación del conocimiento, además de que ayudan a visibilizar y movilizar apoyos para sus causas y, en general, fortalecen su capacidad organizacional y promueven el empleo sostenible de estas TIC entre las comunidades y sectores de la población que atienden (Organización de las Naciones Unidas, 2010).

Finquelievich y Kisilevsky (2005) señalan que la apropiación de las TIC en las organizaciones debe trascender su empleo para facilitar procesos administrativos, difundir su imagen, buscar apoyos de voluntarios y financiamiento para aspirar a un mayor alcance como catalizador del cambio social. El aporte más importante de estas tecnologías es insertar el trabajo a favor de la resolución de problemas locales en los procesos globales de construcción de ciudadanía. A su vez, Camacho (2003) identificó cómo se han empleado las TIC con éxito en los procesos de transformación, para generar conocimiento, promover posturas y posicionamientos para el desarrollo social. Por su parte, De Silva (2016) afirma que

a pesar de que el uso de las TIC en las organizaciones se encuentra muy extendido, no son aprovechadas de manera óptima y estratégica.

Las organizaciones con propósitos sociales son las que realizan la mayoría de los esfuerzos de participación ciudadana. En el caso de México, la Encuesta Nacional de la Sociedad Civil y Acción Voluntaria (ENSAV) (Centro Mexicano para la Filantropía, 2013) da cuenta de alrededor de 60 000 organizaciones de la sociedad civil cuyo trabajo tiene una incidencia social muy importante. Su labor implica la participación del 75% de la población en acciones solidarias o voluntarias, que se ubican fundamentalmente en la triada escuela-barrio-iglesia. Por su parte, las OG representan la extensión de los programas gubernamentales en los espacios comunitarios; por tanto, atender las problemáticas de apropiación de las TIC en este nivel potencializa su alcance en los espacios de interacción y las propuestas en el ámbito social, al ya tener las necesidades situadas.

Perspectivas sobre las TIC y desarrollo

En el campo de las TIC para el desarrollo son centrales dos discusiones: 1) sobre el concepto de desarrollo y, 2) en torno al papel y la capacidad de las TIC para promoverlo. En consecuencia, la manera en la que se proponen innovaciones y se realizan estrategias para promover la apropiación de estas tecnologías, deriva de la perspectiva desde la cual se asumen estos dos asuntos clave (Walsham, 2017).

Esta propuesta metodológica se basó en el concepto de desarrollo del campo de la comunicación para el desarrollo y el cambio social, que ha argumentado que de una perspectiva lineal e impuesta del desarrollo se ha tendido hacia una de mayor inclusión y participación de los actores objeto de dicho desarrollo (Tufte, 2015). En la línea de las TIC para el desarrollo se asumió el pensamiento de Kleine (2013) y Walsham (2017), que lo comprenden con base en Amartya Sen (2000).

> El desarrollo puede concebirse, como sostenemos en este libro, como un proceso de expansión de las libertades reales de que disfrutan los individuos. El hecho de que centremos la atención en las libertades humanas contrasta con las visiones más estrictas del desarrollo, como su identificación con el crecimiento del producto nacional bruto, con el aumento de las rentas personales, con la industrialización, con los avances tecnológicos o con la modernización social (Sen, 2000, p. 19).

La definición de desarrollo de Sen (2000) es una alternativa a la perspectiva centrada solo en indicadores económicos, porque se entiende en términos de reconocer los diferentes tipos de libertades [3] y, fundamentalmente, de las

capacidades con las que cuentan las personas para superar la pobreza y las necesidades básicas. Con esto aporta un enfoque basado en las capacidades, que consiste en valorar las oportunidades o posibilidades reales de los individuos para lograr las competencias necesarias para ejercer las distintas libertades que les permitan decidir cómo realizar la vida que ellos valoran.

Dubois y Cortés (2005) coinciden con Sen (2000) en que es posible lograr el desarrollo al promover la libertad y la agencia de las personas. Esta visión asume que el aporte de las TIC va más allá de lo meramente instrumental, o del apoyo al desarrollo económico de las personas. En el ámbito de las TIC, estos autores proponen un enfoque sociocultural para impulsar el desarrollo humano:

> El enfoque sociocultural aporta un sistema teórico para la explicación del proceso de construcción de conocimientos, considerando las TIC no como meros soportes técnicos, sino como nuevos lenguajes para el entendimiento humano, para compartir experiencias y conocimientos. En este sentido, las TIC son herramientas culturales, nuevos espacios estratégicos de las mediaciones sociales, que posibilitan procesos de interacción social y reconstrucción cultural (Dubois y Cortés, 2005, p. 29).

En este sentido, Dorothea Kleine (2013) se basó en la teoría de Sen (2000) con el propósito de integrar un modelo de la apropiación de las TIC para el desarrollo humano y social. Nombró al modelo *choice framework*, o "marco para elegir", que permite a las personas analizar las capacidades o recursos con los que cuentan para tomar decisiones sobre cómo las TIC pueden aportar a su desarrollo y lograr la vida que desean vivir.

Kleine (2013) aplicó este modelo a microempresarios en una pequeña comunidad del sur de Chile, con el propósito de evaluar los resultados de la incorporación de las tecnologías de la informació a partir de las elecciones de los propios usuarios. En esta propuesta metodológica se asumió el reto de emplear el modelo mencionado para elegir con respecto a la apropiación de las TIC en organizaciones, asimismo se tomaron en cuenta las propias elecciones, aunque se priorizó la planeación y no la evaluación, lo cual implicó una reformulación para que fuera viable a nivel organizacional.

Walsham (2017) señala que se puede detonar mejor el potencial de los estudios e intervenciones de las TIC para el desarrollo, si se focalizan en sectores sociales específicos. Es por ello que la propuesta se enfocó en organizaciones que apoyaran a los jóvenes, ya que las problemáticas sociales que ha abierto la modernidad tardía para las nuevas generaciones están presentes a nivel global (Furlong & Cartmel, 2006). En el caso específico de México, donde se sitúa este

estudio, los jóvenes enfrentan no solo una creciente carencia de oportunidades, sino que además se ven en contextos con mayor violencia y crimen (Reguillo, 2012).

Con el apoyo de las TIC, los propósitos de desarrollo pueden lograrse mejor si se vinculan con los usuarios y se trabaja en "comunidades de práctica", orientadas a atender problemáticas en sectores poblacionales específicos. La academia puede contribuir, junto con estas comunidades, en la generación colaborativa de conocimiento:

> Aquellos de nosotros que trabajamos en la investigación de *ICT4D* tenemos una contribución que hacer aquí para explorar el papel y el valor de las TIC para apoyar este "desarrollo". Pero no debemos vernos como los "expertos" que aportan soluciones descendentes a los "beneficiarios", sino vernos a nosotros como co-contribuyentes con los demás, ya que en el mundo las personas tienen puntos de vista sobre el "desarrollo" en su contexto particular (Walsham, 2017, p. 37).

Propuesta metodológica: Taller de Comunicación Participativa y TIC

La metodología asumió la epistemología de las metodologías horizontales. Esta perspectiva considera a la investigación como una vinculación entre teoría y práctica; plantea un método de horizontalidad enunciativa para la convivencia en el espacio público que reconoce las bases de la comunicación-acción, que no separa la política de la teoría, y traza una alternativa de investigación. Sin embargo, no se sitúa en el activismo y no divide la teoría de la práctica, sino que claramente se asume en el ámbito académico (Corona y Kaltmeier, 2012, pp. 12-13).

Esta visión tiene sus antecedentes en la tradición de la investigación acción participativa (IAP) (Ander-Egg, 2003; Fals, 1999; Freire, 1970), cuya característica principal consiste en que:

> En el proceso de reflexión, el punto de partida sean los conocimientos y las experiencias de los actores sociales, considerando sus problemas, intereses, necesidades y prioridades. De esta manera, se pretende no sólo que la investigación se lleve a cabo conforme a la perspectiva de los grupos y los actores sociales, sino que también aporte elementos que permitan a estos aprovechar el conocimiento que se generó como un recurso para avanzar en el logro de sus objetivos (Cortez, 2014, p. 15).

En consecuencia, se asume que la transformación y mejora de un contexto social parte del diagnóstico de problemas prácticos que se encuentran vinculados

con un entorno; implica la total colaboración de los participantes en la detección de necesidades y se orienta a modificar o mejorar un proceso, e implementar acciones para lograr resultados. En este caso, la investigación-acción incentivó la participación con una perspectiva centrada en las necesidades, y no tuvo como intención promover cambios más profundos que derivaran en un activismo.

La comunicación participativa, que tiene sus antecedentes en la IAP, fue el fundamento para el diseño de esta metodología. Esta consiste en una aproximación basada en el diálogo, que permite compartir información, percepciones y opiniones entre varios actores para facilitar su empoderamiento. Esta comunicación es estratégica para proyectos de OG y OSC, que tienen como propósito articular procesos sociales y de toma de decisiones para el desarrollo y el cambio social. Contempla cuatro fases: el diagnóstico a través de la comunicación participativa, el diseño estratégico de una comunicación participativa, la implementación de actividades de comunicación y el monitoreo para evaluar el impacto de la intervención (Tufte & Mefalopulos, 2009).

Para el diseño de esta metodología se realizó una búsqueda de estudios e intervenciones para la apropiación de las TIC en organizaciones con propósitos sociales. Se identificaron los estudios que abordaran esta problemática (Attouni & Mustaffa, 2014; Leonardi, Huysman, & Steinfield, 2013; Nugroho, 2011); el antecedente más cercano fue el proyecto de Pimienta y Barnola (2001), quienes propusieron una metodología para promover la incorporación de las TIC en organizaciones sociales en Latinoamérica. Estos trabajos coinciden en la necesidad de generar metodologías que guíen a las organizaciones para una apropiación de las TIC a partir de la reflexión y el diálogo entre sus miembros, y no que se promueva de manera vertical.

El diseño e implementación del Taller de Comunicación Participativa y TIC en Organizaciones para el Desarrollo de los Jóvenes tuvo varias etapas. En la primera fase se trabajó en la identificación de los principales problemas de comunicación, y en la segunda, en la integración de un plan de comunicación y de empleo de las TIC. Las últimas dos fases del proyecto, la implementación y la evaluación, no pudieron llevarse a cabo debido a que no se contó con los recursos humanos y el tiempo para dar seguimiento a la apropiación de las TIC de las organizaciones, ni evaluar los resultados a un mediano y largo plazo. No obstante, las dos primeras fases sí fueron realizadas.

El objetivo del taller fue analizar de manera participativa el contexto de la organización, su atención hacia los jóvenes y la manera en la que comúnmente hacían uso de las TIC, para integrar una propuesta de apropiación. Este propósito se logró mediante el análisis de tres temáticas: 1) la organización y su contexto;

2) la organización y los jóvenes; 3) la organización y las TIC; estas se tradujeron en los objetivos y las actividades de tres sesiones. Esta división permitió revisar el sentido que adquieren las TIC en un contexto más amplio.

Se contempló dentro del perfil que los participantes fueran, de preferencia, los miembros de la organización que mejor conocieran sus antecedentes, objetivos y funcionamiento, particularmente en relación con su trabajo hacia los jóvenes. Para fomentar la participación en el taller se recomendó que colaboraran de cinco a doce personas, aunque en algunos casos se excedió este cupo ya que las organizaciones solicitaron un mayor número de espacios.

Un primer criterio para elegir los casos, en los cuales se aplicaría la metodología, fue que representaran contrastes entre sí. Además de las diferencias entre OSC y OG, se planteó seleccionar casos de distintas regiones del país para lograr incorporar, en lo posible, la diversidad de México. Un segundo criterio fue integrar organizaciones consolidadas con trayectoria, particularmente en el caso de las OSC que tienden a ser efímeras. En tercer lugar, se tomó en cuenta su accesibilidad y disposición para colaborar e incluir en sus planes de trabajo los resultados del taller. El cuarto criterio fue la factibilidad de la organización, al contar con un nivel básico de infraestructura y equipamiento en cuanto a las TIC.

El taller se implementó en seis ocasiones en OSC y OG en cuatro ciudades: Aguascalientes (en el centro-norte del país), Colima (en el occidente), Saltillo, Coahuila (en el norte) y Tuxtla Gutiérrez, Chiapas (en el sur), de junio de 2017 a marzo de 2018[4] (figura 1).

En Aguascalientes se llevó a cabo en tres organizaciones: la Fundación Mujer Contemporánea, A. C. (una OSC dedicada a atender mujeres violentadas, la mayoría muy jóvenes), el Instituto Aguascalentense de la Juventud (IAJU) y la Casa del Adolescente (que forma parte del Sistema Integral de Protección de Niñas, Niños y Adolescentes, SIPINNA, del país). En la ciudad de Colima, se aplicó en el Instituto de Desarrollo y Alternativas para Jóvenes, INDAJO (OG integrada por jóvenes que desarrollan varios programas juveniles).

En Saltillo, Coahuila, se impartió el taller en el Centro de Integración Juvenil, A. C. Unidad Saltillo (forma parte de una red de centros, ubicados en varias ciudades del país, dedicados a atender problemas de adicciones, y la mayoría de la población que tratan son jóvenes). Finalmente, en el sur, en Tuxtla Gutiérrez, Chiapas, se contó con el apoyo del Departamento de Género de la Dirección de Vinculación de la Universidad Autónoma de Chiapas; en este caso, aunque originalmente el taller estaba pensado para intervenir en una sola organización, se aceptó trabajar con las cinco que solicitaron participar.

Figura 1. Ciudades en México en donde se llevó a cabo el taller

Fuente: elaboración propia.

Tabla 1. Características de las organizaciones participantes

Tipo de organización	Ciudad/estado	Organizaciones	Núm. de participantes
Organizaciones Gubernamentales (OG)	Aguascalientes, Aguascalientes	Instituto Aguascalentense de la Juventud (IAJU)	15
		Casa del Adolescente (Sistema Integral para la Protección de Niñas, Niños y Adolescentes)	11
	Colima, Colima	Instituto de Desarrollo y Alternativas para Jóvenes (INDAJO)	12
Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC)	Aguascalientes, Aguascalientes	Fundación Mujer Contemporánea, A. C.	9
	Tuxtla Gutiérrez, Chiapas	Mentes y Manos Chiapanecas, A. C.	9
		IKAL IKTAN, A. C.	1
		Colectivo para la atención a la salud integral de la familia, CIFAM, A. C.	1
		Voces Femeninas	2
		Jóvenes Factores de Cambio	2
	Saltillo, Coahuila	Centro de Integración Juvenil, Unidad Saltillo, A. C.	18
Totales	**Cuatro ciudades de México**	**10 organizaciones**	**80 participantes**

Fuente: elaboración propia.

En los siguientes apartados se describen los objetivos y las actividades de las tres sesiones del Taller de Comunicación Participativa y TIC en Organizaciones para el Desarrollo de los Jóvenes.

Primera sesión. Visión participativa del contexto de la organización

Esta sesión se basó en el "marco para elegir" de Kleine (2013), quien lo define como un "portafolio de capitales", una herramienta "viva y flexible" que permitió a las organizaciones visualizar sus recursos o capitales para identificar su capacidad de elegir. Este modelo no propone lograr objetivos *a priori* en relación con el acceso, uso y apropiación de las TIC, sino que estos se eligen y construyen participativamente. En esta sesión se identificaron los aspectos del modelo con referencia al contexto, completándose en las dos sesiones posteriores, primero revisando las posibilidades de elección sobre las TIC y después eligiendo cómo incorporarlas a su trabajo. Además del modelo de Kleine (2013), la integración de la representación del contexto se basó en los principios de Hayes y Westrup (2012), que señalan la necesidad de incluir las diversas perspectivas de los actores que integran una organización.

Una vez presentado el programa del taller y los acuerdos de confidencialidad, la tercera actividad de la primera sesión fue desarrollar una representación visual del contexto de la organización. De manera colaborativa, en un papel, adherido en la pared, todos los participantes describieron su contexto mediante dibujos o imágenes de revistas. En el centro definieron su organización, y la parte exterior se dividió en cuatro partes que caracterizaban: los recursos y capitales con los que cuentan, los recursos y capitales de los que carecen, los actores y situaciones del contexto que los apoyan o favorecen, y los actores y las situaciones del contexto que implican obstáculos.

La siguiente actividad consistió en realizar una reflexión y un diagnóstico sobre las características de su programa en relación con el desarrollo de los jóvenes y el perfil deseable que debe tener quien trabaja con jóvenes. Esto se llevó a cabo mediante una lista de cotejo diseñada con base en las recomendaciones de Catalano, Berglund, Ryan, Lonczak y Hawkins (2004) y Huebner, Walker y McFarland (2003). Seguido de esto se realizó un grupo de discusión (Chávez, 2007) con el propósito de que los participantes expresaran las perspectivas de la organización con respecto a los jóvenes y los sentidos que le otorgan al quehacer que realizan para apoyar su desarrollo.

Posteriormente, como sexta actividad se hizo una presentación y un análisis de la compleja situación que viven los jóvenes a nivel mundial (Furlong & Cartmel,

2006), de la definición de "desarrollo juvenil", de las características que han prevalecido en programas de esta naturaleza que han tenido resultados favorables (Borden *et al*., 2006; Catalano *et al*., 2004; Christens & Dolan, 2011; Norton & Watt, 2014; Sy, Greaney, Nigg, & Hirose-Wong, 2015; Zeldin, Camino, & Calvert, 2012), así como del perfil del profesional involucrado en el desarrollo de los jóvenes (Huebner *et al*., 2003; Krauss *et al*., 2012; Walker, 2011).

Esta sesión finalizó con una puesta en común de los participantes sobre sus opiniones de estos temas, sus coincidencias y diferencias con respecto a su propio trabajo, además de la viabilidad de aplicarlas a su contexto.

Tabla 2. Primera sesión. Objetivos particulares y actividades

Objetivos particulares	Actividades
1) Comprender los antecedentes, contexto y situación actual de la organización con particular énfasis en su capital económico, social y simbólico 2) Analizar cómo la organización entiende su papel en la sociedad de acuerdo a su naturaleza, sus principales objetivos y las estrategias que despliegan para lograrlos de acuerdo a sus capitales 3) Identificar cómo la organización define a los jóvenes y el quehacer que realiza para ellos	• Presentación del programa del taller • Acuerdos de confidencialidad y ética entre los investigadores y participantes al taller • Representación visual de la organización y su contexto • Análisis de las características del programa para el desarrollo de los jóvenes • Grupo de discusión • Presentación de la perspectiva (investigación-intervención) del desarrollo juvenil positivo
Duración: 5 horas, dos sesiones de 2:15 hrs., con un receso de 30 minutos	

Fuente: elaboración propia.

Segunda sesión. Diagnóstico sobre la comunicación de la organización

En este espacio del taller se analizó el tema de la comunicación y las TIC en la organización. Su objetivo específico fue realizar un diagnóstico sobre la comunicación y el actual empleo de las TIC en dos ámbitos: a) en sus actividades como organización y en sus tareas administrativas para resolver sus necesidades de comunicación interna y externa, así como en la promoción de su imagen, en

relaciones públicas y en la búsqueda de financiamiento; b) en las actividades de atención hacia los jóvenes.

La sesión inició con la presentación de estudios sobre la apropiación de las TIC en las organizaciones (Leonardi *et al*., 2013), en la cual se analizaron los textos de Camacho (2003) y Finquelievich y Kisilevsky (2005), quienes argumentan el empleo de las TIC como instrumentos de comunicación y organización para el desarrollo local, además de su papel clave para que la sociedad participe en la sociedad de la información y en prácticas exitosas para lograr procesos de transformación. Asimismo, se presentaron casos de apropiación de las TIC específicamente para el desarrollo de los jóvenes (Badillo, 2011; Baelden & Van Audenhove, 2015; Eglinton, Gubrium, & Wexler, 2017; Hanckel, 2016; London, Pastor, Servon, Rosner, & Wallace, 2010; Mareschal, McKee, Jackson, & Hanson, 2007; Mihyo & Ogbu, 2000; Näslund & Gardelli, 2013; Ville, 2016; Yarmuth *et al*., 2012).

La segunda actividad de la sesión consistió en realizar un diagnóstico de la comunicación de la organización. De nuevo se representó visualmente, mediante un mapa con los actores y los flujos de comunicación, incluidos los medios de comunicación y las TIC a través de los cuales circulan. Los participantes analizaron los principales actores de su comunicación interna, e identificaron las características de la comunicación que tienen con los jóvenes que atienden, así como con sus públicos externos.

Tabla 3. Segunda sesión. Diagnóstico sobre la comunicación de la organización

Objetivos particulares	**Actividades**
1) Realizar un diagnóstico sobre la comunicación y el actual empleo de las TIC en dos ámbitos: a) en sus actividades como organización, y en sus tareas administrativas para atender sus necesidades de comunicación interna y externa y b) en las actividades de atención hacia los jóvenes.	• Presentación de estudios y casos de apropiación de las TIC en organizaciones • Presentación de estudios y casos de apropiación de las TIC para promover el desarrollo juvenil • Realización de un mapa de la comunicación. Identificación y priorización de problemas
Duración: 5 horas, dos sesiones de 2:15 hrs. con un receso de 30 minutos	

Fuente: elaboración propia.

La sesión finalizó con una discusión sobre esta representación, con la intención de identificar los problemas de comunicación de la organización y priorizar la necesidad de atenderlos.

Tercera sesión. Plan de comunicación y las TIC

La última sesión integró un plan de comunicación y de empleo de las TIC que fuera participativo, significativo y viable para la organización. También se evaluó el desempeño del taller. Las actividades consistieron, en primer lugar, en continuar con el análisis del mapa de comunicación realizado en la sesión anterior. La visualidad de los actores, los flujos de comunicación y los medios que emplean permitieron identificar sus principales problemas de comunicación interna y externa; por ejemplo, los flujos centralizados de la comunicación, así como los públicos poco atendidos. Una vez identificados los problemas de comunicación, se discutieron cuáles eran sus prioridades, tanto respecto a la comunicación interna como con el equipo de trabajo, la población que atienden y otros públicos.

Con base en lo anterior, integraron un plan de comunicación y empleo de las TIC viable de acuerdo con sus recursos. Esta lógica corresponde al "marco para elegir" de Kleine (2013), dado que, una vez que se definen las posibilidades de la organización, se elige de manera participativa cómo optimizar los recursos con los que cuenta la organización con respecto a las TIC y otros.

La sesión cerró con la evaluación del taller mediante un instrumento por escrito, anónimo, con elementos cerrados y abiertos, y, posteriormente, a manera de entrevista colectiva.

Tabla 4. Tercera sesión. Elaboración de un plan de comunicación y empleo de las TIC

Objetivos particulares	Actividades
1) Integrar un plan de comunicación y de empleo de las TIC participativo, significativo y viable para la organización 2) Evaluar el desempeño del taller y hacer recomendaciones para su mejora	• Discusión sobre los problemas de comunicación prioritarios a atender • Elecciones sobre el empleo de la comunicación y las TIC • Integración de un plan de comunicación y las TIC • Evaluación del taller
Duración: 5 horas, dos sesiones de 2:15 hrs., con un receso de 30 minutos	

Fuente: elaboración propia.

Análisis de los resultados

Con base en los objetivos planteados para cada una de las sesiones, se proponen cuatro ejes para discutir los resultados, los cuales se alinean con el objetivo general de la metodología.

a) Contexto y características de las organizaciones

Fue evidente que el contexto y las características de cada organización perfilan la perspectiva que tienen estas sobre los jóvenes y cómo entienden su quehacer hacia ellos. A partir de esto se pudieron identificar perfiles muy diferenciados de organizaciones, unas que oscilan entre visiones muy conservadoras y críticas hacia los jóvenes, permeadas por la condición etaria de la mayoría de sus integrantes y en ocasiones por la misma naturaleza de la organización, ya que algunas incluso expresaron una inspiración religiosa en su labor; y otras que asumen una comprensión más amplia y estructural sobre los problemas que enfrentan los jóvenes, así como un reconocimiento a su capacidad para participar. Incluso algunas OSC conformadas por jóvenes dieron cuenta de una alta capacidad de autogestión.

En las OG se identificó que en sus procesos de comunicación y empleo de las TIC existe una inclinación por situarse en el escenario gubernamental y apoyar los intereses del partido político al cual pertenece su administración, ya que de ello depende en ocasiones su financiamiento. Sin embargo, esto también se presentó en algunos casos de OSC vinculadas a instancias religiosas, de gobierno e incluso militares.

b) Diálogo y puesta en común de la misión social

Sin duda el taller replanteó y permitió sistematizar la apropiación de las TIC a un nivel organizacional, aunque este no fue el mayor logro. Tanto los académicos como los miembros de las organizaciones que participaron coincidieron en que el mayor valor del taller estribó en facilitar la reflexión y discusión colectiva sobre su papel ante las complejas y diversas problemáticas que viven los jóvenes. En este marco, la comunicación y las TIC adquirieron un claro sentido como estrategias clave para asumir los retos que implica apoyar a los jóvenes, tarea ante la cual se sienten rebasados.

Otro elemento que es digno de resaltar son las visiones, en ocasiones distantes, entre los miembros de una misma organización. En algunos casos se identificó una desvinculación entre aquellos que colaboraban en calidad de profesionistas, realizando un trabajo remunerado y especializado, con respecto a los voluntarios. Ello dificultaba la comunicación y las estrategias de trabajo, pues

la reflexión conjunta sobre su identidad en tanto a organización y objetivos se fue dejando de lado ante la apremiante carga de trabajo cotidiana. El taller facilitó un espacio para dialogar sobre la manera en que asumen su misión social, abrió caminos para compartir metas afines y, en consecuencia, fue posible proponer un mejor uso y apropiación de las tecnologías de la información y la comunicación, considerando su contexto, perfiles y objetivos comunes.

c) Problemas de comunicación

Los principales problemas de comunicación, y por lo tanto del empleo de las TIC, derivaban de no distinguir con claridad la comunicación institucional de aquella dirigida a la población que atienden. En su mayoría, intentaban atender a varios públicos a través de un mismo medio o soporte digital. Las organizaciones habían tenido antes talleres de capacitación en modalidades, soportes y aplicaciones de las TIC; sin embargo, no habían contado con la oportunidad de un espacio colaborativo para reflexionar sobre el papel de ellas ni para lograr sus propósitos. Es decir, su uso había sido instrumental, sin cuestionar el lugar de ellas en su estructura y lógica de trabajo, con resultados limitados en cuanto a una apropiación significativa.

d) Apropiación de las TIC

Mediante el taller todas las organizaciones lograron una mayor claridad sobre el papel estratégico de las TIC para el desarrollo social, particularmente el dirigido a los jóvenes. La capacidad de las organizaciones para plantear propuestas interesantes y viables se dio en la medida de su experiencia y solidez como organización. Fue evidente que en el caso de las organizaciones que tenían personal con mayor formación y experiencia, recursos más estables y apoyo de parte de su contexto y sociedad, cobró mayor sentido la propuesta metodológica, ya que lograron proponer planes de comunicación y de apropiación tecnológica pertinentes.

Los integrantes más jóvenes de las organizaciones se mostraron más propositivos al respecto. El revisar críticamente otros estudios e intervenciones ofrecidos por quienes coordinaron el taller, les abrió un panorama de posibilidades. Quedó claro que un papel clave de la academia es realizar una búsqueda, sintetizar y presentar con lenguaje accesible el conocimiento previo sobre las TIC aplicadas al desarrollo. En el caso de los miembros de mayor edad, se logró que comprendieran mejor las posibilidades de las TIC más allá de su apropiación para el entretenimiento y fines sociales; para este grupo, en su mayoría, el taller motivó una mejor disposición hacia las TIC, aunque hubo menos iniciativas de su parte.

Conclusiones

En este apartado se colocan aquellos elementos de la propuesta metodológica que se consideraron un acierto, así como sus limitantes; esto surgió del proceso de reflexión del equipo. El interés radica en aportar información para que, en caso de que el taller sea replicado, se mejorare la experiencia.

Entre las virtudes, se comprobó que la propuesta metodológica es potente en tres sentidos:

- El primero fue su utilidad para generar conocimiento sobre el papel de ambos tipos de organizaciones para el desarrollo social; tanto sobre la problemática de los jóvenes, matizada en el contexto cultural de distintas regiones del país, como con respecto a los problemas de comunicación y el papel de las TIC para resolverlos desde la experiencia de estas organizaciones. La generación de conocimiento se dio en un sentido transversal y colaborativo entre la academia y los miembros de las organizaciones, encontrándose y discutiendo el conocimiento previo (teoría y estado del arte) en contraste con la experiencia y práctica.

- El segundo fue la capacidad de generar un análisis al interior de la organización; en particular reflexionar y consensar su papel y gestión para el desarrollo de los jóvenes. El taller ofreció un espacio horizontal de discusión sobre su organización y problemas internos, así como las posibles vías de solución. En este proceso se logró una mayor conciencia del potencial de la comunicación y las TIC en la sociedad del conocimiento actual y cómo en este marco las organizaciones deben actualizarse. La presentación de buenas prácticas sobre las TIC detonó la reflexión sobre posibilidades de apropiación de acuerdo con su contexto; incluso promovió la creatividad y la propuesta de otras soluciones.

  Aunado a esto, la naturaleza participativa de la metodología les permitió a los participantes expresarse y escucharse como comunidad de práctica en cada organización. El taller propició un espacio valioso, con resultados generosos por parte de los miembros que participaron, quienes lo refirieron como una oportunidad para pensarse de manera conjunta. Las diferentes sesiones dieron lugar a distintos niveles de análisis sistemático sobre el contexto y la práctica hacia los jóvenes, cobrando un mejor sentido el papel de la comunicación y las TIC.

- El tercer sentido es que se probó la adaptabilidad de este taller a diferentes contextos y tipos de organización. La implementación en todos ellos demostró tener un formato accesible y la capacidad de generar reflexión,

discusión, análisis y propuestas para sus contextos particulares. Esto muestra que el taller podría ser utilizado en otros casos.

A la par de esto, también se advierten nichos de oportunidad para la propuesta metodológica. Por ejemplo, el tiempo del cual disponen las organizaciones suele ser limitado, debido a su compleja cotidianidad, su exceso de trabajo, su insuficiencia de personal y su fuerte carga de compromisos a cumplir. Por ello, tres sesiones fueron pocas para desarrollar los contenidos del taller a profundidad; sin embargo, en todos los casos se observó una excelente disposición y esfuerzo de su parte, así como el interés por incorporarse en actividades de naturaleza distinta a su quehacer. Otro punto en relación con los materiales utilizados es que estos deben tener como característica principal ser visuales y sintéticos, para lograr una divulgación del conocimiento sobre las posibilidades que ofrecen las TIC.

Al inicio del artículo se explicó que la metodología consistió solo en las fases de diagnóstico y planeación sobre comunicación y apropiación de las TIC, por lo que no se realizó el acompañamiento para la implementación y su evaluación. Ante esto, faltaría un seguimiento permanente de estos procesos, no solo para la apropiación de las TIC, sino para la reflexión sobre el contexto en el cual cobran sentido como una estrategia para lograr los propósitos sociales de cada organización; esto se recomendaría para la política pública con respecto a la apropiación de las TIC.

En el caso de México, se ha realizado una inversión de recursos públicos muy importante para la adquisición de las TIC; no obstante, el esfuerzo se ve disminuido debido a que las políticas se centran en el aspecto instrumental de la tecnología, sin considerar que es necesario dedicar recursos y tiempo para los procesos de apropiación. Incorporar un seguimiento reflexivo desde las organizaciones permitiría una mayor claridad sobre la infraestructura que requiere renovarse para asegurar un gasto público eficiente y con utilidad para los usuarios. Creemos que esto será posible en la medida que se generen propuestas de reflexión y evaluación desde análisis horizontales y participativos.

Agradecimientos

Este proyecto fue financiado por el Fondo Sectorial de Investigación para la Educación (SEP/CONACYT) y la Universidad Autónoma de Aguascalientes, México. Un agradecimiento especial a los colegas Gabriel Pérez Salazar, Andrea Aguilar Edwards, Ana Palacios Gamaz y Alma Celia Galindo Núñez, quienes hicieron posible el trabajo de campo en las ciudades de Saltillo, Tuxtla Gutiérrez y Colima; su

participación y conocimiento del contexto permitieron a esta propuesta trascender la mirada local.

Referencias

Ander-Egg, E. (2003). *Repensando la investigación acción participativa*. España: Lumen Humanitas.

Attouni, M. A. K. & Mustaffa, C. S. (2014). How do Non-profit Organizations in Libya Adopt and Use Social Media to Communicate with The Society. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, *155*, 92-97. https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.10.262

Badillo, 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 de: https://revistas.unilibre.edu.co/index.php/entramado/article/view/3388/2780

Baelden, D. & Van Audenhove, L. (2015). Participative ICT4D and living lab research: The case study of a mobile social media application in a rural Tanzanian University setting. *Telematics and Informatics*, *32*(4), 842-852. https://doi.org/10.1016/j.tele.2015.04.012

Borden, L. M., Perkins, D. F., Villarruel, F. A., Carleton-Hug, A., Stone, M. R. & Keith, J. G. (2006). Challenges and Opportunities to Latino Youth Development. *Hispanic Journal of Behavioral Sciences*, *28*(2), 187-207. https://doi.org/10.1177/0739986306286711

Camacho, K. (2003). *Internet, ¿cómo vamos cambiando? Elaborado a partir de las historias organizacionales de adopción de la Internet (2000-2002)*. Costa Rica: Fundación Acceso.

Catalano, R. F., Berglund, M. L., Ryan, J. A. M., Lonczak, H. S. & Hawkins, J. D. (2004). Positive Youth Development in the United States: Research Findings on Evaluations of Positive Youth Development Programs. *Annals of the American Academy of Political and Social Science*, *591*(1), 98-124. https://doi.org/10.1177/0002716203260102

Centro Mexicano para la Filantropía. (2013). Resultados de la Encuesta Nacional de Solidaridad y Acción Voluntaria (ENSAV) 2012. Recuperado el 25 de noviembre de 2018 de: https://www.cemefi.org/cemefi/sala-de-prensa/19-boletines-para-medios-de-comunicacion/1765-090113encuesta-nacional-de-solidaridad-y-accion-voluntaria-ensav-2012-presentacion-de-resultados

Chávez, M. G. (2007). *El grupo de discusión. Una estrategia metodológica útil para generar conocimiento reflexivo en la investigación social desde la perspectiva cualitativa*. México: UCOL.

Christens, B. D. & Dolan, T. (2011). Interweaving youth development, community development, and social change through youth organizing. *Youth and Society*, *43*(2), 528-548. https://doi.org/10.1177/0044118X10383647

Corona, S. y Kaltmeier, O. (2012). *En diálogo. Metodologías horizontales en Ciencias Sociales y Culturales*. México: Gedisa.

Cortez, C. (2014). Formas de trabajo para la investigación acción. En C. Cortez. (ed.) *Investigación y acción social. Formas de trabajo, experiencias y reflexiones*. México: UAM, pp. 13-44.

De Silva, N. (2016). *Exploring the use of ICTs in non-profit sector organisations: supporting the third act*. Victoria University of Wellington.

Dubois, A. y Cortés, J. J. (2005). *Nuevas Tecnologías de la Comunicación para el Desarrollo Humano* (Núm. 37). Recuperado de: http://publicaciones.hegoa.ehu.es/uploads/pdfs/154/Cuaderno_de_trabajo_37.pdf?1488539565. Fecha de consulta: 14 de enero de 2016.

Eglinton, K. A., Gubrium, A. & Wexler, L. (2017). Digital Storytelling as Arts-Inspired Inquiry for Engaging, Understanding, and Supporting Indigenous Youth. *International Journal of Education & the Arts*, *18*(5).

Fals, O. (1999). Orígenes universales y retos actuales de la IAP (Investigación- Acción Participativa). *Análisis Político*, *38*, 71-88. Recuperado de: https://revistas.unal.edu.co/index.php/anpol/article/view/79283/70535

Finquelievich, S. & Kisilevsky, G. (2005). *La sociedad civil en la era digital: organizaciones comunitarias y redes sociales sustentadas por TIC en Argentina* (núm. 41). Argentina: Universidad de Buenos Aires.

Freire, P. (1970). *Pedagogía del oprimido*. México: Siglo XXI Editores.

Furlong, A. & Cartmel, F. (2006). *Young people and social change*. Buckingham: Open University Press.

Hanckel, B. (2016). Mitigating risk and facilitating access to capabilities: The role of affect in the design of an ICT-tool for queer youth in Asia. *Emotion, Space and Society*, *18*, 35-43. https://doi.org/10.1016/j.emospa.2016.01.007

Hayes, N. & Westrup, C. (2012). Context and the processes of ICT for development. *Information and Organization*, *22*(1), 23-36. https://doi.org/10.1016/j.infoandorg.2011.10.001

Huebner, A. J., Walker, J. A. & McFarland, M. (2003). Staff development for the youth development professional: A Critical Framework for Understanding the Work. *Youth and Society*, *35*(2), 204-225. https://doi.org/10.1177/0044118X03255024

Kleine, D. (2013). *Technologies of choice: ICTs, development and capabilities approach*. Cambridge: MIT Press.

Krauss, S. E., Idris, K., Tamam, E., Suandi, T., Ismail, I. A., Bandar, N. F. A. & Dahalan, D. (2012). Exploring Professionalism among Youth Work Practitioners in Malaysia: A Measurement Development Study. *Young*, *20*(3), 297-322. https://doi.org/10.1177/110330881202000305

Leonardi, P. M., Huysman, M. & Steinfield, C. (2013). Enterprise social media: Definition, history, and prospects for the study of social technologies in organizations. *Journal of Computer-Mediated Communication*, (19), 1-19. https://doi.org/10.1111/jcc4.12029

London, R. A., Pastor, M., Servon, L. J., Rosner, R. & Wallace, A. (2010). The role of community technology centers in promoting youth development. *Youth and Society*, *42*(2), 199-228. https://doi.org/10.1177/0044118X09351278

Mareschal, P. M., McKee, W. L., Jackson, S. E. & Hanson, K. L. (2007). Technology-based approaches to preventing youth violence: A formative evaluation of program development and implementation in four communities. *Youth Violence and Juvenile Justice*, *5*(2), 168-187. https://doi.org/10.1177/1541204006295148

Mihyo, P., & Ogbu, O. (2000). A youth leadership program for Africa. En O. Ogbu & P. Mihyo. (eds.) *African youth on the information highway. Participation and leadership in community development* Canadá: International Development Research Centre, 1-22.

Näslund, R. & Gardelli, Å. (2013). "I know, I can, I will try": Youths and adults with intellectual disabilities in Sweden using information and communication technology in

their everyday life. *Disability and Society*, *18*(1), 28-40. https://doi.org/10.1080/09687599.2012.695528

Norton, C. L. & Watt, T. T. (2014). Exploring the Impact of a Wilderness-Based Positive Youth Development Program for Urban Youth. *Journal of Experiential Education*, *37*(4), 335–350. https://doi.org/10.1177/1053825913503113

Nugroho, Y. (2011). Opening the black box: The adoption of innovations in the voluntary sector-The case of Indonesian civil society organisations. *Research Policy*, *40*(5), 761-777. https://doi.org/10.1016/j.respol.2011.03.002

Organización de las Naciones Unidas. (2010). *Why are ICTs important for Civil Society Organizations?* Recuperado de: https://www.un.org/esa/socdev/ngo/docs/2010/directory/ictcso.pdf

Padilla, M. R. & Medina, N. I. (2018). TIC, desarrollo y jóvenes. Un estado de la cuestión. *Revista de Comunicación*, *17*(2), 336-352. https://doi.org/10.26441/RC17.2-2018-A15

Padilla, M. R., Zermeño Flores, A. & Tufte, T. (2019). Marco analítico para el aprovechamiento de Tecnologías de Información y Comunicación. *Commons. Revista de Comunicación y Ciudadanía Digital*, *8*(1), 44-75. Recuperado de: https://revistas.uca.es/index.php/cayp/article/view/5116

Pimienta, D. & Barnola, L. (2001). La búsqueda colectiva de un impacto positivo de Internet. La experiencia del proyecto Metodología e Impacto Social de las TIC en América Latina y el Caribe (MISTICA) y la constitución de la red de observación OLISTICA. En M. Bonilla & G. Cliche. (Eds.). *Internet y sociedad en América Latina y el Caribe, investigaciones para sustentar el diálogo*, 543-586). Recuperado de: https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/44934.pdf

Reguillo, R. (2012). *Culturas juveniles. Formas políticas del desencanto*. Buenos Aires: Siglo XXI.

Sen, A. (2000). *Desarrollo y libertad*. Barcelona: Planeta.

Sy, A., Greaney, M., Nigg, C. & Hirose-Wong, S. M. (2015). Developing a measure to evaluate a positive youth development program for Native Hawaiians: The Hui Ma¯lama o ke Kai rubrics of Hawaiian values. *Asia-Pacific Journal of Public Health*, *27*(2), 114-162. https://doi.org/10.1177/1010539511427760

Tufte, T. (2015). *Comunicación para el cambio social. La participación y el empoderamiento como base para el desarrollo mundial*. Barcelona: Icaria.

Tufte, T. & Mefalopulos, P. (2009). *Participatory communication. A practical guide* (núm. 170). Recuperado de: http://documents.worldbank.org/curated/en/682081468166154717/pdf/499270PUB0comm101Official0Use0Only1.pdf

Unión Internacional de Telecomunicaciones. (2018). *Informe sobre la medición de la Sociedad de la Información 2018. Resumen analítico*.

Ville, M. (2016). *Mobile applications, solution for sustainable agriculture? Study of Agriculture services in Kenya*. Finlandia: Lappeenranta University of Technology.

Walker, K. C. (2011). The multiple roles that youth development program leaders adopt with youth. *Youth and Society*, *43*(2), 635-655. https://doi.org/10.1177/0044118X10364346

Walsham, G. (2017). ICT4D research: reflections on history and future agenda. *Information Technology for Development*, *23*(1), 18-41. https://doi.org/10.1080/02681102.2016.1246406

World Summit on the Information Society. (2018). *WSIS/SDGs Matrix WSIS Forum 2018: Outcomes Linking WSIS Action lines with the Sustainable Development Goals*.

Recuperado de: https://www.itu.int/net4/wsis/forum/2018/Files/documents/outcomes/WSISForum2018_WSIS-SDGSMatrix.pdf

Yarmuth, M., Patterson, J., Burton, T., Douglas, C., Taylor, T. & Boyle, M. (2012). Using research to understand youth in high-risk Urban communities. *Social Marketing Quarterly*, *18*(3), 187-202. https://doi.org/10.1177/1524500412460668

Zeldin, S., Camino, L., & Calvert, M. (2012). Toward an understanding of youth in community governance: Policy priorities and research directions. *Análise Psicológica*, *25*(1), 77-95. https://doi.org/10.14417/ap.431

Este artículo es de acceso abierto. Los usuarios pueden leer, descargar, distribuir, imprimir y enlazar al texto completo, siempre y cuando sea sin fines de lucro y se cite la fuente.

CÓMO CITAR ESTE ARTÍCULO:

Padilla de la Torre, M. R. y Patiño López, M. E. (2020). Tecnologías de la información y comunicación para el desarrollo social. Una propuesta metodológica. *Paakat: Revista de Tecnología y Sociedad*, *10*(18). http://dx.doi.org/10.32870/Pk.a10n18.432

* Es doctora en Estudios Científico-Sociales por el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Occidente. Profesora-investigadora del Departamento de Comunicación de la Universidad Autónoma de Aguascalientes, México. Sus líneas de investigación son las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para el desarrollo y el cambio social; los estudios de audiencias y las prácticas mediáticas. Es autora de los libros: *Geografías ciudadanas y mediáticas* (UAA, 2012) e *Itinerarios para organizaciones a favor de los jóvenes. TIC y Desarrollo* (UAA, 2019). Cuenta con perfil del PRODEP y es miembro del Sistema Nacional de Investigadores, nivel 2. rebecapadilla.uaa@gmail.com

** Es doctora en Ciencias Antropológicas por la Universidad Autónoma Metropolitana. Profesora-investigadora del Departamento de Sociología y Antropología de la Universidad Autónoma de Aguascalientes, México. Sus líneas de investigación son las creencias y prácticas religiosas, catolicismo y metodologías cualitativas. Es autora de los libros: *Creer y practicar en México: Comparación de tres encuestas sobre religiosidad* (UAA, 2014) y *Religiosas católicas en la ciudad de Aguascalientes: una mirada sociocultural desde los relatos de vida* (UAA, 2017). Cuenta con perfil del PRODEP y es miembro del Sistema Nacional de Investigadores, nivel 1. eugeniapatino@hotmail.com

[1] Esta metodología derivó de una investigación más amplia: "TIC en organizaciones gubernamentales y de la sociedad civil para el desarrollo de los jóvenes", que incluyó dos etapas, una cuantitativa, que consistió en una encuesta en línea ("Encuesta Nacional en Línea sobre Tecnologías de la Información y la Comunicación en Organizaciones Gubernamentales y Civiles para el Desarrollo de los Jóvenes") (Padilla, Zermeño Flores, & Tufte, 2019), y una cualitativa, que se orientó a trabajar con casos de organizaciones mediante el diseño de un taller de comunicación participativa y las TIC. Esta última es la que se plantea en este texto.

[2] Para más información sobre esta investigación puede consultarse en: www.itinerariosparaorganizaciones.com

[3] Las libertades fundamentales que refiere Sen (2000) son las libertades políticas, los servicios económicos, las oportunidades sociales, las garantías de transparencia y de seguridad protectora.

[4] El propósito inicial era llevar a cabo dos talleres en cada ciudad, dos en el norte, dos en el centro y dos en el sur. Sin embargo, debido a varios acontecimientos, como el sismo de 2017 que afectó a varias ciudades del sur de México y las controversias electorales en el estado de Coahuila en el norte, dieron lugar a que dos organizaciones declinaran su participación, por ello estas se aplicaron en los casos de Colima y Aguascalientes, donde hubo accesibilidad.