

Guadalupe María Becerra Sánchez

# Los **Cibercafés** de Guadalajara





# Los cibercafés de Guadalajara



Guadalupe María Becerra Sánchez

# Los cibercafés de Guadalajara

México

2011

 UDGVIRTUAL®



**UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA**  
Sistema de Universidad Virtual

D.R. © 2011, Universidad de Guadalajara  
Sistema de Universidad Virtual  
Av. de la Paz 2453, colonia Arcos Sur, CP 44140,  
Guadalajara, Jalisco, México.

 **UDGVIRTUAL®**

es marca registrada del

Sistema de Universidad Virtual de la Universidad de Guadalajara.

Se prohíbe la reproducción total o parcial de esta publicación, su tratamiento informático, la transmisión de cualquier forma o por cualquier medio, ya sea electrónico, mecánico, por fotocopia, por registro u otros medios, sin el permiso expreso del titular del copyright.

ISBN 978-607-450-460-6

Impreso y hecho en México  
*Printed and made in Mexico*

# Índice

Prólogo .....	9
Introducción .....	13
<b>Capítulo 1</b>	
Desarrollo tecnológico y cambio social .....	17
La cibercultura .....	17
Relevancia mundial de las TIC .....	20
Cibercafé, origen del acceso comercial .....	22
Los cibercafés en el contexto latinoamericano .....	26
El Internet en México .....	29
Estudios sobre los cibercafés en México .....	31
TIC y ciudad, una relación compleja .....	32
Desafíos de la ciudad digital .....	36
<b>Capítulo 2</b>	
Origen y condiciones de la presencia de los cibercafés .....	39
<b>Capítulo 3</b>	
Los cibercafés en Guadalajara .....	45
La transformación urbana de Guadalajara .....	45
Inicio de los cibercafés en la ciudad .....	49
El modelo de concentración/dispersión .....	51
Reconocimiento oficial del cibercafé, tarea no concluida .....	53
Licencias municipales y establecimientos, el estado actual .....	55
Facetas del cibercafé: pirata, guardería y lugar de encuentro .....	61
Reutilización del espacio comercial urbano .....	64
Características comerciales .....	67
Presencia e incorporación de la cultura Internet en la ciudad .....	69
Equipamiento de computadoras .....	71

Permanencia de los establecimientos .....	73
Capacitación de los operadores de cibercafés .....	75
El impacto económico de la inversión .....	78
Origen de la inversión .....	80
Lógica empresarial y calidad del servicio de conexión a Internet .....	84
Usuarios y usos de la Red en los cibercafés .....	86
Políticas públicas de TIC, definición de un proyecto .....	87
La política pública nacional de TIC, corta proyección social .....	90
Guadalajara, ciudad parcialmente conectada .....	95
<b>Capítulo 4</b>	
<b>Cibercafé y sociedad tapatía .....</b>	<b>99</b>
Los cibercafés de la ciudad, árboles de un pobre bosque .....	99
La demanda social de acceso a la tecnología .....	101
Los cibercafés y los jóvenes de la ciudad .....	104
Los cibercafés y la capacidad económica para el acceso a las TIC .....	109
Los cibercafés y las actividades de la población .....	112
Los cibercafés y el acceso privado a Internet .....	115
Percepciones de los operadores de cibercafés .....	119
La brecha digital: más allá del acceso a la tecnología .....	121
<b>Conclusiones .....</b>	<b>125</b>
De los cibercafés .....	125
De la ciudad .....	129
De los proyectos para el modelo de organización de la sociedad red .....	131
<b>Referencias bibliográficas .....</b>	<b>137</b>



## Prólogo

En los cambiantes escenarios urbanos, aparecen y desaparecen elementos que nos muestran más allá de las transformaciones materiales nuevos modos de vida, así vemos en Guadalajara desaparecer las antiguas tiendas de barrio y proliferar los comercios de conveniencia, ya no con el tendero de toda la vida, sino con el desfile de diferentes empleados o los poseedores en turno de las franquicias. Ya las plazas públicas están dejando de ser los lugares de reunión y esparcimiento familiar que ahora se trasladan a los centros comerciales. Pasos a desnivel, túneles vehiculares y puentes peatonales son ya agregados característicos del paisaje ciudadano. Así también, en las dos últimas décadas vemos surgir a los cibercafés en distintos rumbos de la ciudad, que además de ubicarse como nuevas imágenes del entorno y elementos de la arquitectura urbana, se posicionan como espacios de reunión social, donde se manifiesta la faceta de nuestro ser cultural, conocida como cultura ciber o cibercultura.

La cibercultura como este nuevo modo de vida en los ambientes propiciados por las tecnologías telemáticas para acceder a la información; comunicarnos de manera permanente y a cualquier lugar; adecuar la realidad observada a nuestras posibilidades de percepción; así como propiciar nuevas situaciones para estudiar, trabajar divertirnos, en fin de vivir. Sin embargo el acceso a estos entornos tecnológicos, como nos

lo presenta Guadalupe Becerra en este estudio, es muy dispar por las desigualdades sociales y muy distinto según las circunstancias de vida de cada quien y las vías que se lo posibilitan. Algunos desde sus casas, otros en su lugar de trabajo o estudio, algunos más desde instalaciones sostenidas con el erario público y quienes no tienen esas posibilidades o no le satisfacen, acceden a esos ambientes virtuales desde los cibercafés, objeto de investigación que se presenta en este libro.

En esta obra vemos un recorrido de los cibercafés, que parte de la conceptualización de estos sitios, su contextualización e implicaciones económicas en la inserción dentro de una ciudad que pretende digitalizarse. Todo en el marco de las relaciones que se dan entre el desarrollo tecnológico y el cambio social. Luego leemos una explicación general sobre el origen y condiciones de la presencia de los cibercafés y las peculiaridades de su desarrollo y caracterización en Guadalajara, con una detallada explicación que comprende su impacto urbano, la tramitología para su reconocimiento, su utilidad social más allá de sus usos tecnológicos, su impacto económico y la importancia que debiera tener en las políticas públicas para superar las brechas digitales.

En el análisis que se hace de los cibercafés y la sociedad tapatía, donde se les presenta como: “Árboles de un pobre bosque” se habla más de los actores sociales y la demanda de servicios de información y comunicación que es atendida de manera muy desigual, según la zona de la ciudad y las condiciones socioeconómicas de los usuarios. Así dispersos en casas y locales comerciales contribuyen a que cada vez menos, Guadalajara sea una ciudad parcial y desigualmente conectada.

En sus conclusiones, la autora nos presenta la doble función que prestan los ciber, como centros de acceso y como lugares de reunión y los escenarios posibles en su futuro: su desaparición o como alternativas para revertir el estado actual, y sean “una entidad aprovechada y planificada que influirá de manera favorable en la transformación cultural de la sociedad. De cualquier manera, nos dice: “Este trabajo reveló posibilidades nuevas de generación de metodologías para identificar y analizar los procesos de transición social que disminuyan o eviten la marginación tecnológica”.

Interesante trabajo que nos da cuenta de una de las vías que más aporta a cerrar brechas en el acceso a las tecnologías, por lo que éstas representan ahora para muchos de los ámbitos de nuestras vidas. La diversidad de espacios donde se ubican los ciber, la gran variedad de servicios que prestan y como más allá de sus servicios técnicos, se convierten en nuevos espacios de socialización, entre sus asistentes y entre estos con quienes se comunican e cualquier lugar del mundo.

La relevancia de este estudio reside en los modos en que puede ser aprovechado para múltiples propósitos, tales como el teletrabajo, la educación a distancia, tramitología gubernamental, comercio electrónico y especialmente con las estrategias como las que actualmente realiza el gobierno del de estado de Jalisco para impulsar la “Agenda Digital” específicamente la instalación de cibercafés con su programa: “Ciberjal”.

Con el avance en las posibilidades de libre acceso a Internet, el futuro de los cibercafés es incierto, podrían desaparecer o fortalecerse con nuevas formas y servicios, pero por ahora y buen tiempo más están cumpliendo con una importante función social.

Esa escuela paralela de la que se hablaba en los inicios de la segunda mitad del siglo XX por la irrupción y rápida expansión de los medios masivos, en especial de la televisión, pareciera regresar con más fuerza, al vivirse la virtualidad, no como lo contrario a lo real, sino como elemento inherente a lo humano y dimensión esencial de su vida.

*Manuel Moreno Castañeda*



## Introducción

La telemática y la virtualidad, productos del desarrollo tecnológico, han sido fenómenos influyentes en la transformación de las actividades, las interacciones sociales y la imagen urbana. Un ejemplo de ello son los espacios donde se rentan computadoras conocidos como cibercafés, representativos de una de las modalidades de acceso a Internet, la *accesibilidad comercial*, para la población que no cuenta con un equipo.

En Guadalajara, Jalisco, en México, estos lugares son espacios urbanos vinculados al uso público de Internet instalados desde 1997. Su presencia ha impactado socioculturalmente a la población, así como la dinámica espacial y territorial; además, permite valorar su impacto local en relación con otros contextos y con la sociedad de la información.

El acceso a Internet que se ofrece desde estos espacios representa un potencial en el tema de la socialización tecnológica, que propicia mejores oportunidades de desarrollo económico y social. Sin embargo, su expansión en la ciudad plantea preguntas y retos sobre sus beneficios sociales, en el sentido de incrementar su disponibilidad, superar el uso instrumental de la tecnología y obtener el máximo aprovechamiento de su potencialidad.

El reto principal de las sociedades que se incorporan a la dinámica de la globalización es lograr la articulación eficiente de los procesos tecnológicos y sociales para que las estrategias de incorporación y uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC), en los diferentes ámbitos de la vida social, sean pertinentes a los propósitos de mejorar la calidad de vida y la productividad en el contexto de la sociedad del conocimiento.

*Los cibercafés de Guadalajara* es parte del proyecto de investigación “La transformación de la ciudad por el proceso de incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación”, realizado para obtener el grado de doctor en Ciudad, Territorio y Sustentabilidad. Comprende el trabajo descriptivo efectuado sobre la accesibilidad comercial urbana representada por los cibercafés de la ciudad, como fenómeno que hace evidente la relación que da sentido a los elementos que están presentes e interactúan al interior, para configurar la nueva ciudad *tecnologizada* e intercomunicada con el mundo con base en las formas y dinámicas que sólo las TIC producen.

Por ser las TIC un tema relevante en los últimos años, tanto las empresas privadas relacionadas con esta tecnología y las instituciones gubernamentales han promovido los estudios preferentemente cuantitativos orientados a registrar las estadísticas que dan cuenta de la penetración de las TIC en los aspectos de equipamiento y disponibilidad de acceso a Internet, demografía de usuarios, sitios de acceso y tipos de conexión, así como las inversiones nacionales destinadas al desarrollo tecnológico. Al considerar el cibercafé como un fenómeno vinculado a la globalización tecnológica y cultural, su estudio se aborda en dos dimensiones: su presencia física en el entorno urbano y el contexto que detona su aparición en la ciudad, en relación con las políticas públicas y el ámbito social que ha favorecido que los ciudadanos mismos participen de modo activo en el incremento significativo de la presencia de este giro comercial.

El análisis de los cibercafés en la ciudad se justifica, en primer lugar, cuando se observa que su presencia no es fortuita y que obedece a factores condicionantes económicos, políticos y sociales que

le dan sustento; en segundo, por el reconocimiento de su relevancia para producir y consolidar redes de espacios virtuales de comunicación y actividades, como un hecho que afecta a la ciudad; tercero, por la importancia que revisten, ya que las actividades se desarrollan cada vez más en espacios virtuales. Abordar el proceso local permite, asimismo, comprender la relación que guardan los actores involucrados (entre ellos la administración pública, los proveedores del servicio de conexión, los propietarios de los establecimientos) con los procesos empresariales que generan y los usuarios que otorgan una significación a estos espacios urbanos.

El contenido del libro se presenta en cuatro secciones: en la primera se contextualiza el análisis a partir de la cibercultura, forma de organización derivada del desarrollo tecnológico. Se desataca la relevancia que han adquirido las TIC en el contexto global, los antecedentes de estudios relacionados con el cambio cultural que ha representado la presencia de los cibercafés en el mundo; el tema se sitúa en el contexto teórico actual de la relación tecnologías de la información y ciudad. Se identifica la complejidad de la relación TIC-territorio, dos elementos aparentemente independientes que se han visto involucrados en una interacción no menos significativa, cuando se piensa la ciudad moderna desde la dinámica que presupone el desarrollo del capitalismo informacional. Se caracteriza al cibercafé en su dimensión de equipamiento urbano, que lo constituye en un indicador para acercarse a la accesibilidad comercial al Internet que la ciudad ofrece.

La segunda sección expone la metodología y el procedimiento para el estudio, que mediante la integración/complementariedad de la información cualitativa y cuantitativa favoreció la comprensión del significado social de los sitios comerciales de acceso a Internet en la ciudad. La integración metodológica se ha convertido en un recurso que ofrece ventajas de validez y profundidad en el acercamiento a un objeto de estudio para percibir integralmente el fenómeno.

En la tercera sección se documenta el inicio que marcó el cambio tanto de las prácticas como de la imagen urbana y la caracterización de estos espacios. Se da cuenta del modelo desarrollado en la ciudad,

cabecera de la metrópoli y nodo central de la red urbana de conectividad que lleva a conocer el sentido social que, mediante la operación de estos establecimientos, *se imprime* a las TIC, así como la dinámica del giro comercial. Se parte del origen de reconocimiento del espacio comercial con la primera licencia municipal hasta la actualidad. La primera década es, en particular, relevante, porque se registra el mayor incremento de estos sitios, los cuales se distinguen de otros giros comerciales, y por su función sociocultural. Se presentan los resultados de la encuesta aplicada a propietarios de cibercafés, cuyo propósito fue capturar información relativa a la operación del negocio, su historia y las razones que motivaron su instalación.

La cuarta sección expone la relación social que ha tenido este espacio con los habitantes de la ciudad. La ubicación de los establecimientos se presenta, acotada a la muestra elegida, mediante el trabajo cartográfico y se describe el análisis en relación con diferentes variables de tipo sociodemográfico y económico de la población. Aun cuando se reconoce que los cibercafés constituyen una transformación transitoria de la ciudad, debido al acelerado desarrollo tecnológico que promueve la conexión inalámbrica, y que no se trata de operadores directos de comunicaciones electrónicas, su existencia permite observar cómo los avances tecnológicos se insertan en nuestro contexto con lentitud, de manera fragmentada y excluyente.

El resumen de conclusiones en el último apartado comprende tres aspectos del estudio: el cibercafé como equipamiento urbano para el acceso a Internet; la transformación de la ciudad; y los proyectos para el modelo de organización de la sociedad red.

La realización de este trabajo fue posible gracias a la colaboración y apoyo de los académicos que me acompañaron en el proceso formativo para la obtención del grado académico. Expreso mi reconocimiento a los investigadores que amablemente compartieron su experiencia y profesionalismo.



# CAPÍTULO 1

## Desarrollo tecnológico y cambio social

### LA CIBERCULTURA

Reconocer el cambio social lleva a observar y comprender lo nuevo que existe en las prácticas, los valores y las actitudes que surgen al intervenir y participar en el proceso de transición y adaptación a la sociedad de la información. Estudiar dentro de esta dinámica a los cibercafés favorece el visualizar el vínculo que existe en la organización social y los procesos de la globalización, entendida ésta como la intensificación de las relaciones sociales en todo el mundo. Las transformaciones locales son parte de la extensión de las conexiones a través del tiempo y el espacio favorecido por la tecnología informática, de tal modo que, al estudiar la ciudad actual, se comprende que lo que sucede en una localidad ha sido influenciado por factores como la economía o los mercados de productos que operan a distancia (Giddens, 2000).

Respecto de la tecnología, se han manifestado posturas radicales a favor y en contra; una perspectiva comprensiva y crítica frente a lo que está pasando resulta importante para explicar lo que en la realidad actual se está viviendo. Una lectura crítica enfocada a la realidad tecnológica, económica y cultural implica revalorar la ciudad, el espacio y los actores como producto de una sociedad inserta en la dinámica de las

TIC. La nueva relación de estas últimas con la ciudad es un tema abordado a partir de la integración de la red mundial de comunicación, que ha trascendido en la formación de los llamados nodos de interacción especializados (Sassen, 1999).

Desde el punto de vista sociológico, Internet se reconoce como un fenómeno económico, social y cultural con repercusiones sobre las personas y el territorio y en la transformación de los servicios urbanos. La inclusión de los servicios de conectividad se torna importante porque puede favorecer el desarrollo de la ciudad, sin perder de vista que son las condiciones en que se hace la inclusión social lo que contribuye a que el conjunto urbano sea funcional. Con la tecnología se acercan lugares ubicados a miles de kilómetros, pero esta cercanía no es cuestión de distancia física. La diferencia entre el espacio físico de carácter proximal y el espacio sociovirtual, cuya naturaleza es representacional y de significación, convierte las relaciones en formas diferentes, es decir, a distancia y multicrónica. Estas relaciones dejan de estar basadas en lugares para dar paso a las redes de interacción diseminadas por el mundo, lo que hace al ciberespacio un sitio para interactuar socialmente de manera distinta (Alderoqui, 2002).

En diferentes ciudades del mundo se observa la presencia de los cibercafés. Basta hacer una búsqueda general dentro de la misma red para identificar más de un millón de imágenes que muestran los tipos de estos espacios físicos y los usuarios. Además de las imágenes, la información que se localiza en artículos, reseñas, investigaciones y reportajes sobre el tema es extensa y muestra el vínculo de sus características con las diferentes culturas.

Es reconocido que con la red de Internet<sup>1</sup> se han producido y motivado cambios en la cultura. La nueva cibercultura se entiende como

---

<sup>1</sup> En la literatura sobre Internet existen varias definiciones; para este trabajo se consideran las acepciones de Javier Echeverría (1999). La primera considera la Internet como un hipersistema de comunicación en el que los distintos sistemas web, correo electrónico, tv, radio, etcétera, se mezclan y entretienen. El segundo hace alusión, además, a las cualidades “mediáticas” que Internet posee, por lo que define la Red como un medio de comunicación, información, memorización, producción, comercio, para el ocio y el entretenimiento y de interacción.

el conjunto de valores, costumbres, conocimientos y experiencias generadas por la comunidad virtual que surge como consecuencia de la aparición de la Internet hasta el presente (Alonso y Arzoz, 2002). Con la cibercultura se han creado nuevos símbolos, creencias, gustos y valores; lo mismo está pasando en la organización del trabajo, del tiempo y la economía por el desarrollo tecnológico; éste es el caso de los cibercafés, que constituyen una nueva rama del sector terciario tradicional de la ciudad en actividades vinculadas a los servicios de la comunicación y que han modificado los usos tradicionales del espacio comercial urbano.

Durante las tres últimas décadas, las TIC se han convertido en uno de los medios tecnológicos más importantes; son consideradas un complemento cultural, si se parte de que la relevancia de la cultura radica en crear o instituir la significación y la función de los objetos que produce una sociedad (Castoriadis, 1989). La cultura, desde esta perspectiva, adquiere la capacidad de promover cambios significativos en aspectos tan diversos como los procesos de la comunicación, el acceso a la información, la infraestructura y las formas urbanas, incluyendo los comportamientos y las actividades de las personas que modifican constantemente las pautas establecidas para relacionarse con los entornos sociales y físicos. Esta relación ha sido determinante para otorgar reconocimiento a la tecnología como un componente social y de la ciudad.

De las modalidades generadas en el mundo para promover el acceso a Internet, se identifican tres formas representativas: la accesibilidad *privada*, *comercial* y *pública*. Los cibercafés corresponden a la segunda categoría, por ser espacios urbanos que constituyen un fenómeno socioeconómico cuyo origen tiene lugar a partir de la presencia y usos públicos de la Internet.

La presencia y el papel social que los cibercafés han tenido desde su inicio en Europa han sido diferentes en cada región, incluso dentro de un mismo país, al interior de los estados y ciudades, impacta con resultados distintos estrechamente relacionados con los propósitos y proyectos que los sustentan. Lo anterior favorece, en algunos casos, los aspectos concernientes a la brecha digital, al generar condiciones para que una metrópoli alcance más altos niveles de desarrollo urbano

y posicionarse dentro de la nueva jerarquización de ciudades basada en el uso de estas tecnologías; o bien, la ausencia de proyectos que deriva en una red dispersa que frena las posibilidades de desarrollo. Su estudio permite observar cómo la ciudad se adhiere a los cambios que el desarrollo tecnológico está imponiendo desde el proceso local y valorar el impulso que la localidad tiene para transitar a la ciudad digital.

## RELEVANCIA MUNDIAL DE LAS TIC

Las TIC constituyen un recurso de gran potencial en el ámbito mundial, como se constata en la llamada Declaración del Milenio, que contiene los objetivos de desarrollo de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), cuyas metas se pretenden alcanzar en 2015 (tabla 1). En los propósitos mundiales, destaca, entre otras estrategias, multiplicar las redes de conectividad dentro de los países y propiciar la creación de espacios de acceso público a las tecnologías. Las TIC son transversales a los ocho objetivos que, de diferente forma, los influyen e impactan. Frente al acuerdo concretado entre los países miembros de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE),<sup>2</sup> la tarea ha sido diseñar e integrar estrategias orientadas a una incorporación eficiente tecnológica y socialmente de las TIC.

En el seguimiento de las políticas mundiales, México no ha sido un país de excepción, y los estados que lo componen han marcado sus propias particularidades en los procesos de introducción de la Red. Algunos comparten la súbita presencia de cibercafés, mientras que otros han optado por estrategias distintas. Cada región del país presenta matices en la forma de enfrentar el reto de la globalización económica y el desarrollo tecnológico, al adquirir rasgos particulares en cada proceso de transformación de las ciudades y en las actividades relacionadas con la oferta de acceso público a las TIC.

---

<sup>2</sup> Es una organización de cooperación internacional, compuesta por 30 estados, cuyo objetivo es coordinar sus políticas económicas y sociales.

Tabla 1. Objetivos de desarrollo para el milenio.

<b>Objetivo</b>	<b>Papel de las TIC</b>
1. Erradicar la pobreza extrema y el hambre	Incrementar el acceso a la información de mercado y reducir los costos de transacción para granjeros y comerciantes pobres.
2. Lograr la educación primaria universal	Incrementar la oferta de profesores entrenados por medio de capacitación a distancia mejorada por las TIC.
3. Promover la igualdad de género y la autonomía de la mujer	Entregar programas educativos y culturales enfocados específicamente a niñas y mujeres pobres usando la tecnología apropiada.
4. Reducir la mortalidad infantil	Incrementar el acceso de los médicos rurales al apoyo de especialistas y diagnósticos remotos.
5. Mejorar la salud materna	Mejorar la entrega de entrenamiento básico en servicio para los trabajadores de la salud.
6. Combate al sida/VIH, malaria y otras enfermedades	Incrementar el monitoreo y el intercambio de información sobre las enfermedades y hambrunas.
7. Asegurar la sustentabilidad ambiental	Las tecnologías de sensores remotos y las redes de comunicaciones permiten un monitoreo más efectivo, administración de recursos y mitigación de riesgos ambientales.
8. Fomentar una asociación mundial para el desarrollo	En colaboración con el sector privado, velar porque se puedan aprovechar los beneficios de las TIC.

Fuente: Centro de Información de la Organización de las Naciones Unidas: <http://www.cinu.org.mx>

## CIBERCAFÉ, ORIGEN DEL ACCESO COMERCIAL

El primer antecedente de este tipo de establecimientos data de 1994,<sup>3</sup> en Londres, Inglaterra, el *Café Cyberia*; a partir de entonces, se multiplicaron por todo el mundo. Con el nombre de cibercafé se conoce a los sitios comerciales que permiten, por medio de un pago determinado, obtener por un tiempo establecido acceso a la navegación en Internet y a otros servicios de la Red.

Todo comenzó como la posibilidad de contar de forma permanente con un sistema de comunicación personal por interés de unas estudiantes extranjeras radicadas en ese país; posteriormente, se convirtió en un negocio rentable que ha estado sujeto a los altibajos de la competencia y los precios que, en etapas de crisis, obligan a diversificar los servicios y apearse a la norma que se va estableciendo, motivada en gran medida por el aumento de delitos informáticos desde estos sitios de acceso público.

El cibercafé no necesariamente comprende la venta y el consumo de alimentos y bebidas, aunque algunos lo ofrezcan; bien puede ofrecer sólo la renta de computadoras para conectarse a Internet y otros servicios de comunicación. Su nombre hace alusión a los cafés tradicionales, centros de reunión e intercambio.

Independientemente de sus características particulares, la mayoría de estos sitios ofrecen los servicios básicos de correo electrónico, navegación web o juegos electrónicos, y en ciertos casos se complementa con quemado de discos, telefonía de larga distancia, escáner, fotografía digital, entre otros. En algunos países europeos y latinoamericanos cuentan con una opción de capacitación como estrategia para atraer más usuarios; no es el caso de México.

Las formas en que operan los cibercafés son diversas y han evolucionado; se encuentran los que son manejados y atendidos por sus propietarios, los que cuentan con personal para su administración y servicio de apoyo técnico, y los que funcionan con sistemas automáticos

---

<sup>3</sup> <http://portal.educ.ar/debates/sociedad/cultura-digital/el-primer-cibercafe-del-mundo-cumplio-10-anos.php>

de monedas únicamente, como ya es usual en Estados Unidos de Norteamérica. En los países con un alto promedio de computadoras en los hogares, los cibercafés operan como negocios duales que ofrecen el servicio combinado con restaurantes, bares o sólo renta de computadoras, ya que cubren otro tipo de demanda, por ejemplo la del sector turístico.

En general, los cibercafés han logrado impactar socialmente al propiciar algunos cambios en los hábitos de las personas que facilitan sus actividades diarias de trabajo, comunicación o diversión, o también al brindar servicios que hagan posible estas actividades o como espacios de recreación. La organización económica de estos sitios depende de la cultura en la que operen. Se trata de novedosos negocios que se adaptan a los entornos específicos; por ello, adquieren características particulares si se ubican en sectores sociales de clase alta y media o en lugares populares y de estratos de menor ingreso.

Con la capacidad que tienen estos espacios para albergar y convivir con los diferentes sistemas de valores, creencias y conductas de los clientes, modifican las prácticas sociales, porque se constituyen en un punto de la ciudad destinado al encuentro físico o virtual con amigos y extraños. En ellos se conjuga la realidad física del lugar con la virtual para propiciar encuentros comunes. No obstante que la Red ofrece el acceso a sitios especializados para encontrar noticias, información estadística, artículos y publicaciones diversas, en muchos países se están presentando conductas particulares, como la acelerada adopción de este modelo, pero también una resistencia abierta; por ejemplo, en China, lejos de promover y permitir el acceso a Internet en este tipo de establecimientos, han sido clausurados por orden del gobierno y sujetos a medidas como bloqueo a los buscadores Google y Alta Vista, los cuales han sido señalados subversivos y contrarios a los intereses del Partido Comunista.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> En el Boletín Pyme de septiembre de 2002 se informa que en 2001 se clausuraron 17 000 establecimientos en todo el país. La capital Pekín cuenta con 2 400 locales, de los cuales sólo 200 son legales; a pesar de esta restricción, se considera que este país puede llegar a ser el de mayor número de internautas en el mundo, incluso más que Norteamérica, que actualmente ocupa el primer lugar.

En relación con los modelos de gestión para políticas de inclusión digital, la investigadora Kaufman (2007), del INAP-FLACSO Argentina, propone reflexionar sobre una nueva arquitectura, con base en la premisa de crear y difundir modelos de cibercafés autosustentables para acceder a servicios de distinto tipo, como puede ser gobierno electrónico, educación a distancia, apoyo a Pymes y también espacios de interacción que promuevan la participación ciudadana.

Para ilustración cito el caso de España.<sup>5</sup> Aun estando a la zaga del desarrollo europeo, cuenta en la actualidad con tres mil cibercentros, los cuales en los últimos cinco años han ganado auge: 19.7% de los internautas acceden a la Red en estos espacios, que dan servicio a los sectores de la población menos favorecidos, los jóvenes, los desplazados, los inmigrantes y estudiantes, así como a turistas. En ese país ha surgido una fuerte discusión respecto de las políticas de control de los cibercafés a partir de que se presentó una iniciativa que pretende regularlos como salas de juego y, en consecuencia, someterlos a una normativa en la que se verían comercialmente afectados los dueños; esta situación produjo una fuerte movilización para la discusión de su reglamentación.

Brasil es un caso diferente: los cibercafés se proyectaron con una variante particular, como lugares de encuentro para personas mayores con el servicio incorporado a las áreas habitacionales de los ancianos, a fin de recuperar la integración y el desarrollo social del adulto mayor. En casi toda Latinoamérica, además de la apertura de este tipo de tecnología y establecimientos, se ha despertado el interés por comprender lo que socialmente significan:

He aquí, con ustedes, los “polémicos” cibercafés y los llamados internautas de a pie. Personas que sin tener computadoras en sus hogares son internautas activos, que si no todos, pasan varios días de la semana varias horas en el ciber. Al ofrecer el acceso a la red los cibercafé son espacios que por un mínimo costo permiten horas de inclusión digital. Comprender el fenómeno de la

---

<sup>5</sup> Los cibercafés: una infancia difícil, en <http://www.idg.es/iworld/articulo.asp?id=152377>



proliferación de los cibercafé puede resultar como un bastón para sostenerse y no caer más abajo en la brecha. Habrá que volver y re-volver al tema de los cibercafé, repensar sus usos y potencialidades, imaginar/pensar/construir, criterios de legitimación de ese proceso, reaprovechar los espacios y poner en el centro la inclusión digital (Mancini, 2004).

La característica general de los cibercafé es que constituyen espacios de conexión a Internet que han contribuido de manera considerable a la masificación de usuarios, en especial, donde los altos costos para tener acceso a la tecnología dificultan que la gente tenga la posibilidad de contar con el servicio particular en sus casas. No obstante que surgen de propuestas comerciales e iniciativas individuales, autores como Finquelievich (2002) consideran que han cumplido un papel en la democratización del acceso, ya que, además de ofrecer a la población el servicio de computadoras conectadas a Internet a costos accesibles, apoyan la socialización tecnológica y constituyen espacios públicos de comunicación interpersonal y esparcimiento.

Entre los elementos que han aportado a su expansión se encuentran las propias posibilidades de la tecnología para brindar recursos para la administración y el control de un cibercafé. Se cuenta ahora con software que permiten gestionar, administrar el tiempo de uso, bloquear equipos y manejar la contabilidad, así como generar bases de datos de clientes. El avance de la tecnología de redes, por su parte, ha economizado significativamente la infraestructura necesaria para los cibercafé; actualmente, una sola unidad de procesamiento se utiliza con varias pantallas para su control.

En las diversas visiones respecto de la significación social de los cibercafé, H. Fischer (1984), sociólogo francés, señala que su proliferación está directamente vinculada a la falta de acceso a las computadoras y, por ende, a la conexión a la red en los hogares. Afirma que la tendencia es dejarlos como un espacio de servicio para el turismo y que la población paulatinamente dejará de frecuentarlos, como en Canadá y en algunos países de Europa. Se trata de una tesis que niega

la significación social del cibercafé como un lugar de convivencia. Estas posturas forman parte y expresan la reflexión sociológica que se está generando en el orden internacional acerca de las condiciones sobre las cuales la sociedad está transitando al nuevo estadio que es la sociedad informacional.

Se resume que las diversas percepciones y circunstancias en que se ha presentado el desarrollo de los cibercafés demuestran que la articulación de los gobiernos, el mercado de la tecnología y la sociedad han jugado un papel decisivo en las tendencias que se están marcando. Al mismo tiempo, dejan ver cómo se configura, en los procesos particulares, el papel de la iniciativa privada y la sociedad en torno a las nuevas TIC.

## LOS CIBERCAFÉS EN EL CONTEXTO LATINOAMERICANO

En América Latina, durante los últimos quince años, se ha despertado el interés por identificar la presencia y las condiciones en que operan los cibercafés. Finquelievich (2007) los define como equipamientos urbanos que, desde su anclaje territorial, barrial, permiten la movilidad de los usuarios *tecnologizados*; la digitalización expande los límites geográficos de las operaciones a una escala mundial, lo que ha dado lugar a que se redefina la interpretación y el uso que el hombre actual da al espacio urbano (Sassen, 1999).

Respecto al impacto social de Internet, Finquelievich (2000) precisa que hay diferentes tendencias, como es el caso de quienes sostienen la idea de Internet para el desarrollo desde una concepción instrumental de la Red, como herramienta que puede ayudar a superar las más graves carencias de las sociedades atrasadas. También hay quienes, por el contrario, sostienen que las redes ciudadanas, además de utilizar Internet como un recurso para el desarrollo, también representa un nuevo tipo de asociación de la era digital, yo se trata sólo de una diferencia de opinión conceptual por la fuerte carga política contenida respecto de la organización de la ciudad.

El Sistema de Información y Comunicación del Estado de Puebla elaboró un estudio sobre los telecentros (Salinas, 2001), que reveló que, en particular, en los países en desarrollo existen algunas tendencias generales que subyacen a la decisión de incorporar las TIC, que hay que considerar cuando el tema es analizado.

Las tendencias comunes se centran en:

- El deseo de pertenecer a la nueva economía. El sistema caracterizado por la globalización comercial, basado en el conocimiento, propone que participar en él garantiza beneficios y disminuye las brechas de desarrollo. Se trata de un sistema que presupone que el no contar con la infraestructura necesaria pone en desventaja a los países.
- Aceptación de la importancia de las TIC. Aprobar la concepción de la revolución tecnológica proveniente de la UNESCO, que precisa que la tecnología puede afectar los entornos humanos relacionados con el trabajo, el entretenimiento y la educación, y que sostiene que dicha revolución no es puramente tecnológica, por lo que es fundamental situarla en un contexto social y económico (informe de 1966, capítulo 8).
- Uso distinto de la tecnología. La raíz de las diferencias radica en la división entre países desarrollados y los que no lo son. El acceso a los medios se ve favorecido por la economía y la mejora de infraestructura que permiten la accesibilidad tanto social como individualizada.

Es una realidad que el cambio tecnológico afecta a la sociedad; aun cuando todavía a los ojos de algunas personas las tecnologías informáticas resultan intimidantes, lo cierto es que la mayoría quedan convencidos de su potencialidad para transformar el sistema y las relaciones económicas. No obstante que con frecuencia diversas instituciones elaboran reportes acerca del número de usuarios de Internet en el país, los datos que se ofrecen son contradictorios, dependiendo de las fuentes que los publican; lo anterior se debe sobre todo a que

las metodologías para dar cuenta de la demografía de Internet no han alcanzado un nivel de consistencia, lo que las hace imprecisas.

Entre los estudios más destacados sobre el tema se encuentra el realizado por la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), por medio del programa Sociedad de la Información, coordinado por Óscar Maeso de la Fundación Chasquinet y Martin Hilbert, con el título “Centros de acceso público a las TIC en América Latina. Características y desafíos” (Maeso & Hibert, 2006).

El objetivo del estudio fue identificar el mayor número posible de programas de acceso público a las TIC en trece países de América Latina. Con base en el trabajo más extenso y profundo sobre esta temática en la región, los resultados indican el número significativo de centros de acceso público a las tecnologías (CAPT) públicos y privados que existen y revelan que, aunque existen diferencias, prevalecen denominadores comunes tanto en el modo de operar como en sus desafíos. El principal de estos desafíos es su sostenibilidad.

Los CAPT han adquirido distintas denominaciones en América Latina y el Caribe en función de sus objetivos particulares, razones históricas, factores políticos o sociales, de acuerdo con la información reportada. Se clasifican en: CAPT gubernamentales, que son los telecentros o infocentros; CAPT privados con objetivos sociales: telecentros o infocentros comunitarios, y con objetivos comerciales, al que corresponden los cibercafés, que se caracterizan por ser iniciativas del sector privado con ánimo de lucro que no dependen del Estado.

El estudio de la CEPAL reporta que los CAPT privados con objetivos comerciales presentan serias dificultades para su identificación por la ausencia de un registro en la mayor parte de los países investigados; los que sí cuentan con información sobre cibercafés, cabinas públicas y otras modalidades de acceso comercial a Internet, son México cuyo número de establecimientos de este tipo alcanzó los 50 000 cibercafés en 2004, seguido de Argentina, con 20 000, y Perú, con 18 729 en 2005 (tabla 2).

Este acercamiento a la cuantificación de los cibercafés en los países del estudio de la CEPAL hace evidente que el fenómeno y su crecimiento explosivo no es privativo de un país, lo que queda como tarea

pendiente son sus posibles explicaciones y las razones que lo originan, así como sus tendencias. La evidencia muestra que dicho fenómeno está sucediendo y modificando tanto comportamientos como la economía de las ciudades y la familiar.

Tabla 2. Número de cibercafés en países de América Latina.

País	Año	Cibercafé	Fuente que reporta el dato
México	2004	50 000	Asociación Mexicana de Cibercafés
Perú	2005	18 729	Registro de Cabinas Públicas
Ecuador	2004	974	Plan Internet para todos
Costa Rica	2005	700	Gallup Consulting
Argentina	2004	20 000	Carrier y Asociados

Fuente: "Centros de acceso público a las TIC en América Latina. Características y desafíos", CEPAL 2006.

## EL INTERNET EN MÉXICO

El uso restringido con que comenzó la herramienta de comunicación e información del Internet en el ámbito académico institucional en la década de los sesenta en Estados Unidos se modificó rápidamente; su uso se convirtió en un fenómeno masivo internacional en razón de los avances tecnológicos y, también, de una decisiva aceptación manifiesta en las políticas económicas de países con amplia participación del Estado y el mercado, que han promovido una apertura a su introducción al proveer de la infraestructura necesaria para la tecnología informática.

Históricamente, México comenzó de manera tardía a experimentar el crecimiento de Internet en relación con otros países. El Tratado de Libre Comercio (TLC) firmado en 1992 con Estados Unidos y Cana-

dá constituyó el punto de despegue para que nuestro país considerara la necesidad de incorporarse de lleno al proceso globalizante. La introducción de las TIC se convirtió en el centro de interés ante la necesidad de conectar los espacios urbanos con vínculos internacionales en diferentes esferas económicas.

Con la llegada al país de empresas como Yahoo, T1MSN y Mercado Libre se comenzó a observar el crecimiento más acelerado debido a dos estrategias: el interés y apoyo gubernamental instrumentado, por una parte, y las características propias de la tecnología que ofrece recursos de utilización cada vez más amigables, por la otra, lo que facilitó su uso por sectores de población cada vez más amplios y la diversificación de sus aplicaciones. A pesar del avance logrado, persisten social y económicamente desafíos, como los precios de conexión, la escasa oferta de proveedores y el bajo número de usuarios de banda ancha.

El contexto económico-político que posibilitó la expansión tan rápida de las TIC está vinculado a la aplicación de las políticas neoliberales en nuestro país, las cuales, al promover acciones de privatización y desregulación en el ramo de las comunicaciones por parte del gobierno mexicano durante el sexenio de Carlos Salinas, permitieron el traspaso de activos nacionales a empresas privadas que favoreció el surgimiento de nuevos campos de inversión para capitales privados tanto nacionales como extranjeros.

El inicio del proceso estuvo acompañado de una política social que se orientó a dejar en manos del gobierno federal las acciones de acercamiento y vinculación social de los recursos de las TIC. Una política que no fue consistente, ya que lejos de promover la accesibilidad de tipo público, ésta fue disminuyendo al paso del tiempo para dar lugar al ingreso de empresas privadas que, evidentemente, operan con dinámicas basadas en la comercialización para la cobertura de sitios específicos de interés dentro de las entidades.

Uno de los efectos sociales del TLC se percibe en la estructura espacial del país, que también se transformó con el objetivo de reorganizar sus funciones en la gestión del mercado internacional. Dicha articulación funcional, cultural y espacial se manifiesta al interior del

país, donde margina zonas para ubicar estos servicios e infraestructura para la comunicación diferenciando entre periferia y centros de interés. En Guadalajara, por ejemplo, es representativo el crecimiento de estos negocios, mientras que en Monterrey a partir de 2007 se ofrece el servicio de Internet inalámbrico de banda ancha en más de cien puntos de la ciudad de manera gratuita, lo que imprime características particulares al desarrollo local.

Para observar desde la dimensión social la cobertura comercial de conexión a Internet en Guadalajara, hay que partir de algunos aspectos importantes del contexto nacional, que en seguida se describen.

En el año 2000 se comenzaron a considerar en el Censo General de Población y Vivienda algunas variables relacionadas con las TIC. De forma general, se empezó a registrar la disponibilidad de computadoras en el tema del equipamiento de los hogares, los lugares de acceso a Internet y las características de los usuarios. A fin de evaluar los procesos que se están desarrollando en la sociedad de la información en el ámbito internacional, es necesario rediseñar los indicadores actuales.

En el contexto nacional, el INEGI reporta que para 2006 sólo 2 735 000 familias manifestaron tener conexión a Internet y 22 millones no contaban con computadora. Entre las principales causas de no contar con computadora, 57.2% de la población lo atribuyen a la falta de recursos económicos; 24.2% aseguraron no necesitarla; 11% dijeron no saber cómo se usa; y 5.9% no le interesaba tenerla. Estos datos muestran el panorama general sobre la percepción de las tecnologías informáticas que tiene la población mexicana, lo cual lleva a considerar que existe como factor principal la falta de capacidad económica, pero también un notable desinterés de la población por la socialización tecnológica.

## ESTUDIOS SOBRE LOS CIBERCAFÉS EN MÉXICO

En el ámbito académico, uno de los primeros trabajos realizados por investigadores universitarios sobre el tema se abordó desde la perspectiva de la comunicación. Castro Luque y colaboradores, de El Colegio

de Sonora, publicaron *¿Ahora el café se toma en Internet?* En 2006, la UNAM llevó a cabo el estudio “Acceso público a Internet: los cibercafés en México”, orientado a los usuarios principalmente y a las posibilidades que estos espacios tienen como centros culturales-educativos para las nuevas generaciones.

En la Universidad Autónoma de Nuevo León se realizó un estudio en la temática de acceso público a Internet, particularmente los cibercafés en México, realizado por Rueda en 2004. Retoma el interés por la tecnología no sólo en su aspecto de conectividad, sino el uso con sentido de la tecnología y su apropiación social en cuanto a herramienta para resolver problemas concretos que permitan cambios en el mundo real y propicien el desarrollo. Aun cuando el número de trabajos emprendidos en México es reducido, no han sido menos importantes.

En la mayoría de referentes encontrados hasta ahora de investigaciones sobre el tema en el país, se observa una diferencia en cuanto al interés de estudio (Arizpe, 2004). Por parte de la Asociación Mexicana de Internet (AMPICI) se han realizado, entre 2002 y 2010, mediciones que identifican desde qué lugares los usuarios mexicanos acceden a Internet y entre los resultados los cibercafés se han mantenido en la segunda posición.

## TIC Y CIUDAD, UNA RELACIÓN COMPLEJA

El problema de la interacción entre TIC y territorio comenzó a ser de interés por la intensificación de los cambios tecnológicos y su impacto en la comunicación, relación y acceso a la información, además de sus aplicaciones en el sector productivo y, en particular, en el ámbito de las ciudades.

Esta atención no es irrelevante cuando se trata de comprender y explicar que la transformación que viven las ciudades ha dado lugar a interpretaciones polarizadas y que las TIC son un factor que no se puede eludir (Méndez, 2000). El debate está abierto a partir de que lo que se observa son tendencias y relaciones tan complejas que no dan lugar a una respuesta simple, ya que algunas ciudades se están caracterizan-



do por contar con directrices y estrategias de desarrollo a la vista de los cambios y tendencias que se producen internacionalmente.

El cambio está motivando a reorientar, precisar estrategias y entrar en un proceso de redefinición del papel de la ciudad, sus relaciones e imagen acordes con el sentido que se le pretende dar; es decir, los factores por los cuales la ciudad *es*, o puede, *ser* reconocida con un valor diferenciador en doble perspectiva: internamente en relación con los propios ciudadanos; externamente en lo que se pretende que la ciudad ofrezca y la posición frente al mundo global.

Una nueva realidad respecto al territorio urbano y la sociedad de la información que busca identificar hasta dónde las comunicaciones y tecnologías de los medios de comunicación masivos determinan la ciudad, ya que se les reconoce como factor que influye en la economía y la cultura globalizada. La fuerza principal de la tecnología se centra en la posibilidad de modificar el tiempo y espacio que ha permitido hacer cualquier cosa, en cualquier parte y en cualquier momento.

Hacer que todo dependa de la interacción de los sistemas en línea ha llevado a destacar la relevancia de las ciudades en la economía del mundo; sin embargo, el territorio no deja de ser relevante para las relaciones sociales y económicas. El espacio de los lugares y el de los flujos son complementarios. Afirmar la emergencia del espacio de los flujos no significa negar la subsistencia del espacio de los lugares asociado a lo cotidiano, en el que siguen vigentes las nociones de distancia y proximidad espacial.

La desaparición de la ciudad por la influencia de las TIC se vuelve una visión simplista. La globalización y los desarrollos de la tecnología telemática tienden a recomponer muchas de las ventajas existentes en las grandes metrópolis (Graham, 200). Para comprender el espacio electrónico, hay que ver que no siendo éste un espacio geográfico, sí está anclado en el territorio. La infraestructura de telecomunicaciones que permite la entrada al espacio electrónico se distribuye en las regiones y países de un modo desigual, en donde las áreas urbanizadas salen mejor paradas, mientras que otras, como las rurales quedan en seria desventaja en cuanto a la accesibilidad al espacio electrónico o virtual (Echeverría, 2002).

La dimensión virtual de la sociedad de la información no anula la del territorio; éste sigue siendo fundamental para las relaciones sociales y económicas que se dan en espacios y tiempos concretos. Las categorías analíticas *centro* y *periferia* aplicadas en el análisis de la ciudad por Sassen (citado en Finquelievich, 1998) presuponen que el fenómeno está visto desde la territorialidad, que asume características definidas para que esta interacción sea posible. Tratándose de la vinculación local-global que produce nuevas centralidades determinadas por la conectividad y los procesos financieros y productivos que se favorecen a partir de Internet, Sassen propone una nueva jerarquización de las ciudades; a partir de la interacción TIC-territorio formula dos hipótesis importantes: una, que las innovaciones tecnológicas ejercen influencia significativa sobre las transformaciones sociales y, consecuentemente, sobre las espaciales; y otra, que las transformaciones sociales-espaciales ligadas a las innovaciones de las TIC derivan no sólo de los cambios en los modelos de producción, sino también de la práctica de consumo individual y colectivo.

El sociólogo Graham critica el tema de la dinámica mercantil de la tecnología motivada por poderosos intereses vinculados a la industria de las comunicaciones y que promueven los beneficios del cambio tecnológico como transformador del mundo hacia mejores formas en una relación causa-efecto. Efectos de beneficio social que en realidad no se han demostrado, lo que se reduce a una apreciación de la tecnología al margen de los procesos económicos y políticos que la determinan. De tal forma que los efectos de la telemática en las ciudades dependen de cómo son política y socialmente construidos los procesos y del hecho de que las relaciones entre las ciudades y las telecomunicaciones son complejas e indeterminadas; por tanto, sus efectos en distintos espacios y tiempos son diferentes.

La disolución de las ciudades a partir del principio de la descentralización de las funciones urbanas debido a la disponibilidad de la información, presupone la ausencia de una valoración de los impactos como no problemáticos por sí mismos, porque lo que en

realidad está sucediendo es el surgimiento de actividades complementarias, como el teletrabajo, que no sustituye, sino que flexibiliza algunos procesos.

Las ciudades como concentraciones urbanas, lejos de disolverse, generan nuevos centros de concentración de población con base en una configuración distinta que atiende principalmente el fortalecimiento de las redes especializadas. De ahí que la especificidad propia de las ciudades tiene que ver, como siempre, con la forma en que la ciudad facilita todo tipo de comunicaciones e intercambios, tanto los telemediatizados como los personales, y en realidad lo que se da es un proceso inverso: al crecimiento de las telecomunicaciones corresponde también un crecimiento de las regiones urbanas en el mundo.

Entre las transformaciones que la tecnología ha promovido se encuentra también el hecho de que las prácticas urbanas determinadas por los límites físicos y los ritmos de la ciudad producen formas distintas que se desarrollan en el esquema de la movilidad virtual, en el que el contacto está determinado y mediado por las condiciones de accesibilidad a las que se tiene alcance.

Al abarcar diversas aplicaciones, el acceso a la tecnología se generaliza con base en un común denominador: el uso de la comunicación mediatizada por las computadoras que potencian la interacción de grupos y personas. Facultades como éstas promovidas por las TIC es lo que ha dado lugar a las posiciones de defensa de su valor como estrategias que refuerzan la vida comunitaria o de críticas que hacen visible la existencia de trampas de los sectores en el poder para distraer a los sectores de la población más ingenuos.

En síntesis, la disolución de la ciudad no ocurrirá al menos por causa de las TIC, pero sí se ve impactada transformándose y recomponiendo sus funciones y centros de interés a partir de las determinaciones de conexión del espacio electrónico. Para entenderlo, hay que distinguir entre el territorio urbano empresarial y el urbano-social, cada uno con sus propias dinámicas, porque en términos de la sociedad de la información implican procesos distintos.

## DESAFÍOS DE LA CIUDAD DIGITAL

A partir de la realidad local estudiada se percibe que entre los desafíos que se han de enfrentar cuando se decide incorporar las TIC a una entidad urbana, dos marcan el punto de partida; el primero, determinar de forma conceptual y previa el alcance que se pretende con los proyectos de infraestructura establecidos para generar una ciudad del conocimiento, una ciudad *tecnologizada*, o bien, conectada; el segundo, distribuir de manera equitativa las infraestructuras de telecomunicaciones como proyecto social.

Se entiende que sólo en los lugares donde hay infraestructura y cobertura se pueden utilizar los servicios tanto de acceso a Internet como otros recursos. Se trata de dos desafíos importantes cuando se parte de la comprensión de que las ciudades inmersas en la sociedad de la información se involucran en la lógica de adaptación de las telecomunicaciones en un contexto de competencia, que conlleva un proceso de desigualdad. Hay que ver como ejemplo los datos que se reportan para países como Suiza, Holanda y Bélgica, en donde, desde fines del siglo pasado, 95% de los hogares contaban con el cableado necesario para el acceso a Internet, y los otros casos en los que, al interior del país, sólo algunas ciudades gozan de este tipo de ventajas.

Un reto más consiste en las posibilidades de desarrollo para las personas que, al tener acceso a las tecnologías, también sepan cómo utilizarlas. Internet se ha convertido en una mercancía más que se vende en un proceso que rebasa las condiciones socioculturales de la población; hay pobreza, pero la gente se conecta y consume. Estos desafíos apenas comienzan a ser considerados en el país; el esfuerzo no es despreciable, da lugar a emprender proyectos con la comprensión de que una ciudad digital es una comunidad que adopta, de manera estratégica e intensiva, las TIC para crear valor económico, social y político, y mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

En términos de la ciudad, los distintos niveles de la accesibilidad son importantes. el individual, que depende de la capacidad

económica posible de alcanzar por unos cuantos; el empresarial, generalmente asegurado por la inversión privada; y el público, que constituye el factor clave para potenciar la socialización tecnológica y la interacción para el desarrollo de los ciudadanos. Para sacar provecho de las oportunidades que los medios ofrecen, es indispensable poner el acento en el contexto al que se dirigen los proyectos no en la tecnología en sí misma. Los espacios como los cibercafés pueden contribuir al proceso de integración de la población con la tecnología si en su funcionamiento se tiene previsto el uso gratuito de conexión a servicios específicos mediante el equipamiento adecuado. Una dinámica que, si bien no es novedosa porque se está experimentando en otras sociedades, sí es necesaria, ya que está encaminada a una apropiación del Internet más eficaz, que deja a la comercialización el uso de Internet para otros fines.

Con una definición clara de operación, los cibercafés pueden ser un componente importante del acceso social al entorno digital. Con estrategias de acercamiento y capacitación se propicia la nueva cultura y se mejoran los servicios urbanos. Si esta definición es promovida desde el propio gobierno, se convertiría en un factor de aprovechamiento comercial de la infraestructura instalada.

No hay modelos ni lineamientos establecidos; cada ciudad establece su proceso, condiciones y requisitos del plan que se propone. Para proyectar a Guadalajara como una ciudad del conocimiento, es necesario orientar las acciones hacia la ampliación garantizada de la cobertura, contar con políticas de reducción de costos o financiamiento para favorecer el acceso y con la participación de los actores que integran el modelo de ciudad digital, a fin de desarrollar estándares de competitividad y conectividad social y empresarial en conjunto.

La ciudad necesita redes telecomunicación de alta velocidad para Internet. El nivel de la tecnología es factor de distinción de las diferentes fases de desarrollo de la ciudad. Vinculadas a la digitalización de la ciudad deben ir las estrategias de educación ciudadana para el uso de las TIC.

Observar el fenómeno de la globalización en relación con las localidades implica tener en cuenta que la tecnología va a estar presente y afectará el sistema urbano. Si se considera que la ciudad es una entidad en la que se generan y reciben las actividades económicas y culturales que la población va implementando según las necesidades de desarrollo, cabe preguntarse acerca de cómo se producen los cambios.

Uno de los efectos más obvios de la globalización sobre el impacto urbano es la polarización de la ciudad local cuando se inserta de forma espontánea en la dinámica de la era de la información. Poner atención a la operación de los cibercafés de la ciudad procede, porque en el sector terciario se ubican las actividades de mantenimiento y mejora de las condiciones de vida de las personas, como servicios de educación, salud, transporte, comunicación, turismo, finanzas o comercio, los cuales forman parte ya del dominio de las TIC e inducen nuevos procesos y productos.

En la planeación del futuro de la ciudad no hay que perder de vista que no es la información lo central y más importante, sino la aplicación de ella y el conocimiento en un circuito de retroalimentación acumulativa. El proyecto de aplicación de las tecnologías informáticas en la ciudad ha de partir de la premisa de que la tecnología y el conocimiento se apropian y redefinen por los propios usuarios, lo que lleva a estar atentos en la necesidad de diseñar estrategias para impulsar la relación entre los sectores, primario, secundario y terciario, ya que cada uno depende de los otros.

La forma en que se organizan las actividades económicas supone la existencia de determinada organización social, política y espacial. En la sociedad informacional, el conocimiento es la fuerza productiva directa que, debido a la propia tecnología, se activa a sí misma al involucrarse en la dinámica participativa e interactiva de las comunidades virtuales. En la planeación del futuro de una ciudad como Guadalajara no hay que olvidar que la revolución tecnológica en menos de dos décadas ha conectado a casi todo el mundo y ha dejado fuera segmentos importantes con consecuencias socioculturales de significativa desigualdad.

## CAPÍTULO 2

### Origen y condiciones de la presencia de los cibercafés

El estudio tuvo como propósito conocer el papel que han desempeñado los cibercafés a favor del desarrollo local y las condiciones de sustentabilidad comercial y tecnológica que los caracteriza en un entorno marcado por la tendencia mundial de producir tecnologías de pronto reemplazo que hacen obsoletas de inmediato las anteriores. La influencia del avance tecnológico, en particular la expansión de las TIC, ha producido efectos sociales y territoriales que se manifiestan físicamente en la configuración de los espacios comerciales de la ciudad, en nuevas actividades sociales propias del contexto urbano y, de forma menos tangible, en el progreso sociocultural de la población. En los cibercafés se reconoce la importancia de los procesos globalizadores y uno de sus efectos en la ciudad. Al analizar qué se necesita para ser una ciudad global y en qué se diferencian las del *primer* y *tercer* mundo, se advierten problemas como la duplicación y segregación provocadas por los procesos globales (García Canclini, 2008, p. 15).

Se partió de dos conceptos para abordar los cibercafés como objetos de estudio. El primero es la *accesibilidad*, término que proviene de la cibergeografía y que es entendido como la garantía de que cualquier recurso de Internet está disponible para todas las personas, independientemente de sus condiciones personales o tecnológicas (Toudert &

Buzai, 2004). El segundo es el *impacto social*, que deriva de la comprensión de que las TIC constituyen un conjunto de servicios, redes, software y dispositivos cuyo fin es mejorar la calidad de vida de las personas dentro de un entorno; la evaluación del impacto está referida a la satisfacción de las demandas sociales (Ibáñez, 1998).

Las categorías que operan como ejes de análisis de este estudio son:

- **Accesibilidad.** El conjunto de condiciones que tienen los cibercafés en relación con la oferta instalada en la ciudad para el acceso comercial a Internet.
- **Impacto social.** Las relaciones de estos establecimientos con la sociedad; destaca el servicio comercial y los recursos tecnológicos para la conexión a Internet.

La aplicación de los tres niveles de observación (Ibáñez, 1998) favoreció la caracterización de la relación de las TIC con los diferentes contextos de la ciudad: el contacto, la interiorización y la percepción del objeto de estudio a través de la indagación física y documental; la descripción, proceso cognitivo que hizo posible establecer el fenómeno en sus dimensiones reales; y la significación, el nivel más complejo por ser el proceso de configuración cualitativa del fenómeno. El marco teórico que sustenta el análisis parte del concepto de la sociedad red, teoría científica que da cuenta de los procesos de cambio social derivados del avance tecnológico de los medios de información y comunicación, considerados éstos como factor clave en la organización de la época moderna denominada la era informacional (Castells, 2002).

Comprender la particularidad local requiere contextualizar el proceso histórico que ha llevado a la ciudad a ser la cabeza del conjunto de las entidades *metropolizadas*, producto de un proceso de relación de distintas variables, como el crecimiento espacial, demográfico y económico que la ha caracterizado desde su fundación, y de forma más acelerada en los últimos años como repercusión de la globalización y el desarrollo tecnológico.



Introducir el tema de las políticas públicas no ha sido menos relevante, porque hizo factible visualizar las condiciones en que se ha objetivado la aceptación de introducir al territorio nacional y urbano los recursos tecnológicos de la comunicación digital. La importancia de las políticas públicas sobre TIC destaca porque: a) constituyen el marco a través del cual se expresa la intencionalidad, deficiencias y desigualdades de los contextos nacional, estatal y municipal; b) el avance tecnológico es el elemento que ahora cualifica a los centros urbanos y determina a las sociedades que, de manera diferenciada, realizan el proceso incorporando las nuevas formas de comunicación y generando usos sociales de la Red también diferenciados; y c) permiten identificar contradicciones de la globalización.

A partir del reconocimiento del carácter complejo del objeto de conocimiento de las ciencias sociales como multidimensional, el desarrollo teórico de la metodología científica transformó la aplicación excluyente de las perspectivas cualitativa y cuantitativa que prevalecía. Con dicho reconocimiento, actualmente se consideran de igual importancia los datos cuantitativos que buscan explicaciones causales y la información de carácter cualitativo que se obtiene para la comprensión del significado, los valores o la intencionalidad de los hechos estudiados mediante la intervención de los sujetos que los producen, y con ello, lograr “descripciones o cuantificaciones, comprensiones o explicaciones, críticas o legitimaciones validas, precisas y fiables de la realidad” (Bericat, 1988, p.17).

De las estrategias vigentes para la integración de los métodos cuantitativo y cualitativo (la complementación, la combinación y la integración; para ampliar ver Bericat, 1988), se optó por la complementación, que consiste en trabajar un objeto de estudio con imágenes diferentes de la realidad social. El cambio tecnológico que trajo innovaciones a la comunicación propició la aparición de los cibercafés, pero su presencia en el mundo no ha respondido a procesos sociales semejantes. Ante esta realidad, se plantean dos preguntas de lo que sucede de manera local: ¿dónde se localizan los cibercafés

de la ciudad? y ¿cuál es la función social que les caracteriza? Para darles respuesta, el apoyo de los sistemas de información geográfica (SIG) como herramienta fue relevante, porque éstos permiten integrar, almacenar, editar, analizar, compartir y mostrar la información geográficamente referenciada y facilitan, en este caso, identificar la distribución de los cibercafés en el plano territorial y precisar información sobre la estructura del sistema de este tipo de establecimientos en su conjunto.

La importancia alcanzada por los SIG se hace evidente cuando su aplicación permite exponer de manera objetiva el componente espacial que antes quedaba oculto en los datos, sin permitir otro tipo de relaciones que dan lugar a nuevas líneas de investigación. La cartografía constituye un aporte de este estudio como una fuente documental en el tema de las redes de conexión comercial a Internet. Asimismo, permitió conocer y analizar la localización, identificar su distribución y diferencias espaciales de los cibercafés en relación con las demandas sociales y la cobertura del servicio, así como establecer relaciones con otro tipo de informaciones para conocer los impactos en el ámbito de lo social concernientes a la capacidad instalada y su aprovechamiento.

Se generó una base de datos que, entre otros elementos, registra la evolución histórica de los cibercafés. Se trabajó con información de los censos nacionales de 2000 y 2005 del INEGI en indicadores por área geoestadística básica (AGEB). La información de los domicilios se procesó con el software Arc View para relacionar las variables de población, población económica ocupada en los sectores secundario y terciario, ingreso económico, grupos de edad, escolaridad y disponibilidad de computadoras en los hogares, en las tres zonas de muestra del municipio de Guadalajara, que son: la zona centro, zona Huentitán y zona Minerva. Las imágenes obtenidas de estas relaciones dieron lugar a analizar las posibilidades de aprovechamiento y pertinencia de estos establecimientos, así como la toma de decisiones orientadas a un reordenamiento en este tipo de servicios.

Para cada uno de los niveles de análisis, se consideró observar lo siguiente:

- De la accesibilidad al Internet: la expansión geográfica y localización territorial; el cibercafé como nuevo establecimiento comercial promovido por el desarrollo tecnológico; y la reutilización del espacio habitacional y comercial.
- De la imagen y el sentido social que se ha otorgado en la práctica a los cibercafés: los motivos que determinan su instalación y la función social del cibercafé en la ciudad.

Para el reconocimiento de los cibercafés y sus características físicas se cotejó físicamente en el espacio urbano el padrón de licencias del Ayuntamiento de Guadalajara. Este procedimiento implicó la localización de los cibercafés registrados y la corroboración de su vigencia; al mismo tiempo, hizo posible que se identificaran los que carecen de registro. En esta fase de la investigación fue invaluable el apoyo de estudiantes del programa de servicio social de las carreras de Sociología y Geografía y de becarios del programa del Verano Científico.

En las características de los establecimientos, se registraron dos categorías: local y casa. El primero es el espacio vocacionado para negocio; el segundo, es el espacio habitacional remodelado específicamente para instalar el cibercafé. El indicador permitió conocer el nivel de afectación de las viviendas por este tipo de locales. Se documentó el negocio anterior que existía, con el propósito de conocer los giros comerciales a los que el cibercafé está sustituyendo. Se levantó información acerca de los establecimientos de referencia para identificar los patrones de ubicación de los cibercafés, y se consideraron los puntos estratégicos que caracterizan su localización. Se determinaron cuatro elementos típicos: centro comercial; zona comercial; parada de autobús; y escuela-parque-iglesia.

Se diseñó un cuestionario que se aplicó a 350 propietarios y administradores de los establecimientos de las zonas del estudio. Con él se obtuvo información relativa a la historia y operación de los ciber-

cafés. El registro fotográfico como elemento informativo se consideró en razón de que las imágenes ayudan a observar las variaciones de la diversidad de los locales, cuya infraestructura determina también las características del servicio que se ofrece en cada zona de la ciudad.

Las imágenes dan cuenta de otros aspectos, como la modificación de las viviendas que se adaptan para instalar, en su interior, un negocio de cibercafé, o bien, observar los elementos publicitarios. En las de publicidad fue posible advertir el descenso de los costos en la renta de computadoras y la penetración cultural de la tecnología y el Internet. Con todos estos recursos fue factible cuantificar y caracterizar a los cibercafés como establecimientos comerciales vinculados al sector de servicios urbanos, su historia, equipamiento y características del servicio que ofrecen.

## CAPÍTULO 3

### Los cibercafés en Guadalajara

#### LA TRANSFORMACIÓN URBANA DE GUADALAJARA

Jalisco es uno de los estados del país socioeconómicamente más importantes y Guadalajara es su ciudad principal y cabecera municipal del área metropolitana. Los límites territoriales vinculan a la ciudad al norte con los municipios de Zapopan e Ixtlahuacán del Río; al oriente, con Tonalá y Zapotlanejo; al sur, con Tlaquepaque; y al poniente, con Zapopan. Esta ciudad ha estado sujeta a procesos políticos y económicos que han marcado su identidad como un polo de desarrollo nacionalmente relevante; al mismo tiempo, algunos de estos procesos han operado como elementos que han frenado el despegue de una planeación eficiente para su desarrollo.

La población total del municipio de Guadalajara reportada en 2005 fue de 1 600 894 habitantes. Se le califica como el segundo municipio con mayor densidad poblacional del país, que concentra la mayor cantidad de población económicamente activa (INEGI, 2005). El crecimiento demográfico dio pie al proceso de conurbación iniciado en la década de los sesenta, cuando los municipios colindantes a Guadalajara se vincularon a la ciudad. Esta situación generó nuevos conflictos y problemáticas sobre el manejo de la ciudad en cuanto a sus procesos de urbanización.

En el tema del Internet y las computadoras, los indicadores demográficos y económicos deben ser tomados en consideración por la repercusión que éstos tienen para su desarrollo; por ejemplo, los grupos de edad prevaecientes, los niveles educativos o el mercado laboral han sido directamente impactados, a la vez que determinantes en su incorporación dentro del entorno urbano, por ser factores que constituyen condiciones para la aceptación, el acceso, el aprendizaje y uso del Internet.

La capacidad territorial del municipio ha sido rebasada. En 2000 y 2005 se registró un índice de crecimiento en sentido negativo (tabla 3). La condicionante demográfica de la ciudad se ha convertido en un factor que abre posibilidades diferentes para el desarrollo. La preocupación del crecimiento se aborda desde los planes de densificación del suelo urbano y se demanda atender la mejora de la calidad de vida de la población.

A lo largo del tiempo, las fincas de la zona del centro de la ciudad se convirtieron en establecimientos comerciales, característica que aún conservan. Desde el inicio del siglo XIX, la expansión de la ciudad estuvo marcada por el crecimiento hacia el poniente, que se convirtió en el

Tabla 3. Crecimiento demográfico del área metropolitana de Guadalajara.

Municipio	1970	1980	1990	2000	2005
Guadalajara	1,199,391	1,626,152	1,650,205	1,646,319	1,600,940
Crecimiento absoluto		426,761	24,053	-3,886	-45,379
Porcentaje de crecimiento		35.6	1.5	-0.2	-2.8
Tasa de crecimiento promedio anual	5.1	3.0	0.2	-0.02	-0.5
Área metropolitana	1,527,984	2,315,299	2,977,126	3,665,739	4,060,531
Crecimiento absoluto		787,315	661,827	688,613	394,792
Porcentaje de crecimiento		51.5	28.6	23.1	10.8
Tasa de crecimiento promedio anual	5.6	4.4	2.6	2.2	1.8

Fuente: elaborado a partir del VIII, IX, X, XI y XII censos generales de Población y Vivienda, 1960, 1970, 1980, 1990 y 2000 (SIC, 1964, 1971; INEGI, 1984, 1992, 2001). Censo de Población y Vivienda, 2005 (INEGI, 2006).

área de preferencia para ser habitada por la sociedad del núcleo de comerciantes y empresarios, tanto locales como extranjeros, que dieron su propio estilo a las nuevas colonias residenciales. Desde entonces, esta zona quedó como representativa de la clase social adinerada, lo que se refleja en la actualidad en el comportamiento de la oferta de accesibilidad comercial a Internet.

La década de los cincuenta fue para Guadalajara una etapa decisiva para el desarrollo económico; la ciudad experimentó la modernización propiciada por el destacado bienestar del país. Las instituciones financieras, las actividades económicas y la instalación de infraestructura resaltaron la imagen modernizadora asumida por los gobiernos locales. Esa transición de la economía de Guadalajara tiene que ver con su proceso de internacionalización. En los años ochenta se consolidó como metrópoli importante, pero la crisis de esa época repercutió en el encarecimiento de la vida y el empobrecimiento de la mayoría de los habitantes (Arroyo, 2006).

Por su parte, las administraciones estatales de los últimos años se han caracterizado por una discontinuidad en los proyectos de gobierno. Rivera Aceves, en el sexenio 1989-1995, no consideró en el Plan Estatal de Desarrollo del Estado la relevancia de la globalización y la transformación social que vendrían en los próximos años para Jalisco. El tema de las comunicaciones se dirigió principalmente a la telefonía; de telecomunicaciones destacó de manera muy general la instalación del satélite Morelos, con el que se incorporaba la ciudad al conjunto de países que “utilizan los medios más modernos para comunicarse”. Se hizo mayor hincapié en las infraestructuras hidráulicas y eléctricas.

Alrededor de 1992, por el auge alcanzado en virtud del desarrollo de la industria electrónica, Guadalajara ganó reconocimiento como el Valle del Silicio mexicano y se convirtió en una de las ciudades principales del país por la acogida que dio a industrias internacionales dedicadas a la fabricación de software y componentes electrónicos y digitales para aparatos de vanguardia, como General Electric, IBM, Kodak, Intel, Hewlett Packard, Flextronics y Solectron, entre otras, que aquí fueron instaladas. No obstante, las empresas vinculadas a las nuevas tecnologías no

se sostuvieron, ya que la mayoría fueron reubicadas en otras zonas de influencia socioeconómica que les ofrecían mejor infraestructura de comunicaciones, transportes y acceso a servicios. El mercado local no es el principal factor de localización de estas empresas, las cuales, al hacer uso intensivo de las tecnologías y aprovechar la nueva economía, destinan su producción preferentemente al comercio internacional.

El Plan de Desarrollo Estatal “Compromiso entre sociedad y gobierno para el desarrollo sustentable de Jalisco” 1995-2001, correspondiente a la administración de Cárdenas Jiménez, mencionó ya la intención por “mejorar la infraestructura para la gestión administrativa con las tecnologías de punta” y adquirir el equipo necesario para modernizar los sistemas de trabajo. Destacó el interés por impulsar la industria maquiladora de exportación y dar identidad a Jalisco como un lugar de gran potencial para el desarrollo de programas de cómputo. El proyecto no redundó en los beneficios que se esperaba para el avance tecnológico y las localidades donde se instaló.

La administración de Francisco Ramírez Acuña (2002-2007) dejó asentado en el Plan Estatal que los cinco campos de desarrollo que su gobierno pretendía impulsar suponían una mayor presencia social, que correspondía al ámbito de actividad por excelencia de la empresa privada, mientras que otros se enfocarían más a las tareas propias de la administración y el aparato público. En dicho documento se consideraron, por primera vez, algunos indicadores y evaluaciones acordes con las políticas internacionales, en apego a los programas de las Naciones Unidas para el Desarrollo orientados a la gobernabilidad y el desarrollo humano sostenible. Otros propósitos eran “ampliar y diversificar el uso de los medios electrónicos y de telecomunicaciones en las escuelas del sistema educativo estatal”.

La vocación agropecuaria del estado se fue reduciendo para reorientarse: en 2000 se reportó sólo 10.03% de la población dedicada a ese sector; la estructura de ocupación urbana se transformó sustancialmente con la aplicación de las nuevas políticas. Promover y ejecutar obras de infraestructura para el desarrollo formó parte de los objetivos de gobierno, propósito que dio lugar a la estrategia de ampliar la



participación del capital privado en lo relativo a la infraestructura de telecomunicaciones. La promoción de nuevas actividades económicas y de mercado en esta área originó la formación de recursos humanos especializados. El impulso a las tecnologías de la información apareció como un propósito expreso para el desarrollo industrial de Jalisco.

La administración actual (2007-2012) elaboró un marco de planeación estratégica a largo plazo: el Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2030. En el documento se consigna un programa relacionado con las TIC, que corresponde al desarrollo de la infraestructura productiva para el subprograma Jalisco Digital.

Con estos antecedentes, Guadalajara se enfrenta en los primeros años de este nuevo siglo a un conjunto de retos marcados por las desigualdades internacionales y nacionales, que se manifiestan en las grandes diferencias entre las zonas de la ciudad en lo concerniente a la calidad de vida y las oportunidades de acceso a bienes y servicios, en entornos donde los altos índices de población aumenta su complejidad para organizarlas. A poco más de una década de la euforia que produjo el uso masivo de las TIC, el espacio geográfico urbano de la actual Guadalajara se caracteriza por la escasa accesibilidad, insuficientes redes de conectividad y extremas condiciones del deficiente servicio con que se cuenta para su aprovechamiento.

La atención de las administraciones estatales ha estado puesta en la resolución de los problemas precedentes de cada una, sobre todo aquellos que dan presencia a los gobiernos en turno. No se ha considerado como proyecto de largo plazo y de gran cobertura el desarrollo de las TIC y sus implicaciones, que, al margen de los proyectos de gobierno, ya están impactando tanto en las actividades sociales como económicas del entorno urbano.

## INICIO DE LOS CIBERCAFÉS EN LA CIUDAD

Para conocer las condiciones en las que Guadalajara ha tenido acceso a las herramientas de las TIC y a Internet a través de los servicios comerciales, hay que remontarse a los últimos tres años de la última década

del siglo XX, cuando se instaló, en 1997, el primer cibercafé, ubicado en la zona Olímpica; en ese tiempo, este servicio fue una novedad para la ciudad. La conexión a Internet, desde un principio, tuvo carácter comercial. La iniciativa no estuvo respaldada por ningún tipo de inversión de recursos públicos que tuvieran el propósito de ampliar las infraestructuras para el uso social de la Red.

Se puede citar como ejemplo el caso de la Universidad de Guadalajara, que se vio en la necesidad de gestionar e invertir recursos económicos, humanos y tecnológicos a fin de incorporar a la red urbana de telecomunicaciones las dependencias que estaban distribuidas en diferentes sectores de la ciudad, por las condiciones que la red de infraestructura privada presentó inicialmente para la conexión a Internet.

La vertiginosa propagación de los cibercafés en la ciudad se reflejó en el incremento registrado en las diferentes zonas como un giro que rebasó los índices de crecimiento anual en relación con otro tipo de comercios durante la década de estudio. En esta acelerada expansión se identifican polos y procesos de exclusión y fragmentación de las oportunidades urbanas para el acceso a las computadoras y a la tecnología del Internet, que contrasta con los propósitos de cobertura social.

La exclusión socioeconómica que prevalece en nuestra sociedad, en particular en la ciudad, se expresa en la polarización y limitación en el acceso y disfrute de estas tecnologías. Excepto el primer cibercafé, que fue instalado en la zona Olímpica, el impulso más significativo de los primeros establecimientos se encuentra en las zonas exclusivamente comerciales del centro. Una de las razones que explican este hecho es que, en gran medida, la tecnología para el acceso a Internet estaba determinada por la red de telefonía instalada. Durante los primeros años de la década de estudio, la infraestructura urbana fue un factor influyente en el desarrollo y expansión progresiva de los cibercafés, sobre todo en las áreas de concentración de población y vinculados a los centros educativos.

## EL MODELO CONCENTRACIÓN/DISPERSIÓN

La red de cibercafés de la ciudad revela la desequilibrada proporción de establecimientos que existe en cada una de las zonas de muestra, las cuales se distinguen por sus características socioeconómicas; la presencia de los cibercafés tiene interdependencia con este patrón (figura 1).

En la figura 1 se aprecia la proporción de territorio en cada área que no está provista de espacios de acceso a Internet. La relación que presenta el número de manzanas de cada una de las zonas muestra las siguientes proporciones: la zona centro comprende 2 417 manzanas y alberga 682 establecimientos; la zona Minerva, 1 322 manzanas y 65 establecimientos; y la zona Huentitán, 1 807 manzanas y 310 establecimientos. Estos datos revelan la ausencia de planificación de estos sitios, no sólo desde el aspecto comercial, sino en función del servicio que ofrecen.

En la zona centro presenta como característica que la concentración de establecimientos es en forma de estrella, es decir, donde operan los cibercafés se identifican núcleos que abarcan las cuatro esquinas de confluencia de las manzanas, o de forma paralela, a lo largo de una cuadra en las dos aceras. Lo menos común es encontrar establecimientos dispersos. Esta configuración tiene que ver con la condición de ser espacios que se instalan con la lógica meramente comercial.

En la zona Minerva se observa que su distribución presenta una situación distinta: la dispersión prevalece, pero se trata de un servicio ubicado en áreas comerciales que no manifiesta saturación geográfica respecto del número de manzanas que forman la zona ni tampoco en la cercanía física de los establecimientos.

La zona Huentitán muestra una situación diferente en cuanto a su localización: se presentan ambas características: concentración y dispersión, ya que existen áreas extensas no cubiertas con el servicio y la concentración, aunque es menor que en el centro, se conserva, es decir, generalmente se encuentran dos o más cibercafés cercanos.

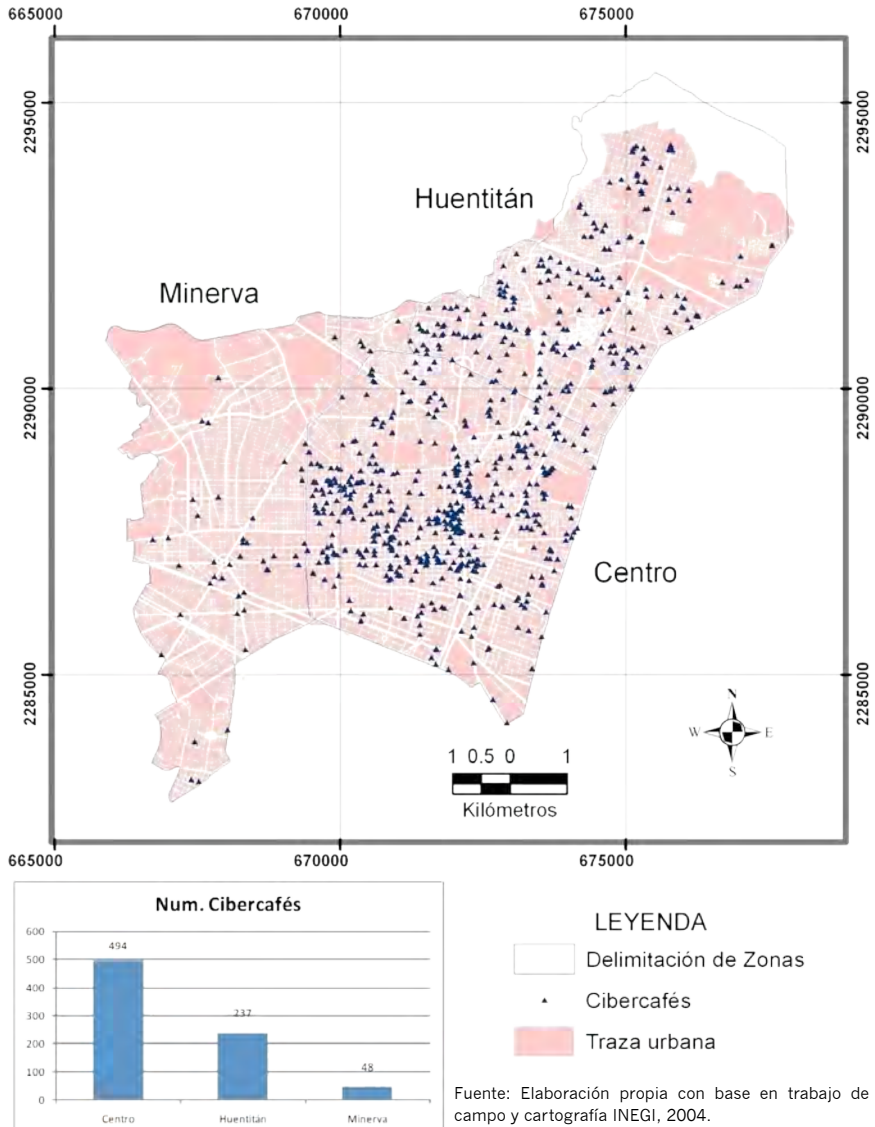


Figura 1. Ubicación de cibercafés en las zonas Centro, Minerva y Huentitán en la ciudad de Guadalajara, 2010.

## RECONOCIMIENTO OFICIAL DEL CIBERCAFÉ, TAREA NO CONCLUIDA

En este estudio fue necesario recurrir a la información oficial del Ayuntamiento de Guadalajara sobre este giro comercial en el padrón de licencias municipales. Se encontró que a trece años de su existencia, en el padrón de licencias comerciales existe una gran dispersión de información debido a la manera en que ésta es registrada por parte de los funcionarios encargados de la inspección de los establecimientos, quienes cumplen su función al margen de una normativa específica para este novedoso giro, que tardó tiempo en reconocerse.

Esta situación motivó a buscar la reglamentación vigente para conocer cómo son catalogados estos negocios. La dispersión tiene su origen en la ausencia del reconocimiento del cibercafé como tal, lo que provocó una confusión al establecer la “actividad” del giro comercial que se asienta en el padrón de licencias municipales.

Dos razones existen para comprender la situación del reconocimiento formal de los cibercafés en la ciudad. La primera es que gran parte de ellos es resultado de la evolución de los comercios dedicados a los juegos electrónicos, comúnmente conocidos como “maquinitas”, los cuales tuvieron auge durante los tres últimos años anteriores a la década de estudio; estos locales fueron, poco a poco, incorporando equipos de cómputo destinados al servicio de conexión a Internet. En tres zonas de la ciudad ubicadas al oriente: Cruz del Sur, Huentitán y Tetlán, todavía prevalece esta característica de negocios que combinan los dos servicios, máquinas para juegos electrónicos y conexión a Internet.

La segunda posible razón es que comercios que ya existían y funcionaban como papelerías, centros de copiado, cafeterías, centros de distribución y servicio tanto de telefonía celular como de computadoras, fueron evolucionando también hacia la oferta del servicio de conexión a Internet, al adecuar su espacio para incorporar dos o tres computadoras.

Los registros de la *actividad* comercial de los cibercafés comprende diferentes leyendas: renta de computadoras sin videojuegos, renta de computadoras, renta de máquinas para Internet sin videojuegos, renta de computadoras con Internet sin videojuegos, renta de computadoras con Internet y renta de computadoras para Internet sin videojuegos. No se especifica en el padrón si el registro de Internet con o sin videojuegos se refiere a computadoras que se usan para jugar o a máquinas especiales para uso del videojuego. Tampoco si el establecimiento comprende una o varias actividades de renta, venta, reparación de equipos de cómputo o venta de accesorios, o si se trata de negocios compartidos, como los cibercafés que tienen una actividad complementaria de venta de alimentos, refrescos, telefonía u otras.

Entre otras situaciones que fue necesario resolver en lo que se refiere a la base de datos del ayuntamiento, no menos importante son los casos frecuentes de duplicidad de información, registros obsoletos o errores de los domicilios de los establecimientos. Los datos reportados para los últimos tres años son más consistentes con la realidad.

Los datos que componen la plantilla municipal son: número de licencia, tipo de giro y actividad. El registro de esta última, además de no ser uniforme como ya se explicó, tiene otra característica en la información que ofrece debido a la ausencia de un patrón para definir el concepto de la actividad.

En algunos casos se registra en el mismo texto de la actividad el número de computadoras que se tiene, y en otros, el equipamiento no es considerado. Este modo de captura de la información no permite evidenciar, a simple vista, la capacidad instalada de recursos de computación que operan en la ciudad en estos establecimientos, de tal manera que formalmente éste no constituye un dato relevante que interese desde la administración de la ciudad.

Se procesó la información de la actividad a fin de favorecer el análisis; se separaron las cifras del texto para, así, obtener un indicador que ayudara a estimar la cantidad de computadoras instaladas por medio de las cuales se presta el servicio de conexión a Internet en los cibercafés de la ciudad.

Al estar el equipamiento incluido en el registro de la actividad, no como un dato en sí mismo, se encuentran casos en los que se asienta, por ejemplo, “renta de tres computadoras sin Internet” o simplemente “renta de computadoras con Internet sin videojuegos”. Si el ayuntamiento otorgaba una licencia por cada tres máquinas y el domicilio estaba dado de alta una sola vez, entonces se consideró sólo como tres máquinas, pero si el domicilio se repetía dos o más veces, se calculó la suma de los equipos de acuerdo con el número de licencias expedidas. Sin embargo, no todos los registros señalan el dato, porque el formato que aplican los inspectores no lo indica.

Una vez procesada esta información para cuantificar el número de computadoras registrado en el padrón del ayuntamiento y compararla con el registro físico que se hizo de los locales, fue posible constatar que la cifra de computadoras anotada no coincide con las que tienen los cibercafés en la gran mayoría de los casos.

## LICENCIAS MUNICIPALES Y ESTABLECIMIENTOS, EL ESTADO ACTUAL

Cuando se hace referencia al fenómeno de los cibercafés en Guadalajara se está hablando de una entidad que, aun cuando se ha convertido en receptora de la influencia de los procesos internacionales del desarrollo tecnológico, está lejos de alcanzar los estándares deseados que demuestren procesos de avanzada respecto del uso y aprovechamiento de la herramienta Internet.

Hay un aspecto importante acerca de la presencia de los cibercafés en la ciudad y la forma en que, desde el gobierno municipal, se divulga como logro para la modernización de la ciudad. La publicidad tiene que ver con el manejo de la información, cuando no se reconoce la importancia de distinguir el registro de licencias municipales expedidas en relación con el número real de establecimientos.

Dimensionar esta información resultó relevante al leer declaraciones en la prensa local sobre comparaciones irreales, como el reportaje publicado en el diario *El Informador*, el miércoles 23 de

mayo de 2007, con el siguiente encabezado: “Proliferan en la ciudad los cafés con Internet. Hay más cibercafés en Guadalajara que tortillerías en todo Jalisco.”<sup>6</sup>

En los frecuentes informes y notas periodísticas con mensajes similares se percibe la intención de divulgar que los avances de la modernidad tecnológica están siendo incorporados de forma eficiente a la sociedad tapatía. Sin embargo, los datos reales revelan procesos diferentes que dan cuenta de las condiciones de accesibilidad comercial a Internet que la ciudad ofrece.

Las inconsistencias se constataron con la visita a los domicilios; por ejemplo, hubo casos en los que el domicilio existía, pero correspondía a casas o negocios distintos, o bien, cuando el cibercafé se encontró, pero el domicilio de la licencia no era correcto.

De la información relativa al estado actual de las licencias municipales, se identificó que, del total de registros del ayuntamiento, al momento del trabajo de campo efectuado sólo 65.46% correspondían en ubicación y vigencia. Existe otro hecho relevante: el criterio para la expedición de las licencias municipales es que se otorga una por cada tres computadoras, lo cual lleva a una duplicidad de registros que fue necesario compactar de acuerdo con el domicilio en que se ubican las licencias.

De las 5 318 licencias expedidas durante el periodo de estudio, 1 708 se reportan ya canceladas; así, el total de licencias municipales vigentes en todo Guadalajara es de 3 610 en las siete zonas de la ciudad. Esta cifra en realidad corresponde a 2 683 locales, es decir, la diferencia del total de licencias expedidas en proporción al total de locales es de una relación de 2 a 1.

En realidad, las condiciones de la cobertura de este servicio distan mucho de ser lo que, por parte de las autoridades, se pretende presentar como un proceso masivo de cobertura e incorporación de servicios de accesibilidad al Internet para los ciudadanos (figura 2 ).

---

<sup>6</sup> En el artículo periodístico, cuyo autor es Luz Guzmán, se hace referencia al registro de cibercafés en la ZMG para el año 2006, cuando sumaban en total 4 134, de los cuales 3 065 correspondían a Guadalajara, 660 a Zapopan, 296 a Tlaquepaque y 113 a Tonalá.



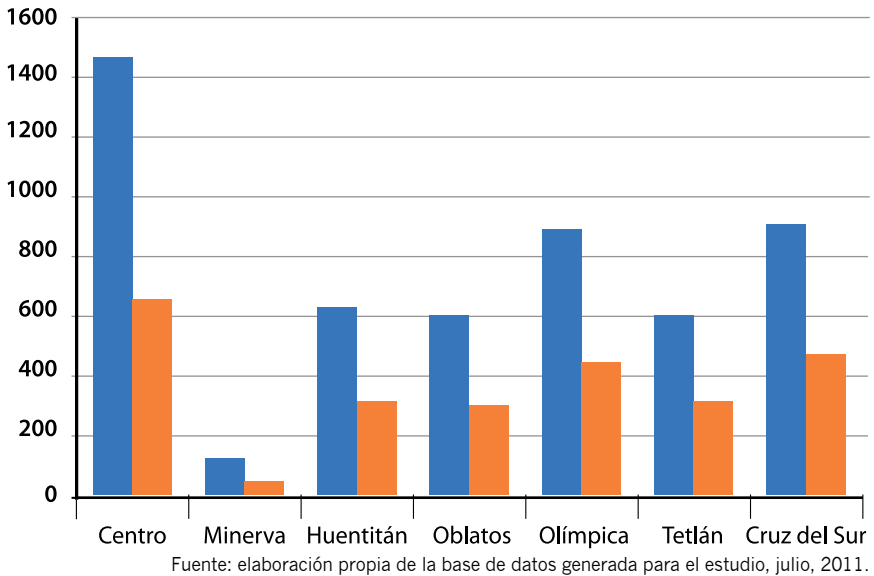


Figura 2. Número de licencias de cibercafés por zona. Guadalajara, 2010.

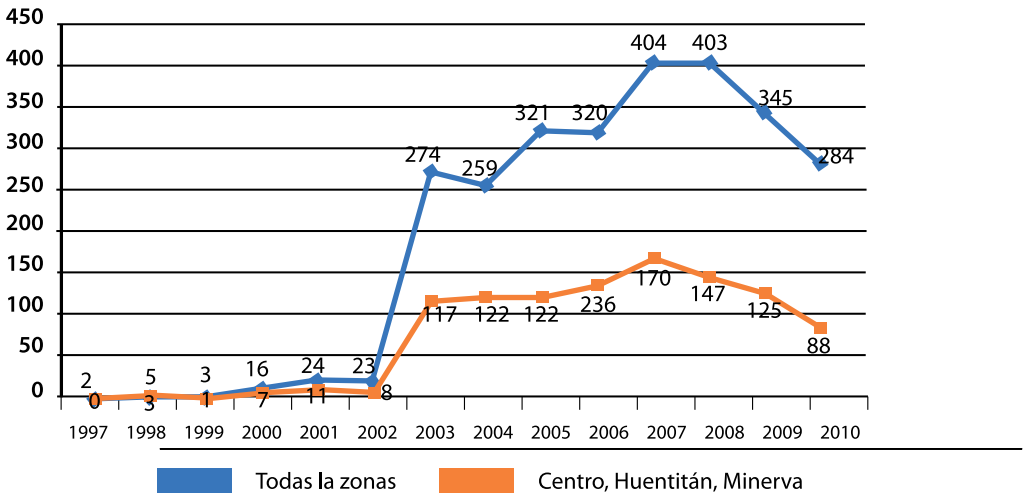
En la zona Minerva la relación del número de licencias y de locales es de 50%, proporción que explica el vínculo que se guarda con el equipamiento que ofrecen los cibercafés. No obstante que es la zona que menor número de esta clase de establecimientos tiene, es la que cuenta con más computadoras, partiendo de que el número de licencias se relaciona con el número de computadoras que cada local tiene.

La zona centro presenta una relación distinta. Los cibercafés aquí instalados representan una cantidad mayor que la de cualquier otra zona de la ciudad, pero sólo existe una diferencia de 36% aproximadamente respecto a las licencias y los locales establecidos, lo que lleva a afirmar que en dicha zona los cibercafés son espacios pequeños que se ajustan a la categoría del promedio de tres computadoras en cada uno.

Esta situación coincide con el hecho de que en esta zona prevalecen giros comerciales preexistentes que han incorporado el servicio de

Internet como un complemento. Lo mismo se considera para las zonas Olímpica y Tetlán, que registran proporciones de menos de 40% de diferencia entre el número de licencias y los locales. En las demás zonas, el indicador promedio oscila entre 40 y 45 %.

Por otra parte, el comportamiento del patrón ascendente de incremento del número de los cibercafés durante la década de 1997-2007 en las siete zonas de la ciudad, y comparativamente en las tres zonas de estudio (centro, Minerva y Huentitán), en ambos casos el crecimiento porcentual más significativo de este giro comercial se ubica a partir de 2003 (figura 3).



Fuente: elaboración propia de la base de datos generada para el estudio, julio, 2011.

Figura 3. Incremento anual de establecimientos de cibercafés en Guadalajara, 1997-2010.

El fenómeno del significativo ascenso de cibercafés se relaciona con diversos factores: los desarrollos tecnológicos que ofrecen mayores posibilidades para el uso de los programas de computación, incluyendo

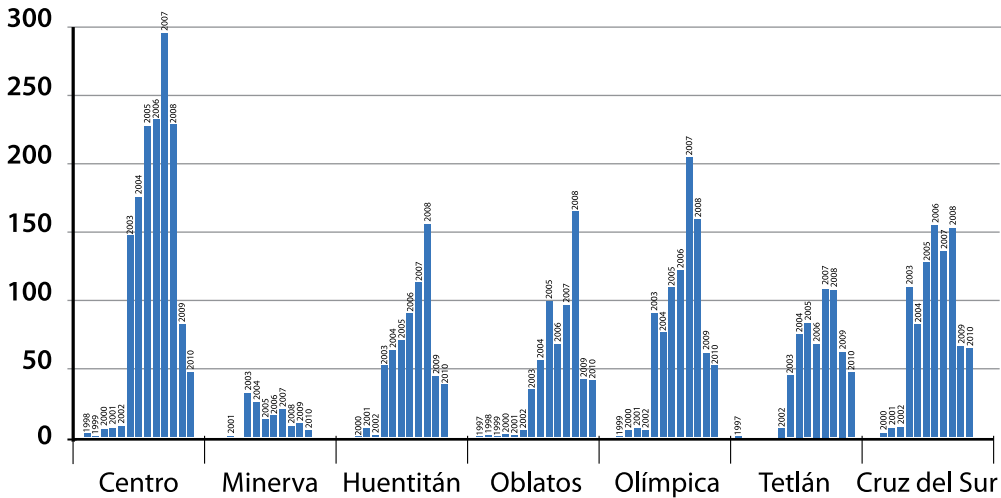
la opción de adquirir reproducciones de software originales a menor costo; la difusión del uso del Internet, su incorporación al sector educativo y la diversificación de los sistemas de conexión inalámbrica y de redes de infraestructura implementadas en la ciudad.

A partir de 2003, el incremento porcentual del número de cibercafés en relación con el último año de la década de estudio representa casi 43.6%, y en particular en lo que corresponde a las tres zonas de estudio, 85%. Vale la pena destacar que esta tendencia creciente empieza a descender a partir de 2008, lo que lleva a reconsiderar las condiciones de su presencia.

La red de cibercafés por zona muestra un comportamiento diferenciado. En esta dinámica se refleja la ausencia de una política de gobierno que considere estrategias para orientar la expansión de la cobertura de este servicio. Asimismo, se identificó la lógica que explica la presencia de los cibercafés en las zonas de estudio. El mayor número está localizado en la zona centro, área comercial por excelencia orientada a atender y atraer a los usuarios que saben hacer uso de la tecnología. En las zonas populares, como Huentitán, la oferta se amplía atrayendo preferentemente a la población juvenil y es motivada también por los usos incipientes del e-gobierno por los servicios que se ofrecen.

Un caso distinto es la zona Minerva, donde el crecimiento registrado de cibercafés es de menor proporción en razón del nivel socioeconómico que la caracteriza. La capacidad adquisitiva de su población para contar con equipos de computación personales hace que el acceso privado a Internet sea más representativo y se constituya en la zona de menor crecimiento, ya que el servicio está dirigido a personas que trabajan, estudian, buscan trabajo o se comunican por Internet mediante el uso de los sistemas de larga distancia VoIP y Skype.

El primer cibercafé establecido en la zona Olímpica presenta una característica importante; se trata de un área que alberga un significativo número de centros educativos, públicos y privados, de diferentes niveles de escolaridad. Aun cuando el mayor desarrollo se sitúa en la zona centro, en el transcurso de la década es la Olímpica la que se mantiene en segundo lugar y con un proceso ascendente (figura 4).



Fuente: elaboración propia de la base de datos generada para el estudio, julio, 2011.

Figura 4. Número de licencias de cibercafés por zona, Ayuntamiento de Guadalajara, 1997-2010.

Las zonas Huentitán, Oblatos, Tetlán y Cruz del Sur no muestran un crecimiento sostenido; en algunos años se observa la disminución en el número de cibercafés. Por su parte, la zona Minerva, con el menor número de establecimientos durante todo el periodo, presenta una tendencia ligeramente a la baja durante el último año del estudio.

Las zonas elegidas para el estudio, Centro, Minerva y Huentitán, concentran 1 057 establecimientos. De 1998 al 2000, el registro guardó proporciones semejantes al incremento de éstos en toda la ciudad, con una tendencia ascendente. En relación porcentual se duplican los cibercafés, pero en números absolutos todavía no es significativo.

En el comportamiento local de los cibercafés se observa, hasta antes de 2008, una escala ascendente; a partir de ese año, surge un declive en el número de comercios de este tipo. Si bien el crecimiento demográfico de Guadalajara durante los últimos años ha registrado

tendencias moderadas y a la baja, su población demanda el incremento y desarrollo de los servicios de educación, salud y administración. La ciudad se está transformando en el centro de las dinámicas de expansión de la población hacia el exterior del municipio a las zonas conurbadas y, por tanto, requiere el servicio de acceso, ya sea de la modalidad comercial o inalámbrica.

Cada vez la ciudad se vincula más con los municipios vecinos y desarrolla un entorno habitacional y comercial de servicios destinados a satisfacer las necesidades de los centros financieros, como el caso de la zona de avenida Patria, colindante con Zapopan, donde se han instalado hospitales de lujo, universidades privadas y otros servicios comerciales y habitacionales que van configurando un circuito interior guarda relación con la antigua periferia de la ciudad.

Esta expansión ha dado lugar a que se genere otro tipo de usuarios que no solicitan la accesibilidad comercial que los cibercafés del centro de la ciudad ofrecen. Su capacidad adquisitiva y el nivel socioeconómico que caracteriza a esta población les permiten contar con el equipamiento y la conectividad inalámbrica, y crear otro tipo de establecimientos modernos, como franquicias, bares y centros comerciales.

Es importante mencionar que observar la ciudad en relación con la capacidad de acceso a las TIC tiene diferentes aristas que se pueden retomar en estudios futuros. La forma en que se traza la ciudad para la investigación dimensiona el análisis de sus rasgos, porque el trazo que se decide hacer “deja ver” variables y procesos muy distintos cuando se trata de un estudio territorial por zonas o de forma concéntrica, en atención a la conurbación o las periferias y los cinturones de pobreza.

## FACETAS DEL CIBERCAFÉ: PIRATA, GUARDERÍA Y LUGAR DE ENCUENTRO

En la dinámica de crecimiento de los cibercafés existen aspectos que quizá tengan que ver con la falta de controles en los registros oficiales. Uno de ellos es que, en un principio, su operación dependió, en gran parte, de la cobertura de las redes de infraestructura de comunicacio-

nes telefónicas. A medida en que las posibilidades tecnológicas fueron favoreciendo cada vez más los recursos para el uso del Internet, como la televisión privada, cuyo acceso es a través de cable o inalámbrico vía satelital, han aparecido negocios que operan sin registro.

Con el trabajo de campo realizado para verificar los domicilios de las licencias, se localizaron los establecimientos que no están en el padrón del ayuntamiento. Son negocios no registrados que operan sin licencia municipal denominados por algunos de los mismos propietarios como “piratas”, dato obtenido en la investigación, al margen de los registros oficiales. La falta de interés, seguimiento y supervisión quedó demostrada también en este tema.

Se encontró que de los 1 057 cibercafés en las tres zonas elegidas, sólo 66% están incluidos en la base de datos del padrón de licencias, mientras que 34% operan sin registro (figura 5). La proporción de estos últimos es significativa y refleja la insuficiente supervisión del cumplimiento de la norma.

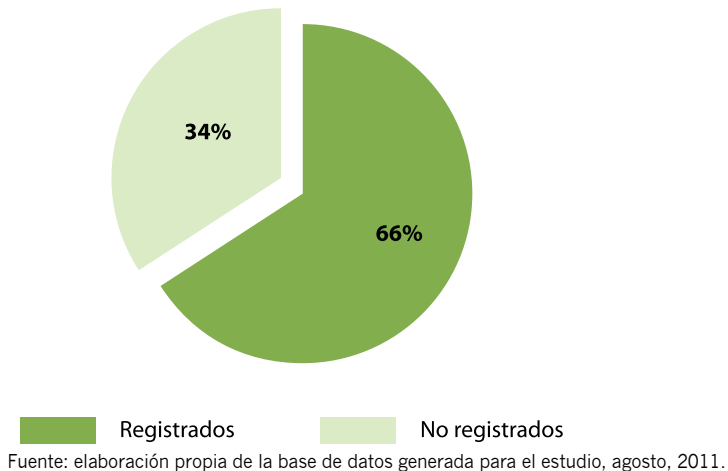


Figura 5. Porcentaje de cibercafés no registrados en el padrón de licencias del Ayuntamiento de Guadalajara, zonas centro, Minerva y Huentitán, 2007.

Por el ambiente, la decoración y el contexto de las interacciones que se producen al interior, los cibercafés se pueden catalogar como sitios populares o selectos.

Sobre su versatilidad, hay casos que dan cuenta, por medio de las prácticas que en estos negocios se realizan, de cómo los propios ciudadanos les imprimen funciones que sobrepasan los objetivos por los que fueron creados.

Con la información facilitada por los propietarios se tuvo conocimiento de las funciones adicionales que los negocios tienen; se observaron grandes establecimientos equipados con más de cuarenta computadoras, de extensión muy amplia y en muy buenas condiciones de imagen y equipamiento, que nunca están llenos ni están registrados con alguna licencia de operación comercial, lo que hace suponer que la inversión que representa este tipo de negocios no necesariamente se pretende recuperar ni preocupa en términos comerciales su utilidad.

Por otra parte, las personas acuden a los cibercafés por razones diversas. En estos espacios se gestionan intereses, como puede ser desconectarse, aislarse de “lo local” o el gusto de experimentar “lo global”; esto, en relación con el mundo de las imágenes, los sitios y la información. La gente busca conectarse presencial o virtualmente de un modo distinto de lo cotidiano y vivir la experiencia que ocasiona el uso del Internet.

Los cibercafés de la ciudad, como espacios sociales, se convierten en un punto de transición o de engranaje de tiempos, lógicas, saberes, subjetividades, choque de tradiciones con lo nuevo, o bien, una estrategia para entrar a la modernidad; en fin, un espacio en donde se fomenta el consumo popular de sensaciones.

Es importante destacar que también el espacio físico del cibercafé ha generado una connotación particular cuando se le considera un lugar que ofrece una nueva forma de privacidad. Aun cuando las personas tienen que acudir al cibercafé, sienten que su estancia ahí les ofrece la posibilidad de abstraerse, no obstante que dispongan de computadora y acceso a Internet en el hogar.

Los negocios fueron definidos también por sus propietarios como una forma de estancia infantil. Se han convertido en un sitio en el que las amas de casa con hijos pequeños acuden con frecuencia y dejan ahí a sus hijos durante dos o tres horas mientras ellas se van a otra actividad y luego pasan a recogerlos. Durante su estancia en el cibercafé, los niños deciden el uso que hacen de las computadoras y establecen relaciones de amistad.

Durante la visita a los cibercafés en la zona centro se advirtió que, de forma encubierta, cuentan con estancias privadas para adultos. Se trata de negocios instalados, algunos en la parte baja de edificios de departamentos, en locales que cuentan con un sótano u otros que se anuncian como academias de computación. No se obtuvo mayor información debido a la previsión de los encargados para responder sobre el tema, aunque sí reconocieron ese tipo de servicio y solicitaron que de esos espacios no se tomaran fotografías.

La falta de regulación en el tema de las TIC y en lo que se refiere a los servicios comerciales representa un problema que no es privativo de esta entidad; es de carácter nacional, ya que no se está atendiendo la normativa para ninguno de los involucrados en esta actividad, como son los proveedores de conexión a Internet, los dueños de los establecimientos, los contenidos ni los usuarios.

## REUTILIZACIÓN DEL ESPACIO COMERCIAL URBANO

Respecto de la ubicación de los establecimientos, se observaron cuatro sitios característicos:

- Centro comercial: lugar que concentra diversos negocios en un solo espacio de uso comercial.
- Zona comercial: lugar que concentra en la misma cuadra de ubicación del cibercafé otros establecimientos.
- Parada de autobús: el cibercafé coincide exactamente con este punto.

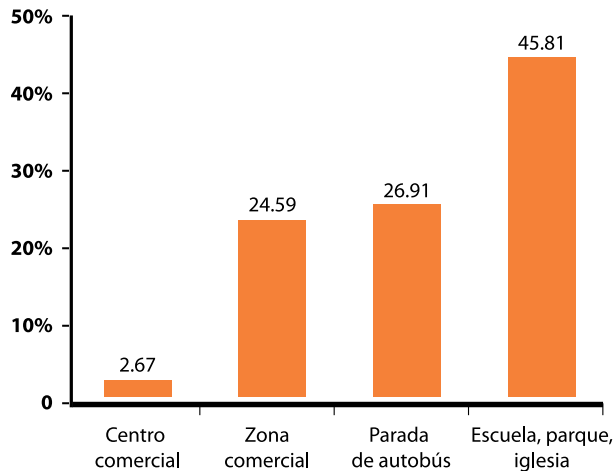


Escuela, parque e iglesia: el cibercafé se ubica cerca de uno o más de estos sitios.

El mayor porcentaje de los cibercafés están vinculados al espacio catalogado como “escuela, parque, iglesia”, que representa 45.81%. En estas áreas es frecuente encontrar hasta cinco establecimientos concentrados. En estos casos, los cibercafés forman parte de las viviendas que han sido modificadas; son negocios familiares que aprovechan el lugar de concentración y afluencia de la comunidad a la que pertenecen.

La segunda zona de preferencia se localiza en las “paradas de autobús”, con 26.91%. Los ubicados en una “zona comercial” representan 24.59%; son áreas de tráfico peatonal intenso, donde conviven con otros giros comerciales de manera indistinta, como clínicas de salud del sector público o dependencias gubernamentales.

El menor porcentaje corresponde a 2.67% de cibercafés situados en un “centro comercial”. Si bien éste es el menos representativo, en todos los centros comerciales de las zonas existe por lo menos uno (figura 6).



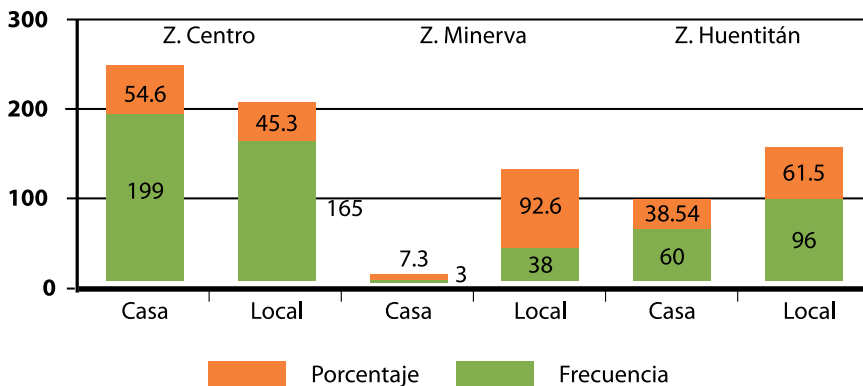
Fuente: elaboración propia de la base de datos generada para el estudio, agosto, 2008

Figura 6. Ubicación de los cibercafés, zonas centro, Minerva y Huentitán, 2007.

La afectación de la vivienda por la decisión de establecer en su interior un establecimiento de este tipo es una característica de los cibercafés de la ciudad; los negocios son de tipo familiar o pertenecen a un miembro de la familia que decide ocupar un espacio de la casa para rentar computadoras.

Para determinar el tipo de lugar en donde se ubican los cibercafés de la ciudad, local comercial o vivienda, se consideró como “vivienda” los establecimientos que operan en casas habitadas, las cuales han sido modificadas para dar cabida a estos negocios. La categoría “local” se distingue porque, aun cuando las fincas sean casas, éstas han sido desocupadas en su totalidad para darles un uso comercial (figura 7).

La afectación de casas y viviendas consiste en la modificación a las fachadas o a las áreas de habitación interna, como puede ser recámaras, comedor o la estancia. En la zona centro, 54.6% de establecimientos se encuentran en casas; 45.3% de los cibercafés registrados como locales comerciales comprenden el uso adquirido por las viviendas desocupadas que se han destinado a ser comercios.



Fuente: elaboración propia de la base de datos generada para el estudio, agosto, 2008.

Figura 7. Número de cibercafés por tipo de establecimiento, zonas Centro, Minerva y Huentitán, 2007.

Por su parte, en la zona Huentitán la afectación de viviendas y, en consecuencia, de la calidad de vida de las familias, representa 38.4%, mientras que 61.5% se ubican en locales de uso comercial.

Sólo en la zona Minerva la afectación de la vivienda es significativamente menor. El mayor porcentaje de los negocios se ubica en lugares destinados al comercio, y representan 92.6 % del total. Sin embargo, hay algunos casos en los que se adecuan las viviendas para la instalación de los cibercafés.

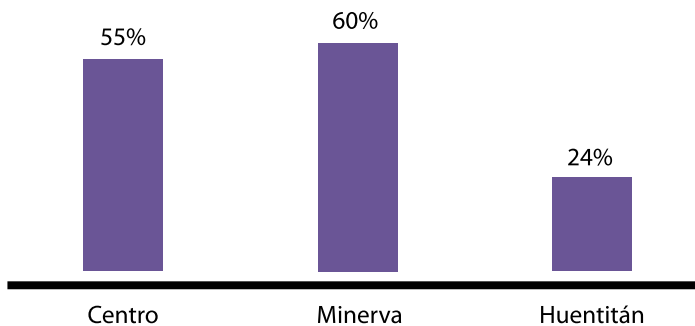
## CARACTERÍSTICAS COMERCIALES

Otra vertiente de análisis reveló una particularidad más de los cibercafés como giros comerciales característicos de Guadalajara. Este fenómeno en nuestro contexto se vincula preferentemente a la propuesta de un giro comercial novedoso y relacionado con una manifestación cultural provocada por el uso masivo de Internet.

El acceso a Internet que se ofrece es comercialmente un servicio complementario en dos sentidos: cuando el cibercafé se establece como giro principal y resulta poco redituable, obliga a compartirlo con otro tipo de servicios de comunicaciones, computación, telefonía, copias, imprenta, regalos o simplemente con la venta de refrescos, golosinas o centros de venta de sorteos nacionales. También está el caso contrario: giros comerciales que adoptan el servicio de renta de computadoras para Internet como complemento.

Se encontró que, del total de negocios registrados en el padrón de licencias municipales, en la zona centro, de 375 establecimientos, más de la mitad de negocios (55%) comparten giro comercial y en la Minerva, 51 establecimientos (60%). No sucede lo mismo en Huentitán, que cuenta con 172 negocios (24%) que comparten con otro giro (figura 8).

No existe alguna tendencia particular respecto al giro comercial complementario; se encontraron casos tan particulares como lavanderías, neverías, restaurantes o loncherías. El problema principal con el enfoque comercial dado es que la mayoría pretende que el negocio sea



Fuente: elaboración propia de la base de datos generada para el estudio, agosto, 2008

Figura 8. Cibercafés con otra actividad comercial, zonas centro, Minerva y Huentitán, 2007.

la venta de navegación y el uso de los equipos de computación cuando la verdadera ganancia la ofrecen los servicios complementarios. Por otra parte, la mayoría deja de lado el aspecto de la comodidad para atraer a los clientes; la estrategia de los cibercafés para que sean redituables es la permanencia de clientela cautiva, es decir, consumidores permanentes.

La sustitución de negocios por la aparición de los cibercafés es también una característica comercial en la ciudad. Aun cuando no fue posible determinar el tipo y número preciso de casos, al realizar la visita a los establecimientos para verificar los domicilios de las licencias, los locatarios recientemente instalados informaron del giro comercial anterior. En este aspecto no se identificó la presencia de un patrón que distinguiera a la ciudad (tabla 4); sin embargo, resaltó con más frecuencia el negocio de importaciones, comercios que proliferaron con base en el sistema de todo por un mismo precio.

Tabla 4. Giros comerciales sustituidos por cibercafés, zonas centro, Minerva y Huentitán.

Renta de películas	Mensajería	Importaciones
Pastelería	Accesorios para damas	Consultorio
Estética	Tintorería	Plásticos

Fuente: elaboración propia de la base de datos generada para el estudio, agosto, 2008.

## PRESENCIA E INCORPORACIÓN DE LA CULTURA INTERNET EN LA CIUDAD

La nueva cultura determinada por el uso masivo de las TIC se manifiesta en la ciudad cuando comenzaron a surgir, a partir de 1997, los giros comerciales que facilitaban los recursos y equipos computacionales necesarios para que la población accediera a la navegación virtual. Durante los primeros años, estos negocios buscaron las mejores y más llamativas formas para identificarse y publicitarse, ya que se trataba de un rubro novedoso. Los establecimientos eran denominados comercialmente con términos relacionados con las nuevas tecnologías, como el signo @ o la terminación *.com*

El signo @ es identificado plenamente por quienes utilizan la Red. Culturalmente, es reconocido desde la dimensión cognitiva y simbólica como representación de la sociedad del conocimiento (para ampliar el tema de la ecología simbólica, ver González, 1995); en esta ciudad, como en otras, opera como identificador de una práctica y un hábito cotidiano. También es común encontrar denominaciones comerciales formadas con construcciones gramaticales que dependen de los prefijos: ciber, net, compu, chat, principalmente. Los prefijos se combinan con diversas extensiones, como cibermax, ciber giga net, e net internet, cyber evolution, ciberstilo, ciber world, game land, reg@lo. Net, Interch@t, compu pl@net, viv@internet, internet+web.

El nombre del establecimiento no resulta fácil, dado el incremento de cibercafés, de tal forma que llega a ser un elemento importante, un reto, dicen los propietarios, porque lo que se busca es la distinción en algo tan popularizado. En los nombres y en el texto de los anuncios de los establecimientos más antiguos se observa la necesidad y fuerte intención de tener una presencia relevante, ya que, además del rótulo en la fachada, agregan otro tipo de letreros con el nombre, los precios y servicios. Conforme los años han ido transcurriendo, el tema de la nomenclatura comercial ha ido dejando de ser una preocupación y se ha recurrido simplemente a la palabra “Internet”. Además, una gran parte de los establecimientos ya no colocan un rótulo en la fachada.

Tabla 5. Nombres de los cibercafés.

	Zona centro			Zona Minerva			Zona Huentitán		
Tiger ciber pc	ciber café che	Interchat	Cyber copy	Ciber cow	Ciber Clark	La Cabaña			
Browser	Itechcenter	Ciberc@fe	Cyber K	Cibertronic	Pcimation	Ciber world cosmos			
c@fe	Internet fuente de sodas	Cimex	Click	Nectron	X-Box 360	Ciber nene internet			
Otaku Games	la net@	Ciber Y2K	Ciberneta Club	Internet click	Ciber carcancha	Net club			
Café Internet	Internet ciber	Cofe internet	Terranova cyber	Ciber graft	Ciber coffy	Cibercafe Frog's			
Cyber juegos	Lim Imágenes de Mexico	Com & com	Ciber box	Coffenet	Café Ciber	Ciber asce			
Ciber	Mafalda & Guille	Compu pl@net	Internet copy	Ciber@	Benji	papelería y ciber			
Internet sony ericson	Printing quality	Copi-as	copy as	Ciber ruvar	Ciber chat	Génesis			
Ciber café	Mega Ciber	Diseño arte ciber	Mail Boxes	Internet cyber y café	Internet	Contacto.com			
Ciber café Arvenis	Mex com	Terebol	Ciberneta	Ciberneta	Ciber@gorc	Internet .com			

Fuente: elaboración propia de la base de datos generada para el estudio, agosto, 2008.

Social y culturalmente está asumido por parte de la población que en cualquier lugar donde se vean computadoras para uso público se ofrece la conexión a Internet.

El costo por hora de navegación y uso de las computadoras es un elemento que también ha pasado a un segundo plano en la publicidad. El catálogo de precios es tan amplio como servicios de cada lugar. La eficiencia y las velocidades de la conexión son lo relevante, no obstante que en muchos casos se encontró que lo promocionado no coincide con el servicio que se ofrece.

Por otra parte, las formas sociales que manifiestan que la población ha asumido la cultura Internet son diversas. Resalta la relación entre las características socioeconómicas propias de cada zona y los nombres comerciales de los cibercafés. La tabla 5 da un ejemplo comparativo de ello.

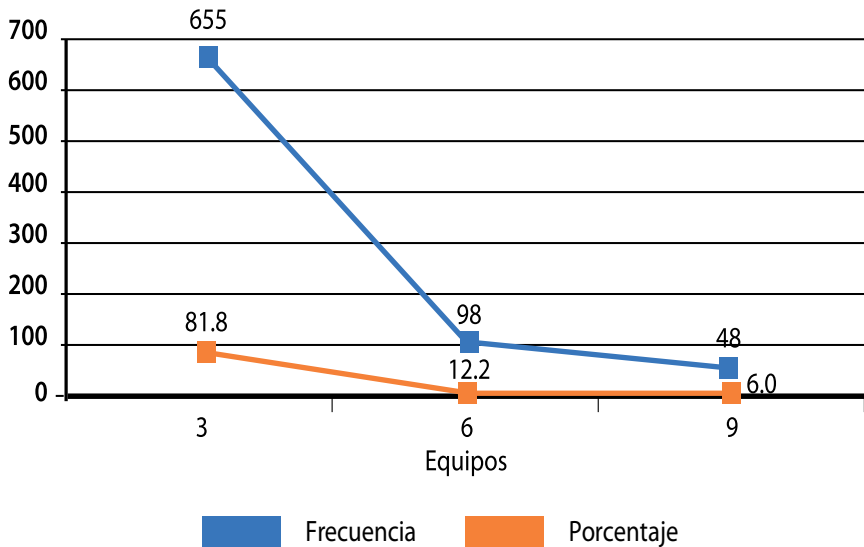
En la zona centro es frecuente que los nombres de los establecimientos tienen como común denominador la palabra ciber o cyber, con otro nombre comercial vinculado al giro complementario; por ejemplo: ciber papelería, cyber regalos, ciber café o ciber juegos. En cambio, en la zona Minerva, además de que la diversidad de nomenclaturas se reduce por el número mismo de establecimientos, los nombres aluden a otros servicios propios de la zona, como Mail Boxes, ciberneta club, copy as, Terranova ciber. Por último, en Huentitán, que es zona popular, los propietarios recurren a denominaciones más sofisticadas como: Nectron, Ciber nene net, Metal web, Ciber cow, cibercafé frog-s, ciber ruvar, ciber Clark, pci motion.

## EQUIPAMIENTO DE COMPUTADORAS

El ayuntamiento de la ciudad, en sus registros administrativos, pone mayor atención en el giro comercial de los cibercafé, en particular en los permisos, que en otros aspectos. Uno de éstos es la inconsistencia de procedimientos; la inspección inicial coteja sólo el número de licencias que se deben aplicar de acuerdo con los equipos de computación

que hay en el local. Otro más, que ya se había señalado, es la falta de interés en dar seguimiento desde la administración a esta modalidad de acceso a Internet que es localmente importante.

El número de computadoras al interior de los cibercafés en las zonas de estudio es muy variable. Se consideró relevante establecer la frecuencia en el número de equipos identificados y obtener, así, un promedio representativo que muestra dos aspectos: el primero es la forma en que se distribuye la oferta de computadoras en la ciudad para el uso público; el segundo muestra, con base en el número de computadoras, las dimensiones espaciales que caracterizan a los cibercafés. Se obtuvo el promedio representativo de los casos más frecuentes, que son tres, seis y nueve computadoras (figura 9).



Fuente: elaboración propia de la base de datos generada para el estudio, febrero, 2011.

Figura 9. Promedio de equipos de cómputo instalados en los cibercafés de las zonas centro, Minerva y Huentitán, 2010.



El dato se obtuvo del número de computadoras que se pudo verificar en los cibercafés abiertos al momento de la visita; por ello, el total no coincide con el número de establecimientos de las tres zonas, ya que alrededor de cincuenta se encontraron cerrados o no se permitió registrar la cifra, situación que se explica por la previsión de los propietarios sobre el pago de las licencias comerciales.

El mayor porcentaje está representado por 81.5% de cibercafés que cuentan con tres computadoras para el servicio público, que suman 655 establecimientos; seguido por 12.2%, que corresponde a seis computadoras en 98 locales; y los menos, que tienen nueve o más computadoras que representan 6.0% de 48 locales.

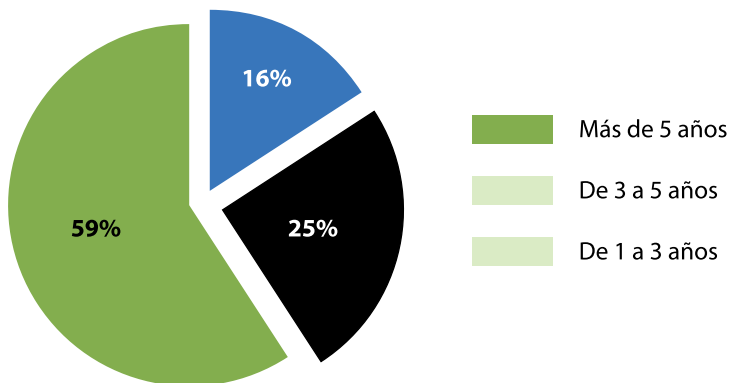
En particular, la zona centro es la que concentra el mayor número de cibercafés: se encontró que 83.7% de los locales cuentan en promedio con tres computadoras, es decir, se trata de espacios comerciales pequeños con giro comercial compartido que han incorporado el servicio de acceso a Internet; 11.8%, seis computadoras; y sólo 4.5%, nueve o más. La zona Minerva representa los dos polos opuestos: 92% de los locales cuentan con tres computadoras y 6%, nueve o más equipos. Por último, en la zona Huentitán, 75.5% tienen en promedio tres computadoras, 15.4%, seis y sólo 9.1%, nueve o más.

La gran mayoría de cibercafés son negocios únicos que pertenecen a propietarios distintos; sólo en tres casos se localizaron establecimientos con 25 o más computadoras, de las cuales trabajan un promedio de diez, porque nunca están llenos, ya que al parecer pertenecen a una misma empresa, por sus características y porque todos están en la zona centro de la ciudad.

## PERMANENCIA DE LOS ESTABLECIMIENTOS

El cibercafé es un giro comercial novedoso para la ciudad: de ellos, solamente 16% tienen más de cinco años; 25%, de tres a cinco años; y 59%, de uno a tres años (figura 10). Esta información lleva a un primer punto de valoración: el auge en el incremento de establecimientos no significa

de modo necesario permanencia, lo cual económicamente significa una inversión no rentable, por lo menos en sus condiciones actuales.

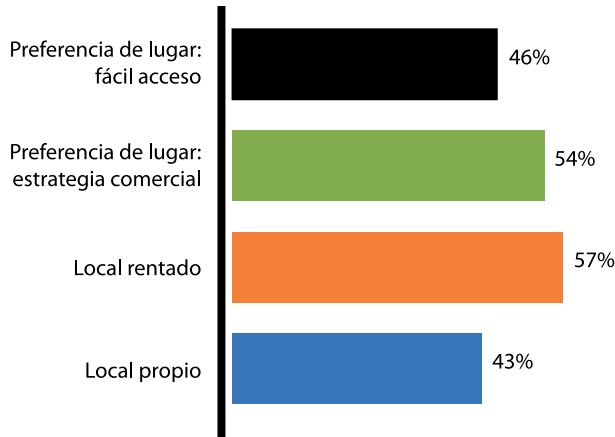


Fuente: encuesta realizada a propietarios de cibercafés, agosto, 2008.

Figura 10. Permanencia de los negocios de cibercafés en las zonas centro, Minerva y Huentitán.

Los cibercafés constituyen un recurso humano y tecnológico instalado y subutilizado. La mayoría desaparece ante la ausencia de un compromiso del gobierno local en el desarrollo de su potencialidad. La situación actual se caracteriza por la falta de recursos para el mantenimiento, pocos incentivos, nula adquisición de capacidades, además de una marcada insuficiencia de personal operativo competente.

Si se considera que 57% de los locales son alquilados y se paga una renta, su costo se hace más complejo. En 54% de ellos el criterio de selección para instalarse es preferentemente comercial. En 43% se trataba de locales propios o casa familiar y en 46% el criterio para la selección fue la facilidad de acceso para atenderlo, que en general es la propia vivienda familiar (figura 11). En la mayoría las viviendas adaptadas no es considerada la renta, que debe ser tomada en cuenta para valorar la rentabilidad como giro comercial.



Fuente: encuesta realizada a propietarios de cibercafés, agosto de 2008.

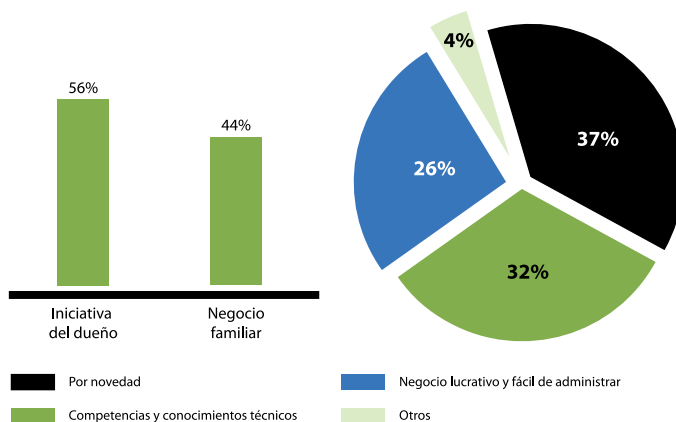
Figura 11. Criterios para la ubicación de los cibercafés en las zonas centro, Minerva y Huentitán.

## CAPACITACIÓN DE LOS OPERADORES DE CIBERCAFÉS

La encuesta reportó que la decisión de emprender un negocio ubicado en este preferentemente responde a una iniciativa de carácter familiar (56%), mientras que sólo 44% corresponde a una iniciativa individual con base en la percepción, en ambos casos, de que, tratándose de un giro novedoso, tendrá que ser exitoso.

Las respuestas obtenidas a la pregunta sobre los motivos por los cuales se decidió instalar el cibercafé, 32% de las personas afirmaron tener conocimientos y competencias en el manejo de la tecnología y 26%, que su principal motivación fue la percepción del cibercafé como un giro comercial lucrativo y fácil de administrar (figura 12).

Las precarias condiciones para la aplicación de los estudios que los profesionales de TIC están desarrollando impactan en el aprovechamiento del capital humano que se está formando y se hacen evidentes cuando los profesionales capacitados optan por establecer un cibercafé



Fuente: encuesta realizada a propietarios de cibercafés, agosto, 2008.

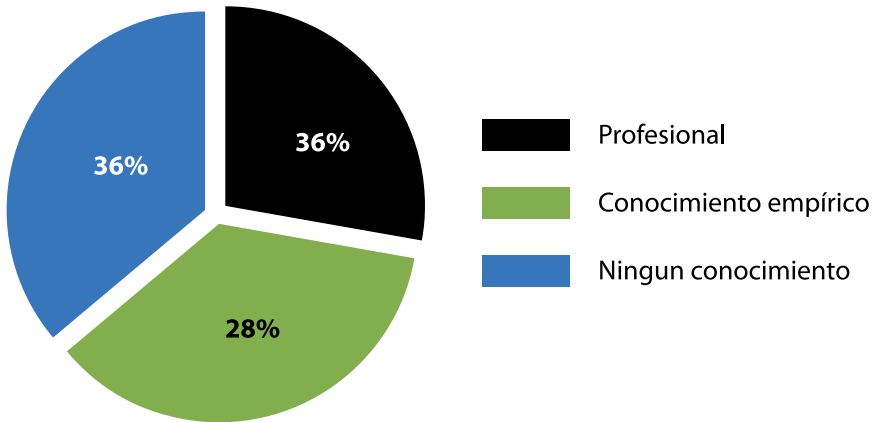
Figura 12. Motivos para la instalación de los cibercafés en las zonas centro, Minerva y Huentitán.

por no tener capacidad económica para establecer empresas de valor agregado con las TIC. Esto coincide con que Jalisco ocupa en el orden nacional uno de los niveles más bajos en la generación de patentes, en el acceso público a Internet y en la proporción de profesionales en el área de la tecnología y la ingeniería.

En el imaginario que prevalece no se considera que un proceso de transformación de la ciudad en las prácticas y procedimientos que requieren el uso de las TIC dependa directamente del acceso, la apropiación y capacitación tecnológica y de la suficiente implementación de recursos en el medio local. El crecimiento de los cibercafés ha sido ocasionado por la acción de actores sociales dispuestos a invertir, lo que contribuye a la socialización, pero no a las tareas de alfabetización tecnológica. La capacitación espontánea, como saber usar la computadora, no es suficiente por ser un proceso generalista e indefinido. Hablar de alfabetización en cuanto habilitación y desarrollo de competencias digitales como un propósito para el uso óptimo de la tecnología supone una preparación actualizada, porque las aplicaciones quedan obsoletas con rapidez.

La competencia es apropiarse de los recursos, sistemas y dispositivos e integrarlos en nuestra vida social y profesional. Las competencias pueden migrarse y renovarse hacia nuevas aplicaciones; esto le da sentido a la alfabetización tecnológica para superar el uso espontáneo o instrumental de las tecnologías.

Existe un elemento ligado a las características de los propietarios de los cibercafé: la oferta de opciones profesionales, de nivel técnico de preferencia, ha sido un factor que influye para que las personas con capacitación de este tipo en el área de la computación sean las que optan por incursionar en el comercio del acceso a Internet. Los datos arrojan que 36% de los propietarios de cibercafé declaran tener conocimiento profesional en el manejo de las computadoras; sin embargo, la proporción general de respuestas a esta pregunta revela que, en general, es deficiente el nivel de conocimiento técnico por parte de quienes deciden abrir uno, en tanto que 64% dijeron tener conocimiento empírico o ningún conocimiento para el manejo de la tecnología con que trabaja (figura 13).



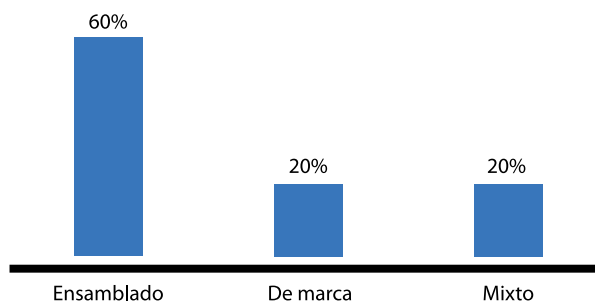
Fuente: encuesta realizada a propietarios de cibercafé, agosto, 2008.

Figura 13. Capacitación en computación, zonas centro, Minerva y Huentitán.

## EL IMPACTO ECONÓMICO DE LA INVERSIÓN

En la aplicación de la encuesta fue frecuente escuchar que, en comparación con otros giros comerciales, el cibercafé es uno de los más accesibles en cuanto a la inversión inicial, pero no se considera el costo que representa el mantenimiento de los equipos. El negocio se comienza generalmente con desinformación y desconocimiento de lo que implica sostenerlo. No se piensa en la volatilidad de los costos en componentes para el mantenimiento de los equipos y los programas con que operan, tratándose de productos que fijan su precio conforme a los altibajos del tipo de cambio de divisas que les afecta de modo significativo. Se deja al margen también que, además de la inversión inicial, hay otros gastos que solventar, como electricidad, mantenimiento y conexión a Internet, lo que se convierte en un factor determinante en el bajo rendimiento de las utilidades.

Los datos que arrojó el estudio muestran que en el 60% de los negocios se declaró que los equipos de computación con los que cuentan son computadoras ensambladas por el costo que representan los equipos de marca. Sólo el 20% contestó contar con equipos originales y el 20% respondió que sus equipos son de los dos tipos ensamblados y de marca (figura 14).



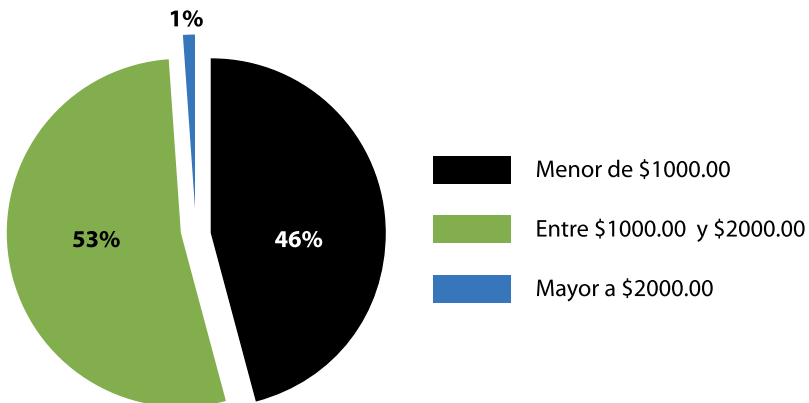
Fuente: encuesta realizada a propietarios de cibercafés, agosto, 2008.

Figura 14. Características del equipo de cómputo de los cibercafés de las zonas centro, Minerva y Huentitán.

La condición de los cibercafés con equipos de marca y ensamblados está relacionada con la localización de los establecimientos. Cuando se trata de locales ubicados en zonas comerciales, prevalece esta categoría, mientras que los situados en áreas de menor significación comercial responden sólo a la categoría de ensamblados.

Para conocer el costo mensual que representa para los propietarios de estos negocios disponer de la conexión a Internet, se crearon tres rangos de respuesta sobre el gasto mensual: menor de mil pesos; entre mil y dos mil; y mayor de dos mil. De acuerdo con las respuestas, 53% se ubicaron en la segunda categoría; el dato encuentra correspondencia con la calificación nacional que el país ha obtenido: aunado a la baja velocidad que se ofrece, prevalece un alto costo en el servicio; 46% se colocaron en la primera categoría y 1%, en la tercera (figura 15).

Considerando que el costo de conexión es de entre mil y dos mil pesos mensuales y que el promedio de equipos con que cuenta un cibercafé es de tres a siete máquinas, el mantenimiento se convierte en un elemento que no favorece la permanencia del negocio. Existe una



Fuente: encuesta realizada a propietarios de cibercafé, agosto, 2008.

Figura 15. Costo mensual de la conexión a Internet, zonas centro, Minerva y Huentitán.

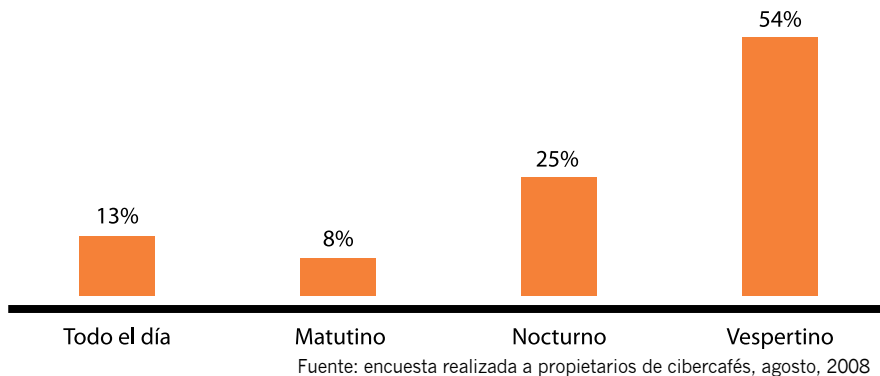


Figura 16. Horario de mayor demanda de renta de computadoras en los cibercafés de las zonas centro, Minerva y Huentitán.

dificultad más: el tiempo de mayor demanda de servicio con que operan, lo cual condiciona la jornada laboral, ya que no es redituable que estén abiertos todo el día (figura 16).

Del universo de 300 negocios encuestados, sólo 13% dijeron contar con clientes todo el día; en 8% la mayor concentración de su clientela es por la mañana; en 25% la mayor demanda corresponde al horario nocturno, que abarca de las seis de la tarde a las doce de la noche; y en 54% por la tarde. La disparidad en las horas de atención y servicio hace que la capacidad instalada no sea lo suficientemente explotada. Ofrecer un servicio en estas condiciones, con jornadas laborales parciales, hace que el negocio atraviese situaciones económicas que los dueños, en algún momento, no pueden solventar.

## ORIGEN DE LA INVERSIÓN

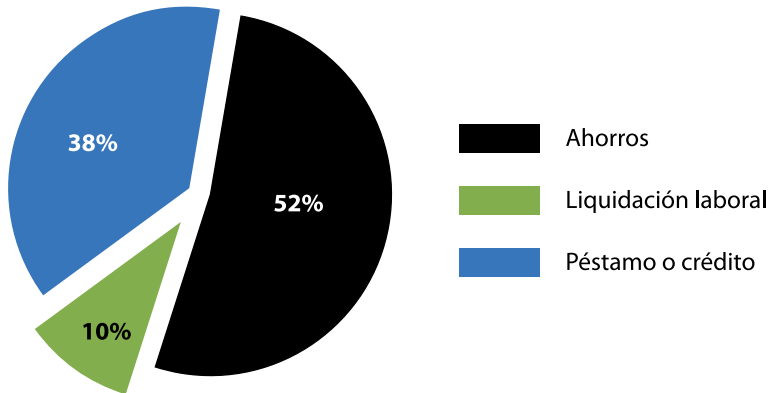
Resulta un riesgo la atracción de las personas por un negocio considerado novedoso, fácil de administrar y lucrativo, ya que se incorporan a una empresa en la que no existen muchas probabilidades de éxito; por



el contrario, el patrimonio invertido por lo general acaba en un cierre definitivo del establecimiento en un periodo de tres a cuatro años, o bien, subsisten en algunos casos al buscar opciones comerciales para complementar los servicios y las mercancías que se ofrecen en el local ya instalado.

En cuanto al origen de los fondos (figura 17), las respuestas fueron: en primer lugar ahorros, con 52%; le sigue préstamo o crédito, con 39%; y monto de la liquidación laboral, con 10%, de tal forma que el factor del desempleo se viene a sumar entre las razones por las cuales se opta por este giro. La tasa de desempleo registrada en Jalisco reporta 2.48% en 2000 y 3.95% en 2004.<sup>7</sup>

Un elemento más para explorar la rentabilidad de los cibercafés como negocios es la contratación de personal para que sean atendidos. La información obtenida muestra que 48% son atendidos tanto por los dueños como por empleados; esta condición incluye, en la categoría de

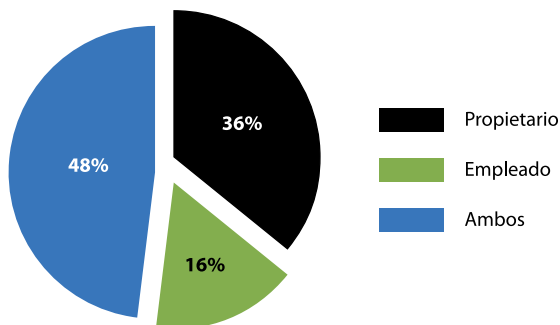


Fuente: encuesta realizada a propietarios de cibercafé, agosto, 2008.

Figura 17. Origen del capital inicial para instalar un cibercafé, zonas centro, Minerva y Huentitán.

<sup>7</sup> SEIJAL, con datos proporcionados por el INEGI, periodo 2000-2006.

empleados, a miembros de la familia, padres e hijos; 36% son atendidos únicamente por sus propietarios de forma directa; y sólo 16% operan con personal contratado exclusivamente (figura 18).



Fuente: encuesta realizada a propietarios de cibercafés, agosto, 2008.

Figura 18. Personal que atiende los cibercafés de las zonas centro, Minerva y Huentitán.

Para conocer la percepción de los propietarios encuestados sobre las características de la actividad comercial se les formularon tres preguntas: ¿es ésta su única actividad económica?, ¿es el cibercafé su actividad económica más rentable? y ¿cuenta con más negocios de este tipo? Las respuestas fueron: 57% contestaron no y 43%, sí a cada una. Para la mayoría se trata de la búsqueda de un ingreso familiar complementario. Aun cuando el cibercafé ha pasado a formar parte de una actividad económica, está lejos de representar un negocio que pueda sustituir otra forma de ingresos familiares.

En el trabajo de campo se constató que únicamente hay dos casos de una posible cadena comercial de cibercafés que pertenecen a un mismo dueño. Estos negocios se identificaron en diferentes zonas de la ciudad, principalmente en el centro y algunos más hacia el poniente; se trata de cibercafés que tienen una misma imagen y su número de computadoras llega, en algunos casos, hasta 35 o 40.

No obstante que la respuesta de los propietarios a la pregunta de si se comparte el cibercafé con otro giro comercial fue no en 57% y sólo 43% sí, se explicó que no se tiene registrada la otra actividad por sus implicaciones respecto a la licencia del ayuntamiento. Sin embargo, la realidad es que en casi todos los cibercafés se encontró que, a fin de equilibrar el ingreso que necesitan para subsistir, recurren a la venta de otros productos, como alimentos, refrescos, lonches, golosinas, insumos de papelería o sorteos y rifas. En cuanto a las razones para incorporar otra actividad, 39% dijeron que el cibercafé como única actividad comercial no es rentable; en igual proporción está el complementar el servicio; y 23% afirmaron que es la que mejor conocen.

En la opinión de los propietarios de cibercafés, el comportamiento de los precios por la renta de computadoras para una hora de navegación en Internet no es muy variable. Es importante resaltar que esta percepción responde al escaso periodo que el cibercafé ha estado funcionando; hay que recordar que el promedio de vida de estos negocios no es amplio. De esta situación deriva que la percepción sobre la dinámica de los costos no es directamente percibida en un tiempo corto; sin embargo, a lo largo de la década se identifica un declive en el precio de la renta de computadoras en algunos establecimientos: de \$12.00 a \$5.00 por hora.

De los encuestados, 66% aseguraron que los precios se han mantenido. De los establecimientos que tienen más tiempo instalados, en 25% los precios han bajado en alta proporción; cuando comenzaron, el costo por hora de renta de computadoras era de quince a veinte pesos frente a los casi diez pesos de ahora. Sólo 9% de los entrevistados señalaron que los precios han subido. Entre las razones expuestas la principal es la competencia.

Un último aspecto en este apartado es la afiliación y opinión de los dueños sobre las asociaciones relacionadas con el negocio de Internet. Este tema se planteó en una pregunta abierta para conocer, a través de sus respuestas, las agrupaciones de este tipo que los entrevistados identificaban. La gran mayoría aseguraron que las desconocían. Casi

60% contestaron que no pertenecían a ninguna y otros dijeron que sí, pero no mencionaron a cuál estaban afiliados; estos últimos expresaron que ello no les ofrecía ninguna ventaja.

## LÓGICA EMPRESARIAL Y CALIDAD DEL SERVICIO DE CONEXIÓN A INTERNET

Estudios realizados sobre los cibercafés en Latinoamérica han resaltado su valor como lugares estratégicos para favorecer la socialización tecnológica de la población, porque se han dado a la tarea de aplicar estrategias para hacer de ellos centros sustentables, al aprovechar su capacidad instalada para emprender proyectos en los que cada cibercafé que participa obtiene, entre otras retribuciones, las facilidades necesarias para estar al día en sus instalaciones. Lo anterior genera mejores condiciones de acceso y velocidad de conexión a Internet, elementos indispensables para propiciar el mejor uso posible de la información y el desarrollo del conocimiento.

Los cibercafés de la ciudad no gozan de estas opciones, por lo que la actualización de las computadoras no es una de sus fortalezas; 63% de los entrevistados contestaron que sus computadoras se ubican en el rango de uno a tres años, periodo en que el cibercafé ha estado en funciones. Además, casi 30% señalaron una antigüedad de sus equipos de tres a más de cinco años y 8% desconocían el dato.

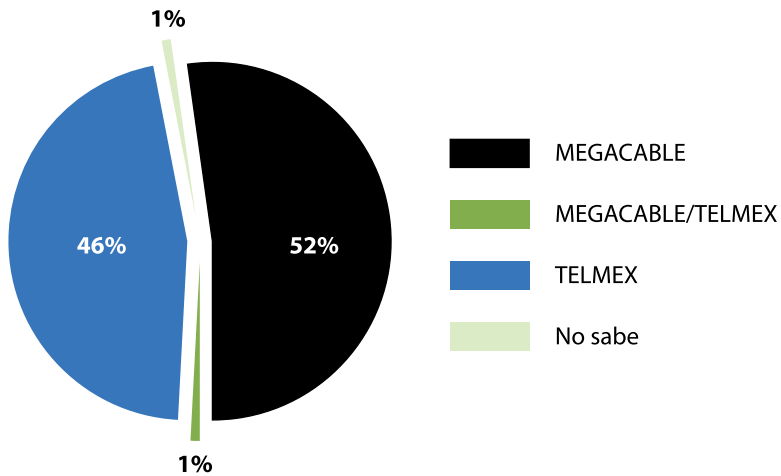
Los aspectos que los dueños de los cibercafés consideraron importantes a la hora de elegir a sus proveedores de equipo de cómputo son: la calidad, representada por 44% como criterio principal; seguida del precio y la marca, con 28% de respuesta cada uno. Para darle mantenimiento, dijeron que contratan personal especializado en virtud de que ellos, en su mayoría, no están capacitados y las empresas con quien contratan no atienden este aspecto, lo cual representa que seguido tengan computadoras fuera de servicio.

En lo que se refiere al tipo de conexión, se obtuvo que: 17% de los encuestados lo desconocían; 35% dijeron que a través de fibra óptica; 22% vía satelital; y 26% mencionaron la categoría “otro” sin especificar.

car. La capacidad de velocidad presenta los siguientes datos: 57% de los cibercafés tenían conexión de 2Mbps; 16%, de 1.2 Mbps; y 28% operaban todavía con conexión de 560 Mbps o desconocían el dato.

Guadalajara es uno de los casos con presencia de empresas monopólicas encargadas de ofrecer el servicio de conectividad a Internet: Telmex y Megacable, (figura 19), que participan con 46 y 52%, respectivamente. En estas condiciones no se puede esperar demasiado en cuanto a alguna ventaja para los contratantes. El 1% de los dueños contestaron que tenían contratación con ambas empresas y otro 1% no sabía quién era su proveedor.

Guadalajara carece de una dinámica de desarrollo de infraestructura de telecomunicaciones equitativa. Está ausente un proyecto de intervención que considere tanto la geografía urbana como las demandas de usuarios y servicios en una relación que, si se beneficia a la población, se favorece el propio territorio.



Fuente: encuesta realizada a propietarios de cibercafés, agosto, 2008.

Figura 19. Empresas contratadas para el acceso a Internet en las zonas centro, Minerva y Huentitán.

Entre las condiciones que los propietarios de cibercafés calificaron como relevantes para elegir a sus proveedores del servicio de conexión a Internet están: el precio y el soporte técnico que las empresas ofrecen, con 30% cada uno, seguidos por la calidad del servicio, con 25%; 16% contestaron que ninguno de estos elementos son considerados por ellos, sin especificar cuáles son.

La competencia y oferta de establecimientos que, en muchas ocasiones, se encuentran en lugares concentrados también repercute en su operación; en este sentido, para 63% de los entrevistados la competencia sí es un factor que les afecta, mientras que para 35%, no; 3% no contestaron. Durante las visitas se observó el interés despertado por los entrevistados. En repetidas ocasiones, preguntaron al entrevistador la información relativa a los locales vecinos precisamente en el tema de la competencia, en particular los servicios que ofrecen. Se les explicó la pertinencia de reservar esa información, lo que también dio confianza y generó mejor disposición para contestar en cada caso.

## USUARIOS Y USOS DE LA RED EN LOS CIBERCAFÉS

La muestra estudiada arrojó que casi 60% de los establecimientos no consideran importante que se ofrezcan a los clientes servicios de apoyo para el manejo de las computadoras, y menos de la asesoría que los usuarios requieren para ciertos programas.

De los servicios más solicitados se reporta que la categoría “tareas y navegar en Internet” es el más alto, con 54%, seguido de “servicios de comunicación” (uso del correo electrónico, chat y telefonía), con 20%, “juegos en red”, 12% y “sitios para adultos”, 5%.

Llama la atención que el registro del número de adultos que visitan los cibercafés fue el más significativo, lo que rebasa la categoría de jóvenes y niños, que solían ser mayoría; los resultados son: 70% adultos, 16% jóvenes, 8% niños y 7% clientes de todas las edades.

De acuerdo con las características de la demanda de clientes, se preguntó a los propietarios de los cibercafés si tienen algún plan para

incentivar el tiempo de uso de Internet, a lo que respondieron: 57% consideraron que debido a la competencia es indispensable establecer estrategias comerciales. La forma de hacerlo en 55% de los casos se refirieron a promocionar la calidad y el servicio; 24%, a ofertas en el costo de renta de computadoras por hora, a la vez que ofrecer paquetes promocionales que incluyan otros servicios; 18% dijeron que ha sido necesario bajar sus precios para competir; y 2% mencionaron estrategias varias.

Ya se había considerado la importancia de que este tipo de negocios, además de la posibilidad para instalarlo, cuenta con un aspecto que lo hace atractivo a cualquier persona que desconoce de computación: la facilidad en su administración y control de los tiempos de renta, para los que existen programas especializados y, de acuerdo con los informantes, “sólo tienen que aprender a manejarlos”.

## POLÍTICAS PÚBLICAS DE TIC, DEFINICIÓN DE UN PROYECTO

Para comprender el fenómeno de los cibercafés en esta ciudad hay que observar primero las políticas públicas de las TIC, analizar el papel que han tenido en el contexto nacional y la forma en que las autoridades han participado con decisiones, procesos e intereses conjugados en relación con la introducción de las TIC al país. En segundo lugar, identificar las determinaciones sociales que han motivado su dinámica presencia en la ciudad, mediante el acercamiento a los actores locales involucrados que, aportando datos sobre su experiencia, permiten mirar algunos aspectos de la función social que les ha caracterizado a lo largo de diez años de existencia, en el sentido de acercar a la tecnología a quienes no tienen los recursos tecnológicos.

Las políticas públicas nacionales son la expresión del imaginario que se tiene respecto a las TIC y delimitan de forma general los propósitos de la apertura del país para satisfacer las necesidades de aprovechamiento de los recursos tecnológicos. Al paso del tiempo, cuando éstas se confrontan con la realidad, se hace evidente la cada vez

mayor distancia entre el discurso con que se formularon y los procesos generados para su aplicación con fines sociales.

La sociedad del conocimiento en el entorno nacional, de acuerdo con las políticas públicas, es un estado por alcanzar. Subyace una visión comercial centrada en el incremento del número de cibernautas y las distintas actividades permitidas por la cantidad de software con que se cuenta. El índice cada vez mayor de participación de usuarios de Internet y otros sistemas tecnológicos ha favorecido la percepción de la bondad utópica de la tecnología, que da lugar a que otro tipo de carencias o deficiencias que operan en el sistema social sean ignoradas.

El compromiso del Estado para ampliar la participación de ciudadanos con acceso a las TIC y la educación para su uso efectivo se ha convertido, al paso del tiempo, en un tema incierto. Las acciones de los gobiernos federales y estatales de Jalisco, en los últimos diez años, no han sido relevantes; al contrario, priorizar la intervención de la empresa privada en el tema se ha convertido en un obstáculo para generar procesos de inclusión digital socialmente hablando.

Se ha comparado la dinámica que otras sociedades han alcanzado en el más cercano contexto latinoamericano, en países como Ecuador, Chile o Venezuela, los cuales no sólo se han dado a la tarea de desarrollar programas de inclusión digital, ya que internacionalmente se les reconoce el avance significativo en el diseño de políticas de TIC, así como en la producción de documentos normativos para regular la operación de los negocios que ofrecen el acceso comercial a Internet, mediante la constitución de normas para la identificación de usuarios o el bloqueo de sitios para protección de menores. En México, sólo unos estados del interior del país, Sonora y Nuevo León, sobresalen en estas acciones y políticas, no obstante que el índice de penetración de tecnologías no ha sido satisfactorio.

Haber optado por la privatización en el sector de las telecomunicaciones dio lugar a ceder el poder de las decisiones a los monopolios para controlar y regular los precios y las operaciones de las empresas en diversos rubros, como son los servicios de telefonía e infraestructura para el acceso a Internet, lo que sin duda repercute en la operación de los cibercafés.



Incorporar la herramienta tecnológica del Internet ha sido complejo para todos los países; una complejidad originada por su principal característica tecnológica: la posibilidad de operar al margen de las fronteras y traspasarlas. Esta capacidad del Internet es lo que obliga a concebir políticas públicas nacionales desde una perspectiva global, lo cual no ha sido sencillo.

Reconocida esta exigencia, el tema es uno de los que recurrentemente se ha discutido en los foros internacionales. A Internet se le reconoce como un sistema excepcional; toda la información que se publica en la Red es al instante accesible en todo el mundo y su impacto es global. Los argumentos que la Internet Society (ISOC)<sup>8</sup> presenta con relación a las políticas públicas se basan en las decisiones que afectan a las poblaciones para poder acceder y disfrutar de los beneficios que brinda Internet. Las oportunidades tecnológicas crean ciudades especializadas, por lo que hace falta investigar cómo se combinan ciertos factores para influir en una transformación de la ciudad en este sentido.

Una política pública supone lo que el gobierno tiene intención de hacer, pero también lo que elige no hacer (Birkland, 2005). La política pública comprende el contexto, el proceso y los resultados de las actividades directas de gobierno o patrocinadas por los gobiernos, que afectan, directa o indirectamente, la manera en que Internet opera, evoluciona y es utilizado. Esta dinámica es lo que da a la política pública el carácter de proceso y no de una simple acción. Con base en este principio, la formulación de las políticas públicas de TIC encierra el conocimiento de los escenarios en que se desarrollan; es decir, tener claridad en la política pública acerca de las TIC en sus diferentes funciones, como generadoras de oportunidades económicas, como herramientas de comunicación o instrumento coyuntural para la innovación y el intercambio de conocimiento.

Generar políticas públicas de TIC implica llevar a cabo un ejercicio de planeación, construcción de la propia visión del futuro que se desea

---

<sup>8</sup> ISOC: [www.isoc.org/publicpolicy](http://www.isoc.org/publicpolicy)

alcanzar, así como el ordenamiento de las acciones, la generación, seguimiento y evaluación de los compromisos de acción.

## LA POLÍTICA PÚBLICA NACIONAL DE TIC, CORTA PROYECCIÓN SOCIAL

En un proceso semejante al de Estados Unidos, las instituciones académicas de nivel superior del país jugaron un papel decisivo en la introducción de Internet. Primero fue, en 1987, el Instituto Tecnológico de Estudios Superiores de Monterrey (ITESM) con la red BINET. Un año después, en 1988, se incorporó la Universidad Nacional Autónoma (UNAM). En 1989, el ITESM se convirtió en la primera institución mexicana en establecer un enlace con Internet vinculado a la Universidad de Texas, en San Antonio, de ahí en adelante varias instituciones fueron logrando establecer su acceso a Internet.

A la firma del TLC, se fusionaron las redes de MEXnet y del Conacyt, que formaron la Red Tecnológica Nacional. A partir de ese momento, se inició la etapa de comercialización de la Red. Un año después, el Centro de Información de Redes de México (NIC-MEXICO) se creó como primera instancia responsable de administrar y coordinar los recursos de Internet en el país. A finales de 1996 se dio la apertura a las empresas de telecomunicaciones y concesiones de telefonía de larga distancia, que al tomar en sus manos todo lo concerniente a las TIC dinamizaron el auge de las conexiones a Internet. Se trata de las empresas Avantel y Alestra AT&T, que compiten con Telmex en el manejo comercial de Internet.

Observar el desarrollo de la política pública nacional de las TIC de los dos últimos sexenios del gobierno federal, es relevante por las decisiones que han marcado a estas administraciones tendentes a la inclusión-exclusión de la sociedad de la información y por tratarse, también, de una etapa que marcó el inicio de la incorporación de las instituciones académicas a las redes mundiales de la comunicación. Sin embargo, al haber sido orientadas desde un principio las TIC al fortalecimiento de la competitividad empresarial interna, el mercado y

los intereses de los grupos monopólicos, trajo como consecuencia una ausencia significativa en el logro de los propósitos sociales contenidos en el discurso oficial.

No obstante que México destacó por haber sido el primer país en América Latina que consiguió un enlace a la red de la NSF (National Science Foundation), incluso antes que otras naciones europeas, el gobierno del presidente Zedillo no mostró una fuerza que se reflejara en las políticas públicas; su administración no consideró necesario definir alguna estrategia gubernamental al respecto; en el Programa de Desarrollo Informático elaborado por la Academia Nacional de la Informática no se menciona la palabra “Internet” (Islas, 2008). En 1996 se presentó la primera página electrónica en Internet, el sitio web de la Presidencia de la República, que fue utilizado como recurso dedicado a la imagen presidencial.

En el reporte de la OCDE de 2007 se informa que México es el país con los precios más altos para Internet de banda ancha, y ocupa el lugar 30 de los países miembros. El comparativo de las condiciones de la accesibilidad tecnológica para Internet reporta que, mientras los mexicanos navegan a una velocidad promedio de 1MB con un costo de entre diez y quince pesos, los usuarios japoneses lo hacen en un promedio de 61MB con un costo equivalente a tres pesos.

En su etapa de campaña a la presidencia, Fox anunció la creación del Sistema Nacional e-México. El programa formó parte de las iniciativas para impulsar la transformación de las instituciones públicas. En 2001 se creó la Coordinación General del Sistema Nacional e-México dependiente de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes. El proyecto proponía como objetivo reducir la brecha digital entre el gobierno y los sectores y regiones del país, en particular las zonas más alejadas y pobres.

El sistema se destinaría a dos acciones: ofrecer a la comunidad contenidos en educación, salud, comercio, turismo y servicios gubernamentales para promover un desarrollo más acelerado y equitativo, con especial atención a las zonas marginadas; y la segunda: impulsar la transformación de la administración pública federal para lograr un

gobierno de clase mundial y de calidad total, al incorporar los más avanzados sistemas administrativos y tecnológicos centrados en el tema del gobierno electrónico, propósitos que no se alcanzaron.

Con la intención expresa y los recursos que se le destinaron al Sistema Nacional e-México, mediante la participación de diversas fundaciones internacionales, como la fundación de Bill Gates, entre otros, no se alcanzó mucho por la dificultad para establecer acuerdos en los intereses de los diferentes grupos al interior del gobierno. Una de las repercusiones de dichos desacuerdos quedó registrada en la participación de México en las reuniones de ese momento, que no fueron destacadas en lo que toca a la definición de la agenda digital nacional para cumplir los objetivos y las metas de los compromisos internacionalmente contraídos.

En el resumen ejecutivo del proyecto del Sistema Nacional e-México no se consideró, además de los propósitos y definiciones, algún mecanismo de evaluación; los resultados dejaron mucho que desear en relación con las expectativas. Sin estrategias para orientar el tránsito a la sociedad de la información y con limitada inversión pública, el proyecto rápidamente fue obsoleto. El desaprovechamiento del sistema se refleja en las cifras de 2006, que reportan que, por la carencia de personal, casi 30% de los diez mil centros comunitarios fueron cerrados (Ferrer Guerra, s.f.). Durante este gobierno, además del programa e-México, se creó otra línea de trabajo en materia de TIC, que correspondió al desarrollo de la industria del software mediante el Programa para la Competitividad de la Industria Electrónica y de Alta Tecnología (PCIEAT) y el Programa para el Desarrollo de la Industria del Software (PROSOFT).

En diciembre de 2005 se emitió el acuerdo mediante el cual se estableció la Comisión Intersecretarial para el Desarrollo del Gobierno Electrónico, cuyo propósito fue apoyar las diversas iniciativas, proyectos y procesos gubernamentales en materia del gobierno electrónico. El informe final del gobierno de Fox no reflejó resultados trascendentes, no obstante el interés manifestado por la expansión de las TIC en el país.

En esta etapa, el número estimado de usuarios, según la AMIPCI, era de 20.2 millones de personas, que representaban un poco más de

20% de la población. Los resultados no posicionaron a México dentro de la media internacional, de ese momento, entre los países de la Organisation for Economic Cooperation and Development (OECD), que ya tenían inversiones de 4.3% del PIB, en tanto que nacionalmente la cifra alcanzaba sólo 1.4%.

Alvin y Heidi Toffler (2006) mencionan el letargo mexicano tras la celebración del TLC. Destacan que, a pesar de la proximidad geográfica entre México y Estados Unidos y de la enorme distancia entre China y Estados Unidos, China ha logrado obtener mejores ventajas comerciales con Estados Unidos que México, particularmente señalan los resultados obtenidos en materia de alfabetización digital que califican como decepcionantes. El panorama no ha cambiado mucho; es importante para el país el papel del gobierno y del Estado para el desarrollo informático de la sociedad. Considerando los años de experiencia transcurridos, en el gobierno de Calderón la reconstrucción de las políticas públicas en el tema de las TIC no fue un objetivo prioritario, no se definió rumbo ni se propusieron acciones concretas. No es sino hasta 2009 que parece asumir la necesidad de comprender la sociedad del conocimiento y entender que la clave para el desarrollo es el conocimiento, la innovación del conocimiento científico y cultural simbólico que se refleja en las prácticas y los hábitos de la población.

La pérdida de competitividad del país frente a otras naciones ha hecho que los sectores privados den respuesta a la promoción del uso de las TIC como herramienta para ingresar en la dinámica competitiva, bajo el hilo conductor de las necesidades de crecimiento y transformación de ciertas empresas y sectores.

La tecnología no escapa a la política y a la economía. Implementar la aplicación social de las TIC en un país o en una ciudad depende de cómo se articulan e integran los sectores privados e institucionales. Al limitarse la política pública a promover el acceso a Internet con el fin de incrementar su uso por considerarlo un instrumento fundamental para el acceso a la información, se vuelve una acción dirigida a los beneficios instrumentales de la tecnología, en virtud de que se deja de lado la significación del desarrollo, la capacitación y formación de capital humano.

A partir del segundo semestre de 2008 comenzó a tomar forma un nuevo modelo alternativo para el acceso universal denominado Redes Estatales de Educación, Salud y Gobierno, conocido por sus siglas REESG, que se centra en la creación de grandes redes conectadas a una troncal privada. Esta red se está concretando en el proyecto Corporación Universitaria para el Desarrollo de Internet (CUDI),<sup>9</sup> una red de alta capacidad que no comercializa sus servicios; por tanto, representa una de las infraestructuras para conducir al país hacia la sociedad de la información y la economía del conocimiento; de acuerdo con el coordinador del Sistema Nacional e-México, Hernández Pulido (Hofmann y Garza Cantú, 2008), la propuesta dio lugar a la integración de la Coordinación de la Sociedad de la Información y el Conocimiento (CSIC).

El proyecto prevé que la CSIC sea la instancia administradora de la frecuencia en todo el territorio nacional. Los tres programas eje definidos para esta dependencia son: la Red Nacional de Impulso a la Banda Ancha, que consiste en crear una red dorsal basada en la fibra óptica de la CFE, cuyo programa se orienta a ofrecer conexión de 10 GB a cien puntos del país, principalmente universidades y centros de investigación, y después conectar las Redes Estatales de Educación, Salud y Gobierno.

El segundo eje radica en el desarrollo de los Centros de Desarrollo para la Sociedad de la Información y el Conocimiento (CEDESIC) dentro de instituciones académicas públicas desde las cuales se administren las redes, se supervise la contratación de empresas para operarlas y se realicen estudios e investigaciones relacionadas con la sociedad de la información. El tercer programa eje corresponde a las ciudades digitales, y está orientado a trabajar con las autoridades municipales para promover el uso de sistemas, servicios y seguridad pública con el aporte de la tecnología.

---

<sup>9</sup> La red CUDI consta de cuatro mil kilómetros de red troncal donados por Telmex, más otros cuatro mil kilómetros donados por Avantel y opera en todos los estados de la república. A pesar de la importancia de Telmex y Avantel al donar la capacidad instalada con que cuenta la CUDI, el ancho de banda que ofrece de 155 Mbps está muy por debajo de los 10 Gbps que tienen países como Brasil, situación que pone en riesgo la saturación de la red rápidamente.

Entre los compromisos de la CSIC se propone establecer mecanismos de coordinación entre los participantes de cada estado, a fin de generar las economías de escala necesarias; evitar duplicidades de infraestructura; lograr una gestión del espectro más eficiente; y maximizar el uso de este recurso público. Se prevé la reactivación de los centros comunitarios que dejaron tan mala experiencia, ahora como centros comunitarios digitales, con un nuevo proyecto en el que, a propósito de esta investigación, se resalta la inclusión de los cibercafés como parte del modelo en el que se prevé que el gobierno federal introduzca una tarjeta de débito que pueda ser utilizada en los cibercafés registrados en la Secretaría de Hacienda y recargada automáticamente por el Estado. Esta iniciativa, orientada a personas con cierto nivel socioeconómico, incorporaría casi tres mil cibercafés. La nueva entidad tendrá como facultad y compromiso el monitoreo general del uso de las redes para asegurar su buen aprovechamiento y uso.

El programa piloto para la red de conectividad opera en cinco estados: Tabasco, Chiapas, Jalisco, Baja California y Nayarit. El programa de Acceso Universal se justifica ante la necesidad de subsanar la deuda del Sistema Nacional e-México que no tuvo impactos ni siquiera en el ámbito de la accesibilidad. A casi veinte años de asumir el desarrollo de las TIC, el desafío permanece y los retos siguen siendo: el abatimiento de la desigualdad en el acceso social a la tecnología, sobre todo en lugares en donde las posibilidades de adquisición de recursos personales y capacidad de conectividad son limitadas; la atención a los usuarios y las aplicaciones que se hacen de la tecnología; y la recuperación del sentido de ciudadanía perdido, que Canclini expresa como dejar de ser consumidores para volver a ser ciudadanos.

## GUADALAJARA, CIUDAD PARCIALMENTE CONECTADA

El entorno urbano es importante porque constituye el espacio donde se concretan las relaciones sociales, económicas y administrativas de la ciudad. Las tecnologías informáticas, que se han convertido en un

factor influyente en las dinámicas urbanas, generan una relación que no se puede ignorar; su papel es importante, pero su presencia, por sí misma, no resolverá los problemas de la desigualdad que afecta el avance de la ciudad en su conjunto.

En gran medida, las diferencias internas de Guadalajara para la cobertura de acceso a Internet guardan relación con el proceso y nivel de desarrollo del país, de tal modo que entender la sociedad de la información significa entender la lógica de la accesibilidad en el contexto de la competitividad e innovación. La forma en que hasta ahora se han incorporado las TIC a la ciudad no necesariamente la convierte en una urbanización globalizada en los términos que García Canclini (2008) señala, en el sentido de que la distancia entre la urbanización globalizada y la ciudad tradicional no integrada es mayor particularmente en las megalópolis del tercer mundo.

En este contexto, se distinguen también las ciudades globales y las “ciudades emergentes” como las concibe Sassen. Nueva York, Los Ángeles, Londres, París, Berlín y Tokio se caracterizan por constituirse en sedes avanzadas de actividades financieras y de gestión de industrias culturales e informáticas, mientras que los “centros regionales” emergentes como Barcelona, San Pablo, México o Moscú, por ser nodos de gestión de servicios globalizados que coexisten con sectores tradicionales, actividades económicas informales o marginadas, deficientes servicios urbanos, pobreza, desempleo e inseguridad, entidades entre las que, como consecuencia, se ha generado una constante tensión entre ambas marcada por la tradición y la modernización global.

Los resultados de esta disociación entre la ciudad y los nodos regionales son complejas. A la vez que se crean oportunidades de integración internacional, se genera y reproduce la desigualdad y exclusión económica y cultural local, en una dinámica circular de relaciones de estancamiento, porque la desigualdad es, a la vez, el principal obstáculo para que las ciudades se reubiquen. El alto riesgo de la globalización es que se haga para una élite: “Se vende una parte de la ciudad, se esconde y se abandona el resto” (Borja y Castells, 1998).



**El factor que más interviene en la redistribución actual del espacio urbano son las redes de comunicación que los servicios financieros y de información están requiriendo. La infraestructura física especializada desarrollada de forma tan dispersa, geográficamente, se convierte al paso del tiempo en un elemento de retroceso.**

El análisis que se presenta en las siguientes secciones se realizó a partir del dato cartográfico de los cibercafés de cada una de las zonas de la muestra (centro, Minerva y Huentitán) y de la comparación con los datos socioeconómicos aportados por el INEGI de 2000 y 2005. La razón del procedimiento fue vincular el dato del año 2000 al origen de los negocios, y el de 2005, al incremento de cibercafés registrados.



## CAPÍTULO 4

### Cibercafé y sociedad tapatía

#### LOS CIBERCAFÉS DE LA CIUDAD, ÁRBOLES DE UN POBRE BOSQUE

El creciente número de cibercafés en la ciudad no es un proceso aislado ni natural del tiempo moderno. Surgen a raíz del desarrollo tecnológico con una dinámica sin antecedentes en Guadalajara; representan entidades que no han contribuido a satisfacer los requerimientos sociales para que los habitantes de ésta hagan más eficiente sus prácticas cotidianas.

Hasta el 2007, se registraron 1 364 cibercafés en la ciudad, de los cuales 598 se ubican en las zonas centro, Minerva y Huentitán. La información de 350 encuestas aplicadas en el área de estudio ofrece datos para conocer las razones y las formas de operación de estos espacios vinculados al desarrollo de las TIC y permite saber, asimismo, el nivel de conocimiento tecnológico que tienen quienes ofrecen este servicio para garantizar un uso eficiente de la tecnología de las computadoras.

La red de cibercafés actual de la ciudad se ha generado por la acción de actores sociales individuales motivados por un conjunto de circunstancias personales y de depresión económica que, al relacionarse, dieron origen a los proyectos de inversión en estos negocios, en condiciones ajenas a cualquier intención o proyecto de gestión orien-

tado a la promoción de Guadalajara como una ciudad informacional. Además, dicha red carece de mecanismos y definiciones normativas de supervisión, aplicación de programas, incentivos para la renovación y actualización de equipos, de capacitación y actividades orientadas a la socialización tecnológica y al uso eficiente de Internet, que garantice impactos en la sociedad del conocimiento y el cambio del estatus que hasta ahora los caracteriza como negocios de supervivencia y moda.

Vale la pena señalar que las estrategias necesarias para el aprovechamiento de estos espacios, como en otras ciudades, no sólo son de carácter presupuestario e inversión, que no es el único tema pendiente en el diseño de una agenda social para la incorporación de las TIC a la ciudad, sino la calidad de vida relacionada con el uso de los recursos tecnológicos. Hay que reflexionar y cuestionar en qué medida los recursos que existen en la ciudad para el acceso a las TIC impactan en el empleo, el conocimiento, la comunicación, el uso del tiempo y qué es lo que se está logrando. El abatimiento del desempleo, que generalmente es atribuido al avance tecnológico, no se resuelve con el acceso a la información, por ejemplo; son otros factores los que hay que enfrentar para lograr el objetivo.

La reflexividad permite ver diferente, en detalle, para analizar lo micro- y lo macro- para trascender con la autocrítica. Guadalajara es una entidad que ya existe y cambia, pero no se está haciendo de ella una ciudad rica, con programas de desarrollo sustentable en este tema; desde el análisis de la pequeña muestra que representa el acceso comercial a Internet a través de los cibercafés se puede dar cuenta de lo mucho que hay por hacer.

Aun cuando existe mínima oferta comercial de conexión a Internet en las zonas deprimidas, hay que ir más allá y preguntarse para qué está sirviendo si la polarización en la socialización tecnológica y el desempleo siguen presentes. La metropolización que se vive es histórica, ha tenido ventajas y desventajas, ¿cómo enfrenta la ciudad estos retos? Se han integrado consejos intermunicipales del agua, de los problemas de la tierra, del aseo, entre otros, pero no un consejo intermunicipal que trate los asuntos de la accesibilidad al Internet y el desarrollo de las comunicaciones.

No es común preguntarse de qué forma se está afrontando localmente la sociedad red, cómo se está vinculando la ciudad al mundo y cómo hacerla más eficiente; son temas que hasta ahora están fuera del debate social municipal y de la agenda estatal; como ejemplo, la única entidad que se tiene es el Instituto Jalisciense de Tecnologías de Información (IJALTI), creado con un objetivo particular de orden empresarial: fortalecer la formación de profesionales y el desarrollo de empresas más competitivas con niveles de aseguramiento de calidad suficientes para competir en el mercado internacional.

## LA DEMANDA SOCIAL DE ACCESO A LA TECNOLOGÍA

La primera relación que se presenta sitúa a los cibercafés en las áreas determinadas por la densidad de población que concentran. La figura 20 muestra la densidad de población de las zonas centro, Minerva y Huentitán al año 2000. A partir de éste, se puede plantear la siguiente relación: la alta densidad de población se corresponde con la mayor densidad de cibercafés, que es más significativa en tres áreas de la zona centro. En contraste, es notorio que las áreas de muy baja densidad de población en la zona centro, que corresponde casi a la mitad de ella, existe gran presencia de cibercafés; y en las áreas de nivel medio, existe una mayor dispersión de establecimientos. Considerando el número de manzanas que integra esta zona, resalta que la gran mayoría no tienen oferta de acceso a Internet.

En Huentitán se observa una mayor dispersión de los establecimientos y la relación se encuentra preferentemente en las áreas de alta y media densidad poblacional. La parte extrema de la zona, donde se registran niveles medio y bajo y muy bajo de población, es la menos atendida con este servicio; de manera clara se ve cómo la presencia de cibercafés aumenta en áreas donde se ubican centros educativos, los cuales incrementan la necesidad de Internet.

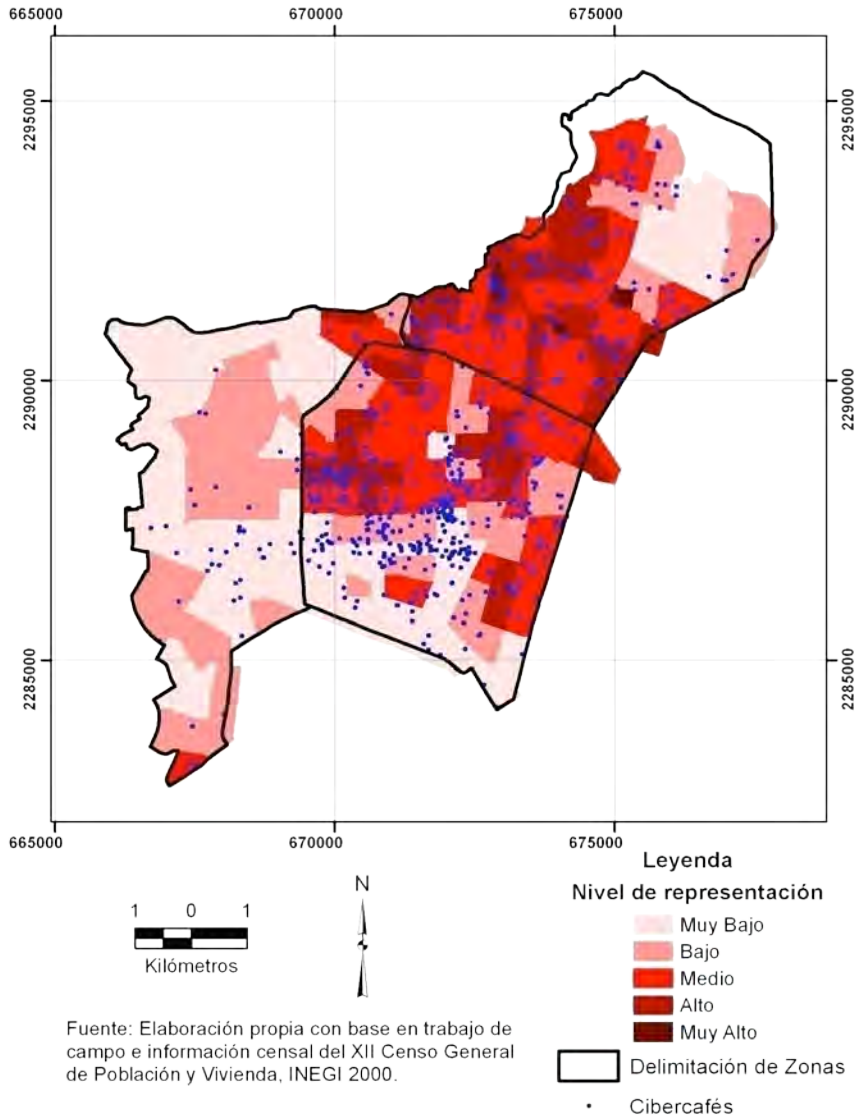


Figura 20. Establecimientos de cibercafé de las zonas Centro, Minerva y Huentitán según densidad de población 2000.

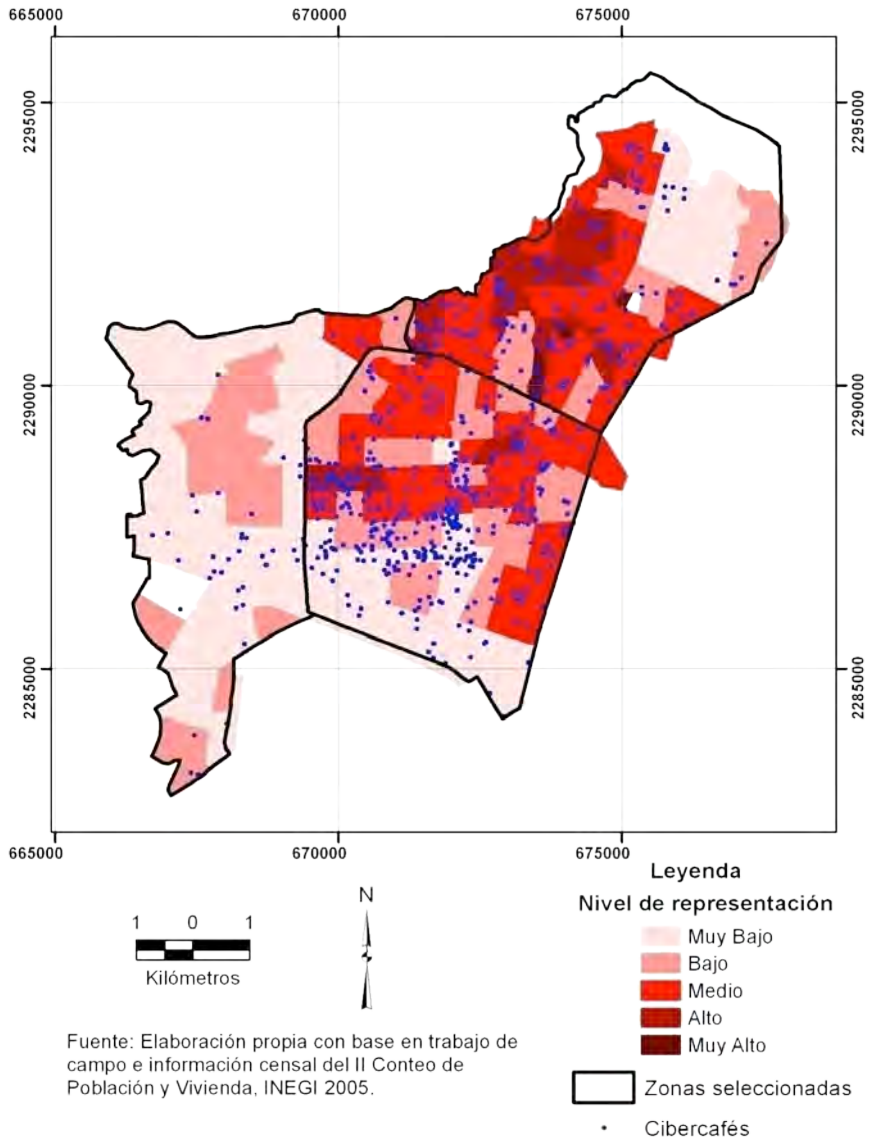


Figura 21. Establecimientos de cibercafé de las zonas Centro, Minerva y Huentitán según densidad de población 2005.

En 2005, como se observa en el mapa de la figura 21, la relación antes descrita no se sostuvo. El número de establecimientos no se relaciona de manera tan directa con la densidad poblacional. La inercia del crecimiento de los cibercafés obedece más a razones de expansión de carácter comercial y no precisamente de demandas sociales. Se puede observar en el mapa las extensas superficies carentes de este servicio.

A distancia de cinco años, en la zona centro sólo se registra un área con la más alta densidad de población que presenta concentración de establecimientos. Por su parte, en Huentitán, no obstante que es mayor el número de áreas con alta densidad poblacional, la presencia de los cibercafés es más notoria en las que tienen densidad poblacional media. Por último, la zona Minerva, que se muestra con la más extensa área de baja densidad poblacional, presenta el mayor desfase en relación con los cibercafés ahí instalados. En el comparativo de ambos años de esta zona, si bien prevalecen los indicadores de baja y muy baja densidad poblacional, se observa que en 2005 el área de densidad baja de población disminuye y el nivel de muy bajo casi cubre la totalidad. Al ir transformándose ésta, refleja de manera más representativa de que los cibercafés están vinculados a zonas preferentemente comerciales.

## LOS CIBERCAFÉS Y LOS JÓVENES DE LA CIUDAD

La población por grupos de edad constituye uno de los indicadores considerados en el tema de la brecha digital, porque impacta directamente en la transformación cultural y del conocimiento; esto, debido a que la penetración de las tecnológicas informáticas se ha caracterizado por ser un proceso generacional. La capacidad de la población para aprender nuevas formas de trabajo y de comunicación mediada por las TIC depende de modo significativo del rango de edad.

Al año 2000, los grupos de población por edad en Guadalajara se ubicaron en los rangos de 0 a 14 y de 15 a 64 años, como los más repre-



sentativos (tabla 6). Esta característica da lugar a una dinámica en el proceso de aceptación del cambio que significa la introducción masiva de los medios de comunicación digitales y, en particular, los relacionados con el acceso a Internet.

Tabla 6. Población de Jalisco por grupos de edad

Grupo de edad	Población (2000)
De 0 a 14 años	486 116
De 15 a 64 años	1 049 545
Mayores de 65 años	97 134
No especificado	13 524

Fuente: Asociación Mexicana de Internet, informe anual de usuarios de Internet por estados para el año 2000.

La estadística anual que reporta la AMIPCI refrenda esta relación cuando se observa que, la información de la encuesta nacional del INEGI de julio de 2005 sobre disponibilidad y uso de las tecnologías de la información en los hogares, el mayor número de usuarios se ubica en el grupo de edad de 12 a 24 años.

La mayor posibilidad que representa el aspecto generacional para la incorporación de las tecnologías informáticas es un hecho. Sin embargo, existen otros factores que influyen en el proceso de la socialización tecnológica, como se muestra en la figura 22, que relaciona la oferta de conexión comercial a Internet con un segmento importante de población, que es de 12 a 14 años, que no asiste a la escuela. Las zonas más concentradas de esta población se ubican en Huentitán en rangos de muy alto y alto; ahí la presencia de los cibercafé no es de las más significativas. Otra peculiaridad de este lugar es que los establecimientos se localizan en forma concentrada y preferentemente al interior de la zona. El área media y la periferia de Huentitán no está provista de este servicio, cuya ausencia es notable. Una posible explicación puede ser el tipo de vialidades, que hace más atractivo la instalación de servicios y comercios.

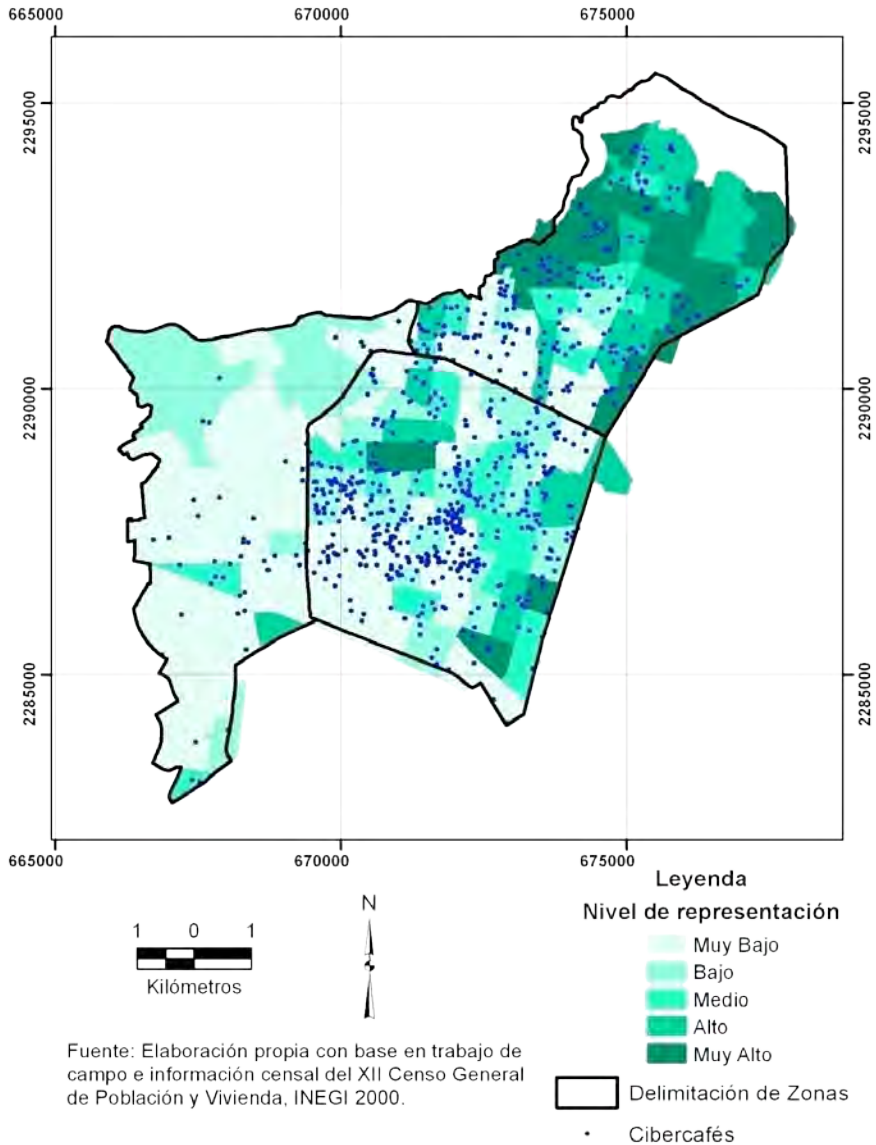


Figura 22. Establecimientos de cibercafé de las zonas Centro, Minerva y Huentitán, con población de 12 a 14 años que no asiste a la escuela (2005).

Por otra parte, en las áreas extremas de los límites de la zona Minerva surgen pequeños núcleos de este tipo de población, adolescentes que no asisten a la escuela, pero no se establece ninguna relación con los cibercafé, porque, como ya se ha mostrado, éstos se vinculan a zonas de oficinas y comercios sin considerar la demanda social.

Si se contrasta la información de la figura 23 para analizar la instalación de los cibercafé en relación con otra situación social de la ciudad, como la que representa el grupo de población entre 15 y 24 años que sí asiste a la escuela, se tiene que la zona centro contiene tres mínimos segmentos de alta densidad de población con estas características que se ubican en los límites; se trata de una zona con el menor impacto en este comparativo; sin embargo, se hace notar que en las áreas de alta concentración no coinciden con presencia de cibercafé.

Lo anterior lleva a poner atención en las otras dos zonas de estudio. En la de Huentitán sí existen áreas de población estudiantil que asiste a la escuela catalogadas como de alto y medio nivel de densidad. El comportamiento de la oferta de conexión a Internet aquí encuentra una relación más significativa en cuanto a la cobertura del servicio. Por otra parte, la característica de la zona Minerva no es significativa en concentración de este tipo de población; sólo alberga tres núcleos y en ninguno se localiza algún cibercafé.

El comportamiento de esta relación, desde un punto de vista más amplio y considerando los usos de la Red, remite a la importancia de contar con estudios de impacto social de las TIC en cada una de sus posibles aplicaciones, a fin de identificar, por ejemplo, si en realidad el sistema educativo encuentra una extensión de la función en los servicios de estas instancias como es considerado.

La escolaridad es una variable que destaca en cuanto al acceso a la tecnología y a los usos del Internet. Tomando el panorama nacional como referente, se observa que los niveles de escolaridad más representativos en el uso de computadoras son secundaria, preparatoria y licenciatura.

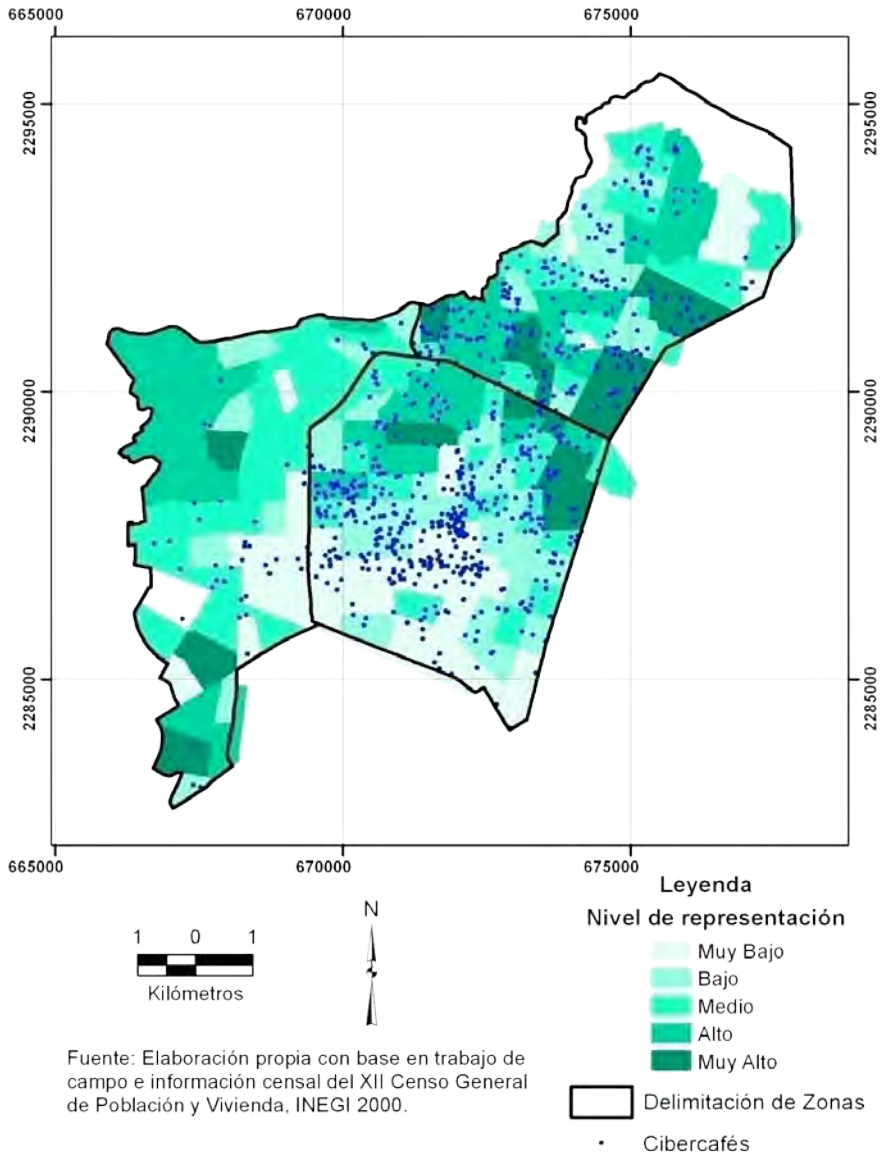


Figura 23. Establecimientos de cibercafé de las zonas Centro, Minerva y Huentitán con población de 15 a 24 años que asiste a la escuela (2005).

## LOS CIBERCAFÉS Y LA CAPACIDAD ECONÓMICA PARA EL ACCESO A LAS TIC

Se afirma que las tecnologías informáticas impactan en el desarrollo social y en la reducción de la brecha digital cuando se alcanzan mejores condiciones de acceso a la salud, educación, inserción laboral, redes sociales y de protección social. Las TIC constituyen ahora el insumo estratégico para el diseño de políticas públicas acordes con las necesidades actuales. El mapa de la figura 24, relativo al ingreso económico que percibe la población en el menor rango, es decir, de uno a dos salarios mínimos, con los parámetros del año 2000, es otra relación que se consideró pertinente para vincular la presencia de los cibercafés, por ser el indicador del ingreso per cápita que se interpreta como la capacidad de compra.

En la zona Huentitán no se da una correlación directa con la presencia de los cibercafés y las áreas señaladas como concentración muy alta de población que percibe de uno a dos salarios mínimos, ya que prácticamente no se ubica ningún establecimiento ahí. Esto lleva a retomar el argumento muchas veces expuesto en el documento, en el sentido de que la capacidad adquisitiva para los recursos tecnológicos es determinante. En esta evidencia se observa la importancia de atender las estrategias para el acceso social equitativo a los recursos de computación e Internet. La ausencia de cibercafés en esta zona no sólo muestra la poca capacidad de compra, sino también la escasa capacidad de consumo que la población tiene de este servicio.

Los siguientes rangos de densidad de población que perciben de uno a dos salarios mínimos en esta misma zona se concentran en los niveles alto y medio. Evidentemente, la mayor parte de esta población es asalariada y con niveles educativos no representativos; este factor, unido a la casi nula capacidad de acceso al servicio que ofrecen los cibercafés, deviene en que quienes acuden a los establecimientos de estas zonas dedican el tiempo de navegación en Internet a los juegos y la comunicación.

En la figura 25 se muestra la percepción salarial durante el mismo año 2000, con base en la población que tiene ingresos de cinco salarios mínimos o más. En esta relación, el mapa muestra una correlación positiva entre la percepción de salarios mínimos de la población con

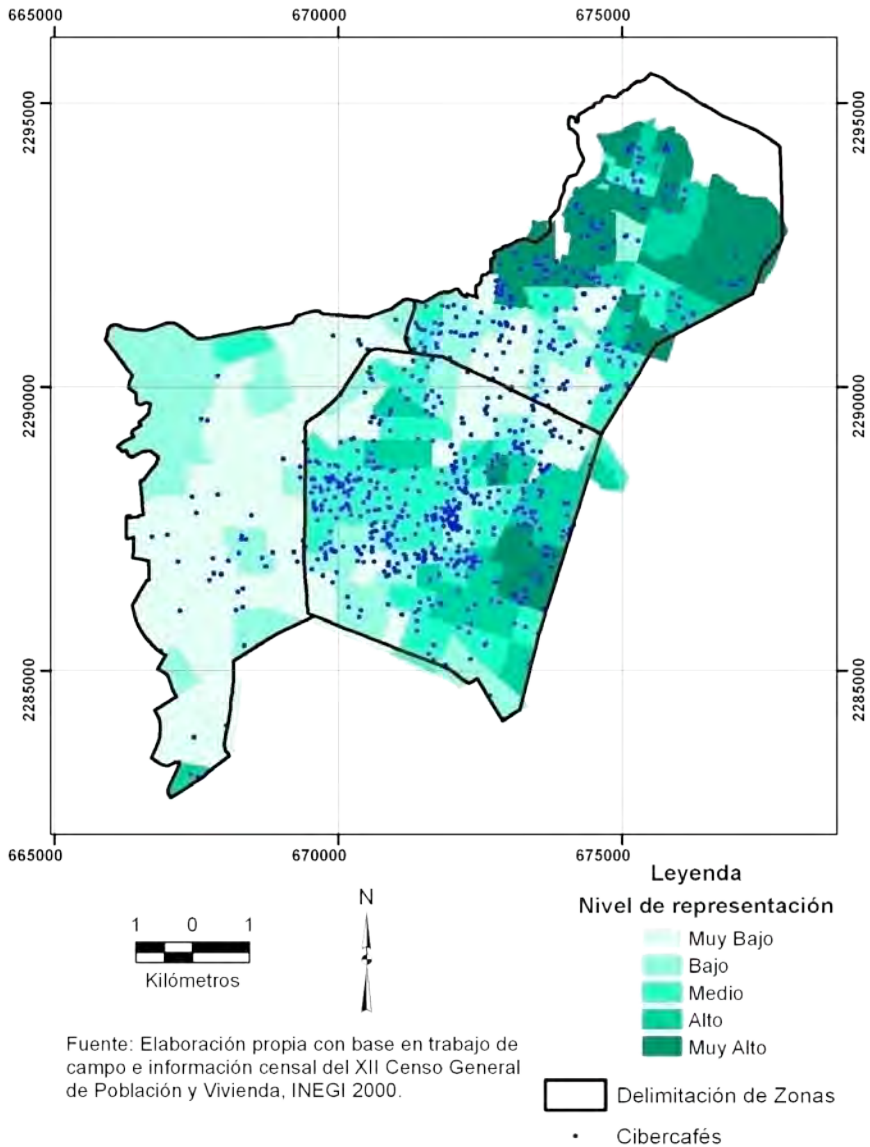


Figura 24. Establecimientos de cibercafé de las zonas Centro, Minerva y Huentitán, de 1 a 2 salarios mínimos (2000).

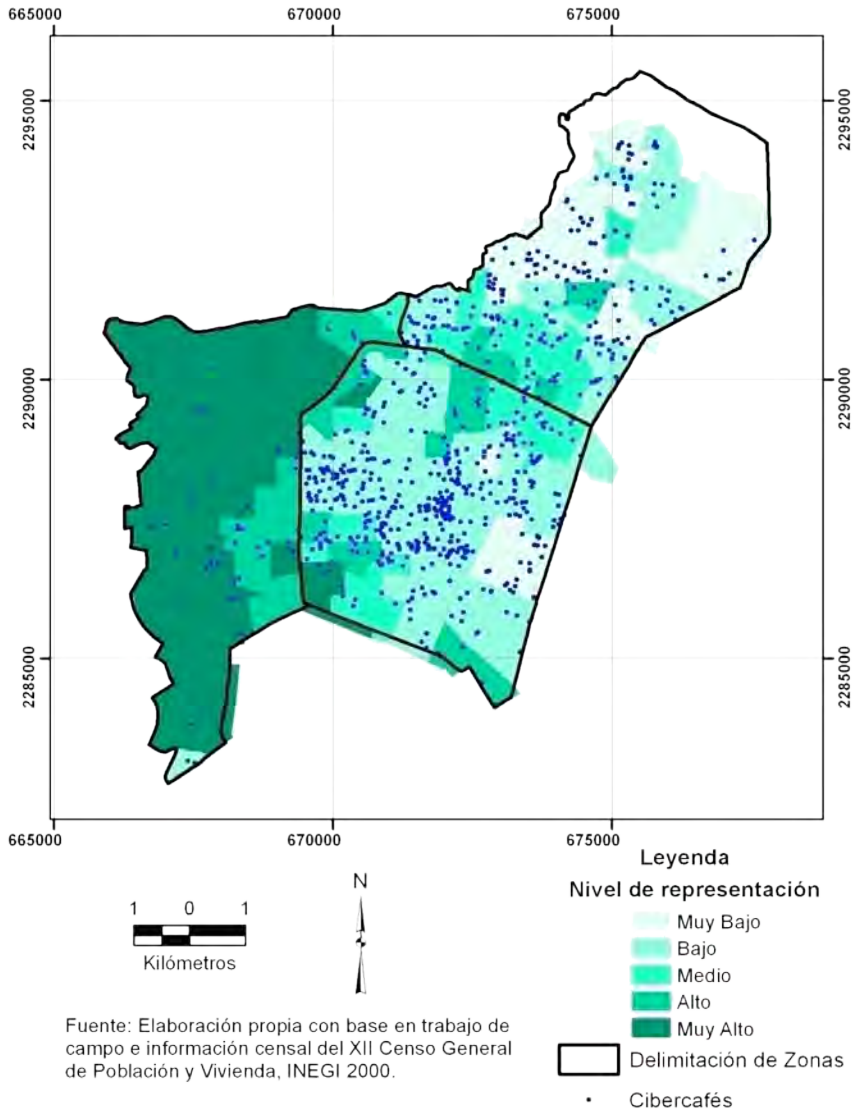


Figura 25. Establecimientos de cibercafé de las zonas Centro, Minerva y Huentitán, según índice de localización con población que recibe ingreso mayor de 5 salarios mínimos (2000).

la oferta de conexión comercial; es decir, que a mayor ingreso es más factible que la familia destine una cantidad para adquirir bienes y servicios básicos y complementarios, como son las computadoras.

Claramente se observa en la zona Minerva la condición de mayor poder adquisitivo entre sus habitantes y se vincula a la menor presencia de cibercafés. De forma contrastante, se puede ver que en los límites de la zona centro con la de la Minerva se ubican dos áreas con alto nivel de ingreso; sin embargo, alrededor de una no se localiza ningún establecimiento y en la otra sólo opera una mínima cantidad.

Con los datos de esta imagen se refrendan dos situaciones: a) el nivel del poder adquisitivo alto predomina y se trata de una zona que está modificando el uso del suelo y b) prevalece la presencia de negocios como cafés, bares y restaurantes en los cuales se ofrece conexión inalámbrica a Internet para quienes ya tienen computadoras, lo que convierte al cibercafé en un espacio poco redituable.

## LOS CIBERCAFÉS Y LAS ACTIVIDADES DE LA POBLACIÓN

Los usos de las computadoras y del Internet para actividades productivas y de trabajo no es una característica que se haya alcanzado en el ámbito nacional. Los mapas de las figuras 26 y 27 muestran el comportamiento de la presencia de los cibercafés en las zonas de estudio en relación con la actividad productiva de la población.

El contexto de la zona metropolitana de Guadalajara, caracterizado por la actividad económica basada en el sector de servicios,<sup>10</sup> se explica en razón de la apertura a las empresas vinculadas a la tecnología electrónica, lo que, aunado a la falta de inversión en el sector primario, genera incrementos significativos en el desempleo. Esto ha favorecido el crecimiento de la economía informal y la proliferación de

---

<sup>10</sup> 1990 es considerado un año en que la zona metropolitana de Guadalajara entra a su fase de metropolización avanzada (Cruz,1998); en ese entonces, la población ocupada en el sector terciario comprendía 56.40%, en el sector secundario, 36.13% y en el primario sólo 2.12%.



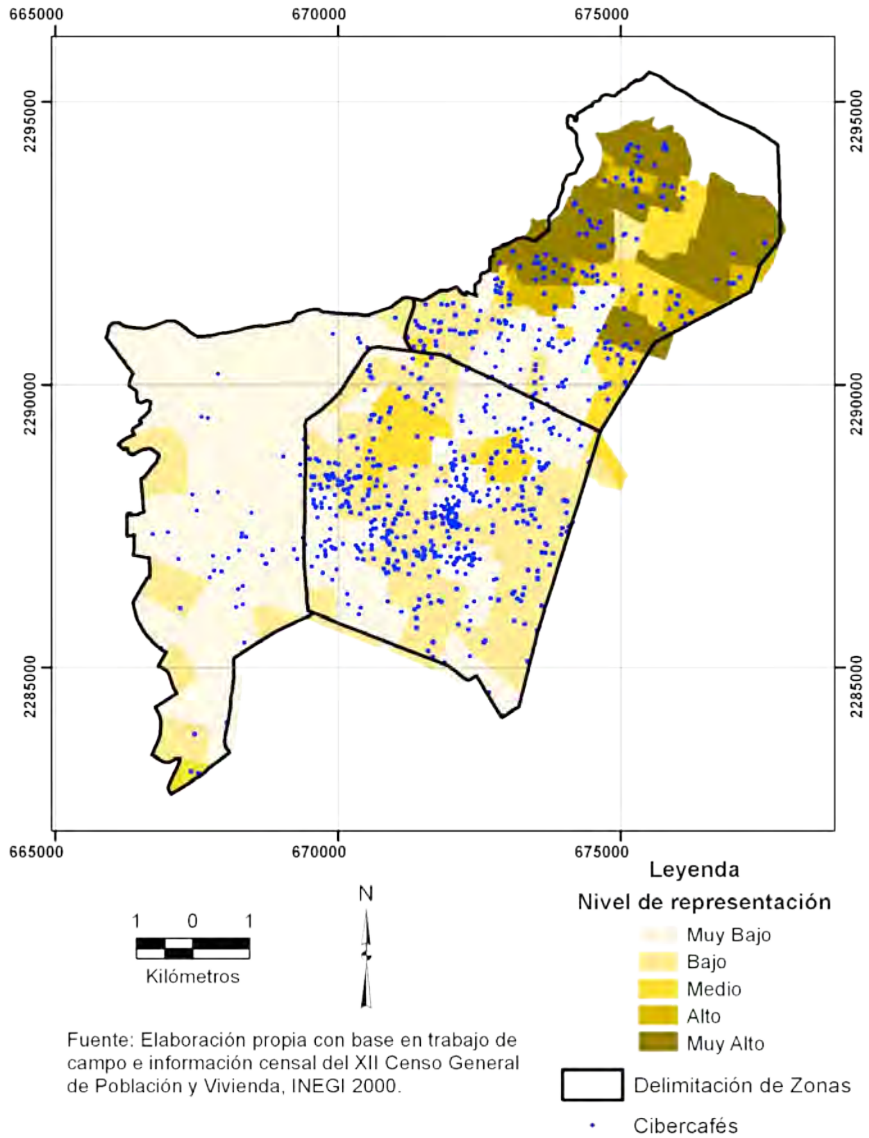


Figura 26. Establecimientos de cibercafé de las zonas Centro, Minerva y Huentitán, según índice de localización con población ocupada en el sector secundario (2000).

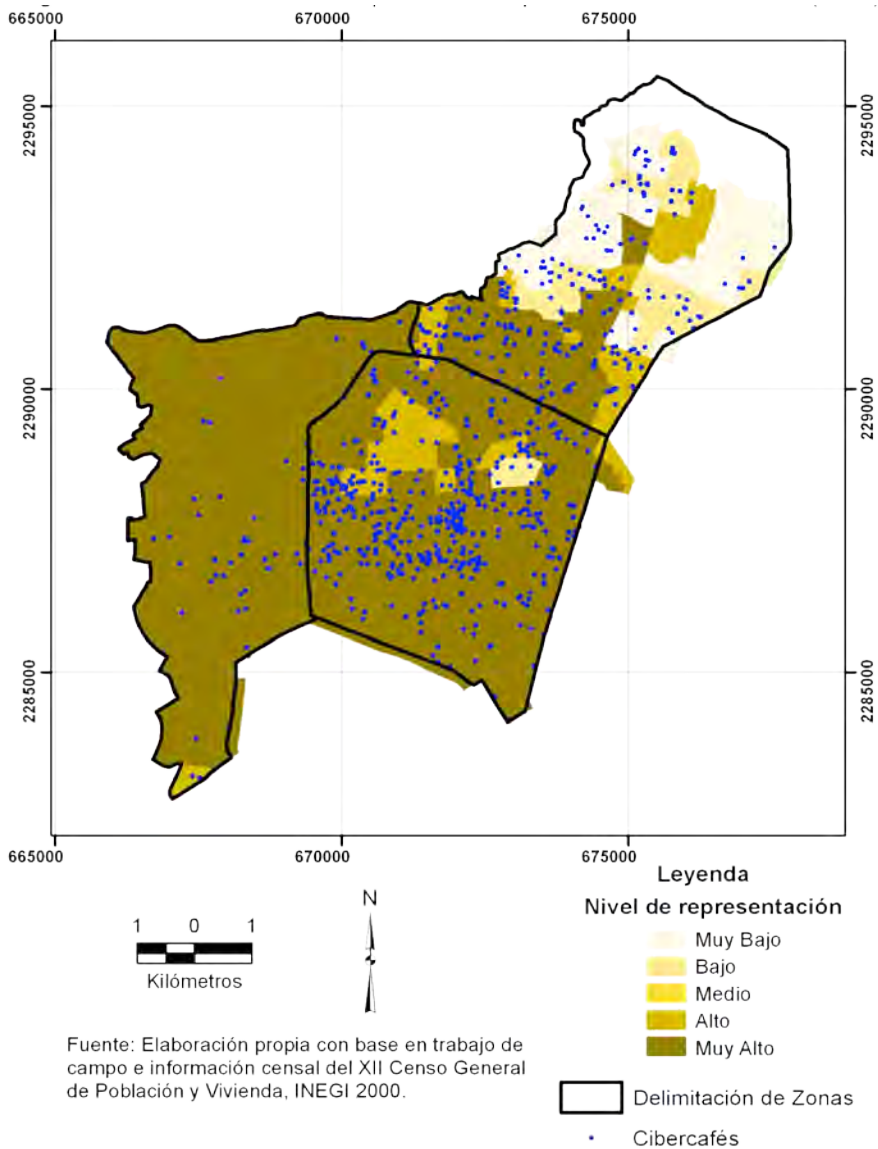


Figura 27. Establecimientos de cibercafé de las zonas Centro, Minerva y Huentitán, según índice de localización con población ocupada en el sector terciario (2000).

establecimientos objeto de estudio de este trabajo. De las tres zonas de estudio, en Huentitán se localiza el mayor número de personas cuyas actividades destacan en el sector secundario, con índices de muy alto, alto y medio y cuya remuneración salarial constituye una limitante para el consumo del servicio de los cibercafé.

Los cibercafé de la zona centro no tienen una relación directa con esta situación de los habitantes. El mapa de la figura 26 muestra niveles preferentemente medio y bajo, mientras que en la zona Minerva la condición de muy bajo nivel de población ocupada en el sector secundario es la de mayor representación.

En la relación con la ocupación de la población en el sector terciario, que presenta la figura 27, se invierten los indicadores. La tendencia de concentración de la población en este sector es hacia la zona Minerva y la presencia de cibercafé refleja coincidencia con el área de muy alto nivel. En la zona centro, caracterizada como sitio comercial por excelencia, resalta que los núcleos de concentración del servicio de renta de computadoras se ubican en las áreas más representativas de ella.

Los indicadores gráficos muestran la necesidad de que, mediante políticas públicas, se reduzcan las desigualdades que revela la información actual, así como la necesidad de fijar objetivos y evaluar los progresos. Reducir la brecha digital depende de disminuir, entre otros, las desigualdades y desequilibrios en el acceso a las tecnologías informacionales. A la desigualdad se suma la exigencia de impulsar la distribución equitativa de los beneficios del desarrollo tecnológico entre los habitantes de la ciudad, en busca de la congruencia entre los objetivos sociales de la política y los resultados deseables.

## LOS CIBERCAFÉS Y EL ACCESO PRIVADO A INTERNET

La infraestructura básica de las telecomunicaciones es fundamental; precede al uso de las computadoras y el aprovechamiento del Internet. La figura 28 muestra la situación en que los grupos de población de las

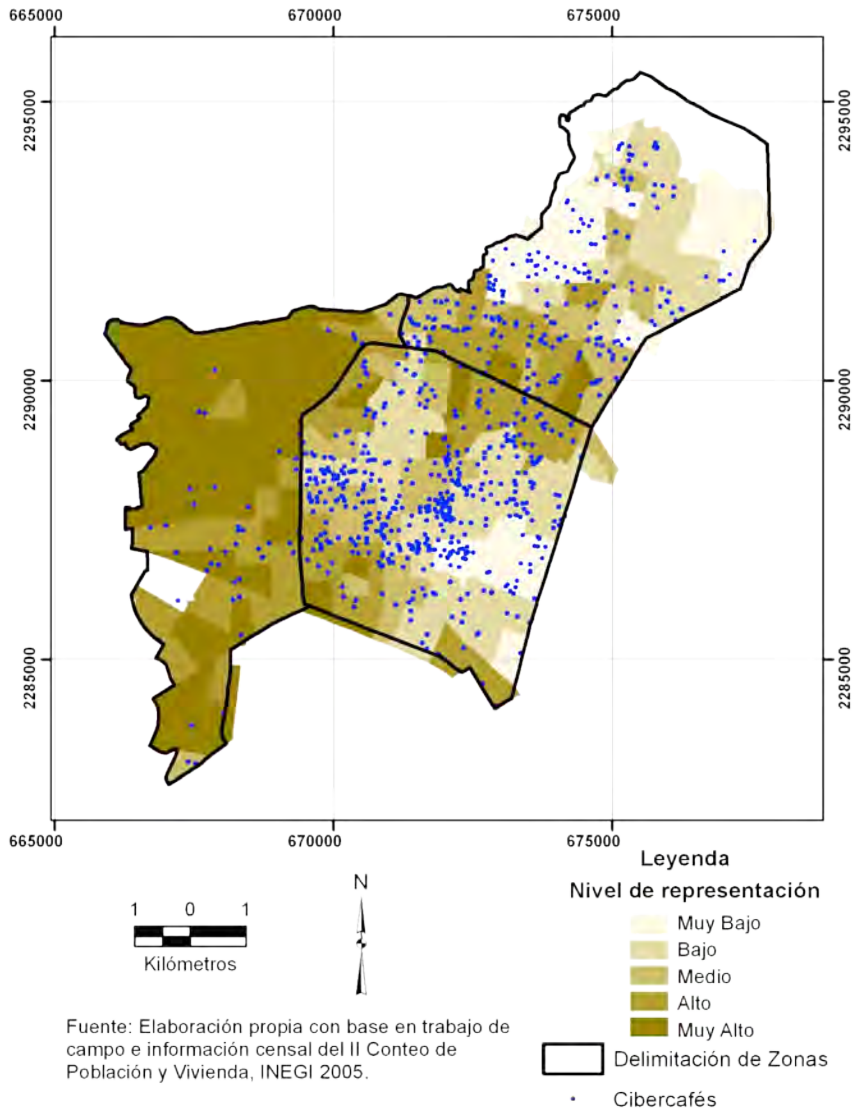


Figura 28. Establecimientos de cibercafé de las zonas Centro, Minerva y Huentitán, según porcentaje de viviendas particulares habitadas con respecto a viviendas que disponen de computadoras (2005).

zonas de estudio tienen la capacidad de tomar ventaja de las TIC. De acuerdo con la información del Segundo Censo de Población y Vivienda del INEGI, 2005, en el rubro de las viviendas particulares habitadas que disponen de computadoras, resalta la capacidad adquisitiva de la población que habita en la zona Minerva. Los indicadores más representativos son alto y muy alto.

La tendencia de concentración de las mejores oportunidades en diferentes áreas de infraestructura y servicios hacia el poniente de la ciudad, como ha sido históricamente, condiciona, como en este caso, que el acceso comercial a Internet no sea significativo.

Aun cuando la vocación preferente de la zona centro es comercial, se observa que en los núcleos habitacionales la representatividad de las viviendas que disponen de computadoras está presente, con la característica de que los cibercafé se localizan alrededor de estas áreas. Los núcleos de concentración de cibercafé en esta zona coinciden con los espacios de menor densidad de hogares que disponen de computadoras.

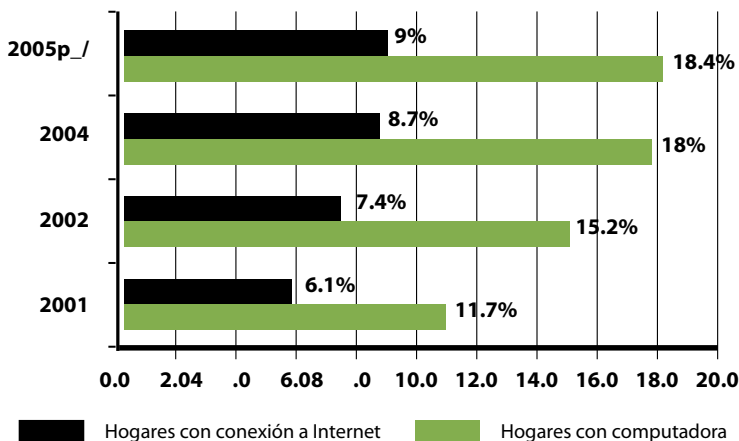
En Huentitán llama la atención que sólo aproximadamente una tercera parte de la zona presenta información sobre la existencia de hogares con computadora; más de la mitad del territorio presenta niveles bajo y muy bajo, lo que muestra lo extremo de la polarización socioeconómica en este tema.

Lo observado en la cartografía lleva a reflexionar que la brecha digital no es un fenómeno que se soluciona con el acceso a la tecnología; por el contrario, la falta de capacidad para adquirir ésta es una manifestación más de las disparidades sociales, culturales, de salud, educación o economía que marcan las grandes desigualdades, a pesar de que en la globalización se presenten como proceso tendentes a la democratización y homogeneización de las condiciones de desarrollo de los países del mundo.

En la nueva economía y en el contexto de la globalización se presupone que el desarrollo personal y profesional de las personas depende de la accesibilidad, lo cual redundará, necesariamente, en una mayor eficiencia y productividad laboral; desde esta perspectiva el país está aún

muy lejos de alcanzar estados óptimos. El porcentaje de penetración nacional de las TIC no llega a más de 20%, que resulta significativamente bajo (INEGI, 2000). El Distrito Federal, Baja California, Nuevo León y Querétaro tienen porcentajes apenas mayores de 12%; Jalisco y Aguascalientes registran 11%. Los demás estados de la república presentan índices de penetración de TIC en porcentajes de 10% y menos. Las entidades del norte del país son las que han logrado mejores índices, ya que su localización en la frontera norte determina la influencia que ejerce la proximidad con Estados Unidos, y la difusión de las innovaciones y la adopción de las tecnologías es mayor.

Aun cuando en el país la presencia de las computadoras en los hogares se ha ido incrementando paulatinamente, hasta llegar a 25.7% en 2008, la posibilidad de disponer de conexión a Internet en las casas representa todavía una restricción significativa: en 2008 se alcanzó 13.5% de disponibilidad de conexión en los hogares en el ámbito nacional (figura 29).



Fuente: INEGI, Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de las Tecnologías de la Información en los Hogares. p\_/:Cifras preliminares correspondientes al mes de junio.

Figura 29. Hogares con computadora e Internet nacional.

En Jalisco se ha presentado un comportamiento particular: el índice de penetración de las TIC tiene una tendencia de crecimiento negativo, que se explica por las condiciones económicas que han marcado los últimos años, mientras que el incremento de usuarios que acceden a Internet en lugares públicos es cada vez ascendente.

El acceso a la infraestructura básica de las telecomunicaciones es un elemento fundamental en el desarrollo de la sociedad. El acceso personal o privado es el modelo americano que prevalece, pero no necesariamente es el adecuado para todos. La accesibilidad pública es la estrategia que, desde las políticas públicas, se debe atender (Castells, 2000). Hablar de usuarios de tecnología adquiere sentido cuando no existen restricciones ni económicas ni sociales, sin limitarse al acceso a la tecnología, sino considerando, además, otros elementos de carácter cualitativo, como la frecuencia e intensidad en el uso de Internet.

## PERCEPCIONES DE LOS OPERADORES DE CIBERCAFÉS

Al término de cada encuesta se hizo el registro de observaciones de los señalamientos, las medidas de seguridad, la calidad del mobiliario y, sobre todo, el desempeño de las personas que dan el servicio y su disposición para contestar. En un principio, éstas mostraron resistencia a responder, porque creían que era una inspección del ayuntamiento; fue necesario, en muchos casos, hacer cita dos o tres veces para buscar la entrevista. Una vez que los dueños se enteraron de los propósitos, su actitud cambió y se despertó el interés por participar en el estudio, y conocer los resultados; entre las razones que mencionaron, están las siguientes:

... en realidad no sé cómo anda esto en toda la ciudad, nada más veo que se abren y se abren cibercafé, pero igual se quitan en cualquier momento.

... es bueno saber si todos estamos iguales.

### Otros expresaron:

... yo no sé nada, a mí me lo pusieron mis hijos para que tuviera algo en que entretenerme.

... me quedé sin trabajo y mis hijos me dijeron que lo pusiera y que ellos me iban a ayudar a atenderlo y como no vienen y yo no sé, la gente se va, por eso es que le he puesto más cosas.

Cuando llega gente y me pregunta, le hablo a mis hijos para que les vengan a ayudar y a veces pueden y a veces no.

Guadalajara es una ciudad en vías de incorporar las tecnologías informáticas y muestra una tendencia de desarrollo desequilibrada, discontinua, que favorece unas zonas y otras las margina.

Los lugares públicos tradicionales de reunión van dejando de serlo para un sector de la población, debido a la fuerte carga simbólica que representa la comunicación virtual. Vale la pena analizar con detenimiento los mapas de ubicación de las inversiones de infraestructura de telecomunicación que se están desarrollando y repensar cómo se está planeando la ciudad considerando que la legislación, la promoción y el financiamiento de las infraestructuras de comunicación parten de las políticas gubernamentales y de intereses privados.

El crecimiento anárquico ha caracterizado a los cibercafés ante la ausencia de un marco regulatorio y de organización. No existe un documento normativo que regule no sólo los locales, sino la responsabilidad de los dueños en cuanto a los delitos informáticos, como piratería, pornografía, extorsión, robo de identidad, entre otros. Tampoco los usuarios ni los proveedores de Internet están sujetos a alguna normativa. No hay registros de ingresos ni medida para regular las páginas que se visitan o los contenidos que se reciben o envían.

Para abrir un cibercafé sólo hace falta cumplir con los requisitos del giro comercial y contratar al proveedor. No están censados ni vigilados. Los negocios no llevan una bitácora de las personas que usan los equipos, cuándo ni por cuánto tiempo; tampoco se les solicita identificación.



## LA BRECHA DIGITAL: MÁS ALLÁ DEL ACCESO A LA TECNOLOGÍA

La brecha digital es observable en las consecuencias que tienen tanto el acceso como la organización para distribuir el poder de la información, la generación de conocimientos y la capacidad de conectarse a la Red en cualquier ámbito de la actividad humana. Respecto al sistema de gestión basado en Internet, si no se cumplen las acciones debidas es imposible que un país sea capaz de generar los recursos necesarios para cubrir sus necesidades de desarrollo, sobre una base económica y socialmente sostenible.

Considerar que la multiplicación de centros de acceso a las tecnologías de información puede contribuir por sí misma a abatir la brecha digital, es un pensamiento simplista del desarrollo tecnológico y social. Esta concepción ha llevado al fracaso los proyectos nacionales emprendidos. Si la accesibilidad no se vincula a proyectos de socialización y alfabetización tecnológica, no se puede pensar en una sociedad integrada al mundo global. En un país como el nuestro, no es suficiente la disposición de los recursos tecnológicos para resolver una problemática que, además de ser política y cultural, tiene un sustento económico. La apropiación tecnológica por parte del habitante común de la ciudad tiene relación directa con la calidad de vida, en la medida en que va evolucionando una cultura de mayor acceso a la información, de intercomunicación y acción social.

La reflexión sobre el uso de las TIC está ligada al futuro de la sociedad, porque no se puede concebir la calidad de vida y desarrollo al margen de la accesibilidad, inclusión y participación activa. La distancia entre desarrollo y subdesarrollo es causa fundamental de la inequidad en el acceso a las nuevas tecnologías (Hewitt, 2005); por ello, pensar en la sociedad de la información sin adentrarse en los procesos y políticas que caracterizan a nuestra sociedad es algo cuestionable.

El uso racional y las aplicaciones válidas de la tecnología se producen desde la misma sociedad que los aplica. La tecnología se aprueba a sí misma cuando son las personas las que deciden usarla, cómo y cuándo, es decir, cuando valida su propia relación con la tecnología

por el beneficio que le ofrece. El uso adquiere un sentido, que es satisfacer una necesidad. Para que las personas logren resolver problemas significativos con la tecnología, es necesario involucrarse con ella en un vínculo sociointelectual y no meramente instrumental, sin menoscabo de la importancia de los otros posibles usos que las tecnologías puedan tener. La premisa es que cuando una persona aprende y resuelve necesidades se motiva tanto para aprender como para mejorar como persona y para usar las herramientas con más creatividad.

Las personas así motivadas podrían entonces comenzar a incluir todos los usos que necesitarán en el trabajo, la producción, el comercio o para resolver trámites administrativos en la Red. No se trata de invertir sólo en la relación tecnologías de la información-desarrollo por educación-desarrollo, sino de lograr un vínculo orgánico entre las personas, los usos de las tecnologías y el desarrollo.

El papel de la comunicación en nuestra sociedad en cuanto a los sistemas multimedia es importante; la dimensión técnica de la comunicación parece sobreponerse, de tal forma que a la sociedad de la información también se le denomina “sociedad de la comunicación”, ya que a la comunicación se le atribuye la característica de ser la solución ideal para la democracia y el conocimiento. Éste es un punto de reflexión que no se puede soslayar para comprender el papel que juega la apertura de Internet y las posibilidades que ofrece en el ámbito de los usos que se hace de ella en los cibercafés. Observar las dimensiones técnica, social y cultural de la comunicación hace posible identificar si en la revolución tecnológica actual existen condiciones que den lugar a una transformación de la comunicación y, en consecuencia, a la sociedad del conocimiento (Wolton, 2000), y no quedarse sólo en el nivel de calificar si la tecnología es buena, como afirman algunos autores, y que por sí misma dará lugar a una nueva sociedad.

El valor intrínseco de la tecnología como medio de comunicación no puede negarse por las facilidades que ofrezca y que incidan en el aumento de la productividad humana, aunque éste no sea su fin. Sin embargo, pensar que ante la rápida evolución de la tecnología la sociedad hará lo mismo culturalmente, es otorgarle una función que no

tiene, porque lo esencial en un sistema de comunicación no es la técnica. Analizar la importancia de Internet no tiene el fin de saber si todo el mundo se beneficiará o asombrará de lo que permite hacer, sino comprender si existe alguna relación entre este sistema técnico y un cambio en el modelo cultural y social de la comunicación. Hay que considerar que por atractiva que se puede presentar la tecnología, no es suficiente; de qué sirve comunicarse de un extremo a otro del mundo si esa posibilidad tecnológica no es aprovechada de forma adecuada.

Desde esta perspectiva, tratándose de contextos de países dependientes del desarrollo tecnológico, la brecha digital se torna en un concepto con significaciones que trascienden a la accesibilidad; si el propósito es hacer un uso eficiente de la tecnología, habrá que dejar de ser consumidores de información.

Incluir la dimensión territorial en el análisis de la sociedad informacional ayuda a dar cuenta de cómo está operando el dinamismo de la incorporación tecnológica digital en la ciudad y cómo facilita u obstaculiza el acceso a las TIC. En este sentido, problematizar el papel de la ciudad desde las transformaciones territoriales lleva a *pensar* la ciudad con base en políticas urbanas que orienten su desarrollo en un sentido social. Si se conciben los cibercafés de Guadalajara como espacios urbanos comerciales que abren posibilidades de acceso a los recursos de Internet, es posible darse cuenta que la ciudad está desprovista de los recursos necesarios, presenta polos de concentración-dispersión y la calidad de los recursos tecnológicos con que la mayoría está operando es obsoleta y no se está atendiendo a las necesidades de cobertura social que se requieren.



## Conclusiones

### DE LOS CIBERCAFÉS

La creciente presencia de los cibercafés, su dinamismo y organización, en el caso de Guadalajara, ha constituido un factor de transformación de la ciudad en tres aspectos:

- La reutilización de los espacios urbanos comerciales y residenciales.
- La economía familiar y de proyectos de inversión.
- La cultura de los habitantes.

Los cibercafés representan un nuevo espacio público urbano donde se desarrolla la interacción social; son espacios físicos y digitales al mismo tiempo, sitios que no están proyectados ni son irreversibles, pero que precisan de una acción organizativa, un manejo adecuado y de una visión de su pertinencia a futuro.

Los cibercafés de esta ciudad constituyen un recurso humano y tecnológico instalado y subutilizado. Son espacios comerciales que no se sostienen por la ausencia de proyectos de apoyos e incentivos para ser socialmente útiles y con un desempeño efectivo como actividad comercial. Su mantenimiento y actualización tecnológica, además de lo

costoso que resultan, se convierten en un obstáculo que se suma a la marcada ausencia de capacitación del personal involucrado en su funcionamiento.

El escenario actual es producto del imaginario de modernización; los cibercafés son, ante todo, espacios simbólicos y de supervivencia económica familiar, lo cual tiene sus propias repercusiones sociales. El futuro que se avizora de seguir así es: mayor marginación, exclusión y consumo de Internet, menos socialización tecnológica y, sobre todo, menos autogestión.

Los propietarios se forman en la experiencia, conocimiento poco aplicado para la innovación. Se simula un acceso al mundo global, ya que no tienen capacidad técnica eficiente en cantidad de equipos, tipo de conexión y operan con software limitados, no originales. Vistos los cibercafés como elementos que apoyarán la transición a la sociedad de la información, en el contexto económico informático global que señala Augé (1998), la infraestructura del acceso comercial en la ciudad se configura en una nueva cultura de consumo local al tener acceso electrónico a la Red.

De lo anterior se deriva la importancia de incluir en las acciones de gobierno un proyecto de sociedad educativa orientado a lo social, y no sólo al consumo, a la información y al uso instrumental de la tecnología que produce nula innovación. Lo trascendente es promover los cibercafés como espacios de formación, sumando recursos, y reconocerlos como los lugares de encuentro organizados y soportados por instituciones culturales.

La ciudad no tiene un proyecto para la oferta de acceso comercial que cubra, estratégicamente, las zonas de la ciudad que están demandando el servicio. La investigación realizada se torna en el espejo de la realidad, que evidencia un modelo que habrá que valorar para decidir si lo que está sucediendo es lo que se desea. Cambiar el proceso y las condiciones de su presencia en la ciudad parte de un trabajo objetivo y reflexivo sobre la dinámica actual.

El uso de Internet en general permanece en constante crecimiento con la expectativa social y política de que el acceso a la Red ayudará a mejorar las condiciones de vida y las posibilidades de educación.

Lo anterior se refleja en el aumento de lugares públicos en los que se puede acceder a la Internet, como los cibercafés y otros, y que intentan cubrir el todavía bajo número de computadoras personales y en los hogares que faciliten la conexión. En la dinámica observada del acceso y uso de la Red en los cibercafés prevalece el consumo de tecnología e información.

En los proyectos de la ciudad el espacio del cibercafé no ha sido previsto como un nuevo lugar de reunión e interacción o como negocio que se suma al sector de servicios urbanos. Local y culturalmente, su presencia se ha caracterizado por ser un proyecto incierto, conducido por necesidades personales o familiares, por la carencia de calidad en las instalaciones, velocidad digital deficiente y ausencia de programas formativos que, desde su carácter desinstitucionalizado, abonen a la socialización tecnológica.

No obstante que los cibercafés ofrecen ventajas que pueden plantearse como empresa comercial y espacio sociocultural que ofrezca oportunidades para desarrollar el talento de las personas con capacidades y habilidades para avanzar en la construcción del conocimiento y en procesos innovadores, la red actual que existe en la ciudad no constituye una opción importante. El principal desafío para estos establecimientos es su sostenibilidad, en virtud de la relación desarticulada entre los actores involucrados, como son los gestores de la administración pública, proveedores del servicio de conexión y propietarios de los establecimientos en cuanto a los procesos empresariales que generan, y los usuarios, en cuanto a la significación que para ellos tienen tanto los cibercafés como los usos de Internet.

Los cibercafés tienen para los usuarios un doble significado: a) como lugar privado de concentración, sitios donde confluye la gente para conectarse a Internet y b) espacios que producen dispersión de la población en tanto que los lugares públicos tradicionales dejan de ser atractivos, al menos para el sector de la población que comienza a internarse en la comunicación cibernética.

En lo que se refiere al papel social de los cibercafés, desde el imaginario de los promotores se identifica que para la población local

involucrarse con las TIC representa una forma de buscar empleo o entretenerse, y el Internet es asumido como una forma útil, cómoda y generalizada para comunicarse.

El futuro de los cibercafés se puede visualizar, por el momento, en dos rumbos: a) su explosivo surgimiento y crecimiento será un fenómeno transitorio vinculado a las condiciones socioeconómicas de la población, que, en la medida en que el poder adquisitivo de las familias les permita contar con recursos tecnológicos particulares, irá desapareciendo, b) se convertirán en alternativas para revertir el estado actual y serán una entidad aprovechada y planificada que influirá de manera favorable en la transformación cultural de la sociedad.

Los estudios que abordan este tema han aplicado metodologías cualitativas o cuantitativas de forma excluyente; se orientan a los usos del Internet y la cuantificación y caracterización de los usuarios en estos espacios. El procedimiento aplicado en la investigación dio lugar a reconsiderar la importancia de construir indicadores y realizar estudios para conocer el comportamiento de la oferta comercial de conexión a Internet y trabajos comparativos sobre otros tipos de acceso a la Red: institucional, educativo y doméstico.

Carecer de proyecto que garantice condiciones para su funcionamiento, la calidad del servicio de conexión y del equipo hace que gran cantidad de los cibercafés instalados en Guadalajara sean establecimientos comerciales cuya permanencia no rebasa los cinco años, lo que representa una pérdida económica familiar.

El comportamiento histórico registrado del incremento de cibercafés durante la década de estudio es previsiblemente ascendente, por los menos en los próximos cinco años, debido a que se les considera una alternativa de autoempleo. En tanto no exista atención por parte de las autoridades municipales o estatales para planear este servicio, tendrá las mismas condiciones de concentración/dispersión que presenta en la actualidad.

La expansión de estos negocios responde a una lógica que explica que su proliferación en la zona comercial del centro de la ciudad obedece al servicio que se ofrece a quienes saben usar la tecnología. Son dos las características de la expansión de los cibercafés hacia otras zonas:



a) el servicio de conexión a Internet que buscan los jóvenes y b) los incipientes usos de e-gobierno. La mínima expansión hacia las zonas de mejor condición socioeconómica se explica en razón de la capacidad adquisitiva que se tiene para acceder de forma privada a la tecnología y a la mejor infraestructura para el servicio de conexión inalámbrica.

Por otra parte, se hace evidente la necesidad de un programa de gobierno y de apoyos fiscales para certificar la operación de los cibercafés, lo que incrementaría el cumplimiento de la normativa y la diversificación de los servicios. La vinculación de los cibercafés a diferentes servicios de la ciudad se puede concretar cuando el establecimiento es registrado en un programa destinado a apoyar a los estudiantes, mediante el cual, a través de accesos controlados, tienen derecho de uso de Internet por determinadas horas para usos escolares. El sistema cuantifica en forma automática la horas de uso por cada alumno y es un medio demostrable para que el gobierno estatal pague a cada establecimiento las horas de consumo por este concepto.

En otros servicios se puede considerar la tarifa única de acceso a Internet para todos los establecimientos; para la aplicación del gobierno electrónico se requiere que los operadores de los cibercafés estén capacitados y sean certificados como asesores de trámites gubernamentales. Para el servicio social, cada cibercafé puede contar con una computadora para uso de capacitación con base en el principio de los negocios socialmente responsables, e integrar una red de monitoreo de servicios de conectividad para apoyar con facilidades la permanente actualización de la infraestructura y cobertura de servicios. El propósito es transformar el estatus de los cibercafés en negocios que formalicen sus actividades empresariales con una orientación social.

## DE LA CIUDAD

La distribución de la Red para el acceso comercial a Internet constituye un indicador para mostrar la polarización social, en razón de que la oferta urbana está determinada por intereses económicos. En cuanto

al desarrollo urbano, las condiciones son aún precarias para constituir a la ciudad en un nodo de interacción que se distinga por generar, transformar y aplicar la información para el provecho de sus intereses sociales, de producción, innovación y comercialización.

Las características encontradas sobre la localización de la oferta comercial de acceso a Internet representada por los cibercafés, dan lugar a identificar a Guadalajara como ciudad fragmentada, es decir, con presencia de una red selectiva en lo relativo a la accesibilidad a las TIC.

La articulación entre la cibercultura y la ciudadanía no es un proceso espontáneo. Hay una gran distancia entre desarrollar las tecnologías y desarrollar las competencias ciudadanas orientadas al consumo de la tecnología y la creación de conocimiento, lo que implica asumir la tecnología y el cambio cultural en el proyecto de ciudad. La integración de los actores clave es requerida para abatir el estado actual, así como la identificación de tareas y prácticas, que representan el aprovechamiento de la infraestructura. En síntesis, la definición de una agenda digital orientada al desarrollo de la ciudad y los ciudadanos con las competencias necesarias para incorporarse a la sociedad del conocimiento.

Si bien en la formación de los nodos urbanos propios de la sociedad red no es toda la ciudad la que se involucra en el liderazgo de la economía mundial, el desarrollo urbano equilibrado se hace necesario para lograr objetivos locales, con la atención a sectores prioritarios como complemento para ofrecer mejores oportunidades para el desarrollo de las personas, desde la educación y el poder simbólico de la cultura que deviene en condiciones de competitividad urbana interna y externa.

El estado actual que guarda la ciudad en relación con la incorporación de las tecnologías informáticas refleja la desarticulación de los proyectos de accesibilidad como garantía de disponibilidad de recursos tecnológicos, en función de la atención a las demandas y de conectividad orientada al uso racional de las TIC. Es esta desarticulación la que configura la ciudad, una vinculación paradójica determinada por la concentración-dispersión, reflejo de la economía global inserta en el desarrollo capitalista.

Conocer la ciudad significa diseñar y construir una manera distinta de analizar, criticar y vivirla; comprender cómo se articulan la tecnología y la sociedad favorece el entendimiento de lo que está sucediendo, porque el aumento y la especialización de conocimientos no tiene su origen en la tecnología misma, sino en el cambio sociocultural que conduce a la transformación de la representación de la realidad. Reflexionar en aspectos como la localización de los cibercafés y la percepción de sus operadores ayudó a comprender su comportamiento y las tendencias que la ciudad va tomando, en apoyo a la planificación y la toma de decisiones, orientadas a fortalecer la reglamentación y el futuro de estos establecimientos.

En otro aspecto, destaca el impacto que los cibercafés han tenido en la transformación de las viviendas y en la calidad de vida familiar, afectada por la reducción del espacio de convivencia doméstica.

Asimismo, con este análisis se ha evidenciado la dispersión de las acciones de administración y control, así como la ausencia de un proyecto para Guadalajara como ciudad informacional, en lo que corresponde a la modalidad de acceso a Internet. En este contexto, se propone un programa de desarrollo sustentable de los espacios de cibercafés para hacer eficiente su funcionamiento social y económicamente.

## DE LOS PROYECTOS PARA EL MODELO DE ORGANIZACIÓN DE LA SOCIEDAD RED

El aspecto determinante del modelo de organización de la sociedad red se centra en la conectividad, de ahí la importancia de conocer quién y cómo opera el acceso a las TIC en la ciudad para que ésta funcione socialmente, entendiendo que la capacidad que tienen las TIC de conectar, de forma global e instantánea, es lo que produce la transformación en cómo se realizan las actividades.

Ha sido una práctica común tratar de manera indistinta en los programas oficiales la accesibilidad a la Red y la inclusión digital, ambas tienen un carácter sustantivo, pero diferenciado en sus acciones. El uso indistinto de los conceptos de accesibilidad y conectividad ha llevado a

confundir lo que, desde el proyecto nacional, se debe atender en cuanto a la incorporación de las tecnologías informáticas y las estrategias para su implementación y aprovechamiento social.

Se propone conceptualizar como accesibilidad el elemento representativo en el tema de la infraestructura y rentabilidad de las empresas ligadas al acceso tecnológico a la Red, la cobertura tecnológica para la comunicación, la información y redes. La accesibilidad tendría que ver, exclusivamente, con las políticas de proveedores, de inversión y de personal formado y calificado; comprendería los datos duros de las tecnologías informáticas.

De esta forma, la conectividad podrá ser comprendida como la identificación de los usos y usuarios de Internet en lo concerniente a objetivos, diseño y evaluación de la aplicación de los usos de Internet y de las tecnologías informáticas para favorecer la valoración de los procesos y objetivos sociales alcanzados. La conectividad implicaría, en consecuencia, pensar las acciones orientadas a la inclusión, es decir, las necesidades, estrategias, programas y proyectos: un programa de conectividad como proyecto participativo en la toma de decisiones que estime el impacto sobre la vida de los individuos y la sociedad; la regulación del uso de la Red que identifique conceptos y procedimientos a partir de las diferencias sociales, económicas, culturales y geográficas de los usuarios; en síntesis, el concepto de la conectividad llevaría a medir la efectividad y eficacia en el logro de propósitos específicos.

Distinguir los conceptos de accesibilidad y conectividad metodológicamente es importante cuando se trata de generar indicadores de la sociedad del conocimiento. Si se parte de que la construcción de indicadores tiene como base un escenario deseado, su función es medir y valorar el cumplimiento de objetivos y metas. Identificar en términos de indicadores la accesibilidad, como las formas, recursos materiales, planeación y expansión de las tecnologías informáticas, permitirá determinar la efectividad del vínculo entre política pública y realidad, así como la capacidad social para el acceso a la tecnología de tipo comercial, social y privada.

La conectividad referida al uso social en términos de indicadores se puede orientar a la valoración del desarrollo social y el impacto social y económico de las políticas públicas para que dejen de ser ajenas a los procesos económicos y sociales comunes. La conectividad habrá de ser relacionada con los elementos que se articulan en la realidad, como el cambio social, la revolución tecnológica y la ciudad digital. Los indicadores de la conectividad podrán expresar también la relación entre accesibilidad y uso, todo ello hará posible valorar el impacto de las TIC en el desarrollo social.

Destaca el papel de las políticas públicas como vehículo para determinar la concepción que, social y nacionalmente, se asume de la globalización y de la economía de mercado mundial, para generar proyectos locales relativos a la ciudad y al territorio, porque hablar de la ciudad es referirse a sus habitantes, que no son ajenos a los cambios estructurales que las tecnologías de la información promueven. El impulso selectivo desde las políticas públicas a la integración de sectores comerciales y financieros privados para promover la inversión en tecnologías informáticas, aunado a la ausencia de proyectos de gobierno, dejan en estado de incertidumbre el desarrollo social y es un factor que afecta el aspecto material y cultural de la ciudad.

La definición de las políticas públicas nacionales para introducir el tema de la incorporación de las TIC, que tuvo como trasfondo la globalización fundamentada en preceptos ideológicos implantados con la idea de que el liberalismo está fuertemente relacionado con la eficiencia económica y ésta con la modernidad, ha sido determinante en el proceso complejo que caracteriza al país, y que se ha distinguido por el reordenamiento de las interacciones y la polarización social y económica.

Las condiciones de las políticas públicas actuales de TIC en el país y de Jalisco muestran dos realidades: nulo compromiso del Estado para invertir recursos públicos y de incentivos para ampliar el número de ciudadanos con acceso a las TIC, y un estímulo creciente a la inversión privada en detrimento de la atención social. El notable incremento de cibercafé en Guadalajara no está regido por el principio de cobertura social.

El estudio de la actual transformación de la ciudad motivada por el desarrollo tecnológico requiere intensificar los vínculos entre las disciplinas urbanísticas y sociológicas para evaluar: 1) los proyectos de política pública respecto de la inclusión de las tecnologías informáticas y su aplicación; 2) la afectación de las actividades urbanas en los diferentes sectores por el uso de las tecnologías y el Internet; y 3) la formación del capital social que se está produciendo en la comunidad; lo anterior, para saber utilizar, conectar y comunicar a la ciudad y producir y dinamizar la proyección de la ciudad hacia el exterior.

El acceso a la infraestructura es sólo el primer paso para construir la sociedad de la información. El fin es la digitalización parcial o total de los flujos de información, procesos de comunicación y mecanismos de coordinación en diferentes sectores de la sociedad. Una de las aplicaciones más discutidas es el uso de las TIC para mejorar el desempeño del sector público, con la adopción de las herramientas de gobierno electrónico.

El papel de las políticas públicas es esencial en el desarrollo de la sociedad de la información; su función debe orientarse a ser el soporte principal para la sustentabilidad de la ciudad digital, y como tal, puede intervenir, entre otras muchas estrategias, en potenciar las posibilidades de los cibercafés como un recurso para acercarse a los ciudadanos y obtener de éstos un beneficio social direccionado que forme parte del Estado.

La infraestructura puede aprovecharse para abatir la brecha digital con servicios a los ciudadanos, bien sea en la línea de educación o de servicios, y otorgarles una certificación. Asimismo, ofrecer capacitación al personal encargado de los establecimientos y beneficios fiscales, al retribuir el tiempo de conexión por estos servicios. Acciones como éstas, que tienen como principio un proceso de resignificación de estos espacios, traerá como resultado colateral la reglamentación orientada a superar las clausuras, las indefiniciones del giro a que se sujetan y las condiciones de su establecimiento y sus usos.

Diseñar una ciudad digital sustentable no sólo depende de los recursos económicos, sino también de una estructura organizativa para asegurar su gestión. Los recursos económicos de una ciudad digital han de destinarse a complementar la infraestructura existente, ampliar los sitios de acceso a Internet y capacitar a servidores y usuarios.

Es impostergable la tarea de producir indicadores que hagan observable y medible el proceso de integración mundial que se está alcanzando y comprender la recomposición actual del mundo. Indicadores que consideren los elementos materiales y sociales que interactúan en la configuración de la nueva ciudad. Con estos indicadores, será posible diseñar los nuevos proyectos de ciudad, como lugar que es trascendido en el tiempo y el espacio por la tecnología. Si bien no hay modelos ideales, sí existen procesos eficaces adecuados. Este trabajo reveló posibilidades nuevas de generación de metodologías para identificar y analizar los procesos de transición social que disminuyan o eviten la marginación tecnológica.





## Referencias bibliográficas

- Alcántara, C. (2001). The development divide in a digital age: An issues paper. United Nation: Research Institute for Social Development. Recuperado en diciembre de 2008 de <http://unrisd.org/engidex/publi/cat/publdnt.ttm>
- Alderoqui, S., Blanco, J., & Penchansky, P. (2002). *Ciudad y ciudadanos*. Buenos Aires: Paidós, colección de Educación.
- Alonso, A., & Arzoz, I. (2002). *La nueva ciudad de Dios: un juego cibercultural sobre el tecnohermetismo*. Madrid: Biblioteca de Ensayo.
- Arizpe, L. (2004). *Compiladora "Cibercafé" -Un activo social colectivo, los retos de la cultura en México*. México: Porrúa.
- Arroyo, A. (2006). *Distribución territorial de la población. Estrategias de política*. México: El Colegio de México.
- Augé, M. (2000). *Los no lugares: espacios del anonimato*. Barcelona: Gedisa.
- Barman, Z. (1999). *La globalización: consecuencias humanas*. Río de Janeiro: FCE.
- Becerra, M. (s.f.). De la divergencia a la convergencia en la sociedad informacional: fortalezas y debilidades de un proceso inconcluso. Recuperado de <http://www.ehu.es/zer/zer8/8becerra5.html>

- Bell, D. (1987). *The World and United States en 2013*. Cambridge: Daedalus116.
- Bericat, E. (1998). *La integración de los métodos cuantitativos y cualitativos en la investigación social. Significado y medida*. Barcelona: Ariel.
- Birkland, T. A. (2005). *An introduction to the political process: Theories, Concepts, and Models of Public Policy Making* (2a ed.). Nueva York: ME Sharpe.
- Borja, J. (2003). *La ciudad conquistada*. Madrid: Alianza Editorial.
- Borja, J., & Castells, M. (1998). *Local y global. La gestión de las ciudades en la era de la información*. Madrid: Taurus.
- Camberos G., J. (1993). Influencia postindustrial en la conformación de los usos del suelo en la zona metropolitana de Guadalajara. En L. F. Cabrales Barajas. *Espacio urbano, cambio social y geografía aplicada* (pp. 175-193). Guadalajara: Universidad de Guadalajara.
- Castells, M. (1995). *La ciudad informacional*. Madrid: Alianza.
- (2002). *La era de la información, economía, sociedad y cultura* (vol. 1: La sociedad red). México: Siglo XXI.
- (2001). *La galaxia Internet: reflexiones sobre Internet, empresa y sociedad*. Madrid: Arete.
- (1978). *La teoría marxista de las crisis económicas y las transformaciones del capitalismo*. México: Siglo XXI.
- Castoriadis, C. (1989). *La institución imaginaria de la sociedad*. Barcelona: Tusquets Editores.
- Coecytjal (abril, 2005). Brecha digital en Jalisco: análisis e identificación de oportunidades para el sector de tecnologías de información y comunicaciones. Recuperado en julio de 2009 de <http://www.coecytjal.org.mx/documento/brecha.pdf>
- Comisión Europea (enero, 2003) Plan de Acción Europea 2005: una sociedad de la información para todos. Recuperado el 18 de marzo de 2008 de [http://europa.eu.int/information\\_society/europe/2002/news\\_library/documents/eeurope2005/eeurope2005\\_es.pdf](http://europa.eu.int/information_society/europe/2002/news_library/documents/eeurope2005/eeurope2005_es.pdf)

- Cruz Solís, H. (1998, mayo). *El análisis urbano de Tonalá, núcleo conurbado a Guadalajara*. Tesis doctoral. Alcalá de Henares, Madrid, España.
- De Mattos, C. (2001). Globalización y urbanización en América Latina. Recuperado de [http://www.iai.int/si/2004/2004ugec\\_files/lectures/carlos:mattos.pdf](http://www.iai.int/si/2004/2004ugec_files/lectures/carlos:mattos.pdf)
- Declaración de principios y plan de acción (diciembre, 2003). Documentos finales de la primera fase de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información. Recuperado el 16 de marzo de 2008 de [http://www.itu.int/wsis/documents/doc\\_multi-en-1161|1160.asp](http://www.itu.int/wsis/documents/doc_multi-en-1161|1160.asp)
- Del Brutto, B. A. (2003). Globalización y el nuevo orden internacional: las sociedades de la información. *Textos de la Cibersociedad*, (3). Recuperado de <http://www.cibersociedad.net>
- Dubois, A. (2005). Una lectura de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación desde el desarrollo humano. Recuperado en enero de 2007 de <http://www.hegoa.ehu.es/>
- Echeverría, J. (2002). Los señores del aire: *Telepolis y el tercer entorno*. Barcelona: Destino.
- Finkelievich, S. (18-21 de febrero, 2002). Acciones globales para la inclusión social en la sociedad de la información: de consumidores a ciudadanos.
- Simposio Latinoamericano y del Caribe “La educación, la ciencia y la cultura en la sociedad de la información”. Recuperado el 17 de enero de 2007 de: <http://www.links.org.ar>
- (1998). La ciudad y sus TIC's. Tecnologías de la información y la comunicación. Quilmes: Universidad Nacional de Quilmes.
- Finkelievich, S. (2002). Ciudad a la red. Buenos Aires: La Crujía.
- Finkelievich, S., & Prince, A. (2007). El involuntario rol social de los cibercafés. Recuperado de <http://www.oei.es/tic/rolcibercafe.pdf>
- Fisher, H. (1984). *¿La calle a dónde llega?* México: Arte y Ediciones.
- García Canclini, N. (2008). *La globalización imaginada* (vol. Estado y Sociedad 76). Buenos Aires: Paidós.

- Giddens, A. (1994). *Consecuencias de la modernidad*. Madrid: Alianza Universidad.
- (2000). *Un mundo desbocado: los efectos de la globalización en nuestras vidas*. Madrid: Taurus.
- González, J. A. (1995). Coordinadas del imaginario: protocolo para el uso de cartografías culturales. *Estudios sobre las culturas contemporáneas*, segunda época, vol. 1, núm. 2, 135-161.
- Graham, S. (2000). Las telecomunicaciones y el futuro de las ciudades: derribando mitos. *Revista Latinoamericana de Estudios Urbanos Regionales EURE*. Recuperado de <http://redalye.uaemex.mx/redalyc/pdf/196/19607701.pdf>
- Guerra, J. F. (s.f.). El sistema e-México y los centros comunitarios digitales como alternativa para afrontar la brecha digital. Análisis empírico. Instituto Tecnológico de Celaya. Recuperado el 13 de julio de 2009 de: <http://admon.itc.mx/ojs/index.php/panorama/article/view/147/159Hewitt> de
- Guzmán, L. (23 de mayo, 2007). Proliferan en la ciudad los cafés con Internet. Hay más cibercafés en Guadalajara que tortillerías en todo Jalisco. *El Informador*, Guadalajara, Jalisco.
- Hillier Bill, H. J. (1984). *The social logic of space*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hofmann, A. & Garza Cantú, M. (agosto-septiembre, 2008). Una estrategia nueva para el acceso universal en México. *Revista Política Digital*.
- Ibáñez, J. (1998). *Nuevos avances en la investigación social*. Barcelona: Proyecto a Ediciones.
- Islas, O. (28 de septiembre, 2008). Espacio Blog. México Universal: México, la sociedad del conocimiento. Recuperado de <http://octavio-islas.espacioblog.com/post/2008/09/28/mexico-universal-octavio-islas-mexico-la-sociedad-del-conocimiento>
- Kaufman, E. (2007). *Políticas públicas y tecnologías. Líneas de acción para América Latina*. Buenos Aires: La Crujía.
- Libro Verde: vivir y trabajar en la sociedad de la información. Prioridad para las personas* (1996). Luxemburgo: Comisión Europea.

- Maeso, O., & Hilbert, M. (2006). Centros de accesos públicos a las tecnologías de información y comunicación en América Latina: características y desafíos. Recuperado de <http://www.cepal.org/Socinfo>
- Mancini, P. (2004) extracto de la nota: “8 millones de internautas y la brecha digital de la Argentina”, Recuperado el 9 de enero de 2007 de <http://weblog. Educar/sociedad-información/archivos/003243.php>
- Mattelart, A. (2002). *Historia de la sociedad de la información*. Barcelona: Paidós.
- (2004). *Sociedad intercultural y sociedad del conocimiento. Los retos democráticos de la sociedad de la información*. Madrid.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis*. Oakland: Sage.
- Morín, E. (2002). *Sociología*. Madrid: Tecnos.
- Orozco, G. G. (1997). *La investigación en comunicación desde la perspectiva cualitativa*. México: IMDEC.
- Plan Delors. Plan de acción: una sociedad de la información para todos (s.f.). Recuperado de <http://www.uc3m.es/.../plan.../programa%20sociedad%20de%20la%20informaci%...>
- Renaud, A. (1990). Comprender la imagen hoy. En A. Abruzzese (Comp.). *Videoculturas de fin de siglo*. Madrid: Cátedra.
- Reynoso, C. (2009). Sintaxis espacial: teoría y práctica. Recuperado de <http://carlos reynoso.com.ar/sintaxis espacial/>
- Rogers F. Everett, S. F. (1971). *La comunicación de las innovaciones. Un enfoque transcultural*. México: Hierro Hermanos Sucesores.
- Sassen, S. (1999). *La ciudad global: New York, Londres, Tokio*. Buenos Aires: Eudeba.
- Saxe-Fernández, J. (1999). *Globalización: crítica a un paradigma*. México: Plaza & Janes/UNAM.
- Schwartz, & Jacobs. (1984). *Sociología cualitativa, método para la reconstrucción de la realidad*. Mexico: Trillas.
- Toffler, A., & Heidi. (2006). *La revolución de la riqueza*. (J. de Jòdar, Trad.) Madrid: Knopf.

- Toudert, D., & Buzai, G. (2004). *Cibergeografía: tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en las nuevas visiones espaciales*. México: Universidad Autónoma de Baja California.
- Wellman Barry, A. Q. (2004). How does the internet affect social capital. En H. M. V. *IT and the social capital*. Toronto: University of Toronto.
- Wolton, D. (2000a). *Internet ¿...y después?* Barcelona: Gedisa.
- (2000). *Sobrevivir a Internet. Conversaciones con Olivier Jay*. Barcelona: Gedisa.

*Los cibercafés de Guadalajara* se terminó de editar y reproducir en noviembre de 2011 en los talleres de la Coordinación de Producción del Sistema de Universidad Virtual de la Universidad de Guadalajara, Av. Juárez 976, piso 5, Col. Centro, C.P. 44100, Guadalajara, Jalisco, México.

Esta edición consta de 200 discos compactos.

Editado en la Coordinación de Recursos Informativos de UDGVirtual por: Angelina Vallín Gallegos, edición; José Luis Chávez Velázquez, coordinación de producción; Brígida del Carmen Botello Aceves, corrección de estilo; Claudia Guadalupe Anaya Ortega, diseño de portada; José Mariano Isaac Castañeda, diseño, diagramación e infografía.





«Interesante trabajo que nos da cuenta de una de las vías que más aporta a cerrar brechas en el acceso a las tecnologías, por lo que éstas representan ahora para muchos de los ámbitos de nuestras vidas. La diversidad de espacios donde se ubican los ciber, la gran variedad de servicios que prestan y cómo más allá de sus servicios técnicos, se convierten en nuevos espacios de socialización, entre sus asistentes y entre estos con quienes se comunican en cualquier lugar del mundo.

La relevancia de este estudio reside en los modos en que puede ser aprovechado para múltiples propósitos, tales como el teletrabajo, la educación a distancia, tramitología gubernamental, comercio electrónico, y especialmente, con las estrategias como las que actualmente realiza el gobierno del de estado de Jalisco para impulsar la “Agenda Digital”, específicamente la instalación de cibercafés con su programa: “Ciberjal”.»

*Manuel Moreno Castañeda*



UNIVERSIDAD DE GUADALAJARA  
SISTEMA DE UNIVERSIDAD VIRTUAL