



SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
UNIDAD AJUSCO
LICENCIATURA EN PEDAGOGÍA

LAS TIC EN CONTEXTOS VULNERABLES: DIAGNÓSTICO PARA LA VALORACIÓN DEL USO DE
TIC EN UNA POBLACIÓN DE ADULTOS EN SITUACIÓN DE CALLE QUE INTEGRAN EL
PROYECTO "MI VALEDOR"

TESIS

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PEDAGOGÍA
PRESENTA

ILSE RUBÍ MIRANDA HERNÁNDEZ

ASESORA:
DRA. MARÍA DEL PILAR CRUZ PÉREZ

CIUDAD DE MÉXICO, FEBRERO, 2020

Agradecimientos

A través de estas líneas quiero expresar mi más profundo agradecimiento a todas las personas que con su aporte académico y humano han colaborado en la realización de este trabajo de investigación.

Quiero agradecer de forma muy especial a mi asesora de tesis Dra. María del Pilar Cruz Pérez por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento, sin ella esta tesis no sería lo que es. Doctora gracias por su tiempo, la inspiración y el ejemplo intelectual.

Al proyecto “Mi Valedor” por recibirme con las puertas abiertas y mostrarme una mirada lejos de prejuicios y estereotipos sobre la población en situación de calle.

A los valedores y valedora por compartirme su conocimiento sobre la vida en la calle, conocimiento valioso y único, que hizo posible la realización de este trabajo de investigación.

Al Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México por el apoyo académico y económico brindado para la elaboración de esta tesis.

A las sinodales Dra. Luz María Garay Cruz, Mtra. Martha Altamirano Rodríguez y a la Lic. María Alejandra Huerta García por su tiempo y aportes valiosos para el mejoramiento de esta investigación.

Dedicatoria

Le dedico este trabajo de tesis a mi familia, gracias por dármele todo.

Índice

Introducción	1
Capítulo I	8
La alfabetización digital en contextos vulnerables: propuestas freireanas desde la educomunicación para pensar la inclusión social de sujetos en condición de vulnerabilidad	
1.1 Educación liberadora: pensamiento pedagógico de Paulo Freire para transitar del uso técnico al uso crítico de las tecnologías.....	8
1.1.1 El carácter dialógico y participativo de la educomunicación	15
1.1.2 El uso de medios y TIC en el proceso educomunicativo.....	18
1.2 Educación y TIC: alternativa para la inclusión social y acceso a derechos de poblaciones en condiciones de vulnerabilidad.....	22
1.3 El uso de TIC como vehículo para la inclusión social y el acceso a derechos de las poblaciones callejeras	29
Capítulo II	35
Hacer visible lo invisible: el proyecto “Mi Valedor” como herramienta para la inclusión social de poblaciones callejeras	
2.1 El proyecto “Mi Valedor”: antecedentes, características y su aplicación en México.....	35
2.2 ¿Es posible la inclusión social de poblaciones callejeras? Alcances y limitaciones del proyecto “Mi Valedor”	46
2.2.1 Mi Valedor: de personas en situación de calle a escritores, fotógrafos y conductores de radio.....	54

2.3 El uso de las TIC como herramienta para el desarrollo de las actividades del proyecto “Mi Valedor”	69
2.3.1. Experiencias sobre el uso de TIC en contextos vulnerables.....	73
2.3.2 Análisis sobre el uso de TIC en comunidades vulnerables.....	77
Capítulo III	83
Impacto del uso de TIC en una población de adultos en situación de calle: de los prejuicios a la experiencia concreta de los participantes en el proyecto “Mi Valedor”	
3.1 El diagnóstico exploratorio como estrategia metodológica para acceder a las experiencias de uso de las TIC de una población en situación de calle.....	83
3.2 Acceso, conocimiento, uso y apropiación de las TIC en una población de adultos en situación de calle.....	90
3.2.1 Acceso a las TIC (C1)	91
3.2.2 Conocimiento y uso significativo de las nuevas tecnologías (C2).....	99
3.2.3 Apropiación Individual y social de las TIC (C3).....	108
3.2.4 Transformación social producida por el uso de las TIC (C4)	113
3.3 La observación participante como elemento para conocer las prácticas y la apropiación individual y colectiva sobre el uso de TIC en una población de adultos en situación de calle.....	121
3.3.1 Acceso a dispositivos electrónicos e internet.....	122
3.3.1.1 Condiciones de acceso a espacios para uso de internet.....	122
3.3.2 Experiencias en torno al acceso a espacios y el uso de internet.....	123
3.3.3 Inclusión social y TIC	124
3.3.4 Entrevista a informantes clave.....	126
3.3.4.1 Aproximación a posibles problemáticas a las que se enfrentan los integrantes del proyecto "Mi Valedor" que pudieran tener alguna solución en el uso de las tecnologías.....	127

3.3.4.2 Condiciones de acceso a espacios para uso de internet.....	129
3.3.4.3 Experiencias en el uso de internet	130
Conclusiones	132
Bibliografía.....	137
Anexo	147

INTRODUCCIÓN

La presente investigación ofrece un acercamiento a los alcances que tienen los procesos formativos de educación para el uso y apropiación de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), en las prácticas cotidianas de un grupo de personas adultas en situación de calle, sector al que tradicionalmente se ha considerado como parte de la población en condiciones de vulnerabilidad, pero con nula posibilidad de reinserción social, y por ende “no educable”.

Tal situación, contrasta con la idea generalizada de que esta población pudiera no estar interesada en acercarse a estos conocimientos o contar con las habilidades necesarias para usar estas herramientas y por tanto, pareciera que no es necesario ofrecer posibilidades para acceder y hacer uso de las TIC, así como, de hacer frente a los retos del mundo digital, no obstante, en esta investigación se hace evidente que ofrecer condiciones mínimas para el acceso y uso, es suficiente para despertar el interés en el uso y llegar incluso a la apropiación de estas herramientas.

El origen de mi interés, como pedagoga, de dar cuenta de los procesos educativos que se generan fuera del contexto escolar, radica en la observación cotidiana y luego especializada, de problemáticas educativas que se dan en las mismas calles, la cual me llevo a ubicar los alcances y limitaciones que este grupo de personas tienen al familiarizarse con el uso de TIC pues, pese a ser un sector invisibilizado por la sociedad, cuenta con un gran potencial para apropiarse de ellas, lo que por una parte, desmantela estereotipos que se tienen sobre este sector, y por otro, abre la posibilidad para mejorar sus condiciones de vida en aspectos de inclusión social y acceso a derechos básicos, como la educación.

La atención a sectores vulnerables, también conocidos como grupos sociales en condición de desventaja, entre los que se ubican las personas en situación de calle, es uno de los ejes más importantes dentro de las agendas políticas de las instancias gubernamentales en todo el mundo, e incluye la recuperación de necesidades de sectores o grupos de la población que por su edad, sexo, estado civil, origen étnico o cualquier otra condición física, mental o socioeconómica, se encuentran con menos posibilidades de incorporarse y acceder al bienestar (Schmelkes, 2012).

En México, esta preocupación se enmarca en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018, en el cual, se plantea como objetivo hacer de México un país incluyente donde todos tengan acceso efectivo a los derechos que otorga la Constitución, y por esto, la Cámara de Senadores a través de la Comisión de Atención a Grupos Vulnerables fundamenta leyes y realiza planes de trabajo anuales con la finalidad de establecer estrategias y objetivos que lleven a mejorar la calidad de vida de dicho sector. Sin embargo, llama la atención que los planes y acciones gubernamentales, se enfocan principalmente en personas con discapacidad, niñas, niños, adolescentes y adultos mayores, así como niñas, niños y adolescentes en situación de calle (PND, 2013), dejando de lado que entre esta población existen personas adultas, que de la misma forma están expuestas a condiciones de vulnerabilidad.

En el mismo sentido, el PND 2019 – 2024 señala entre sus objetivos ,que la población pueda vivir en un entorno de bienestar, asegurando que toda la población tenga acceso a una vivienda digna, promoviendo el pleno ejercicio de los derechos sociales, también se enfoca en garantizar protección social para personas que viven en situaciones de vulnerabilidad a través de la Estrategia Nacional de Paz y Seguridad, donde se afirma que el gobierno federal combatirá la pobreza y la marginación de los sectores más indefensos de la población, no obstante, la Comisión de Atención a Grupos Vulnerables en el presupuesto para el Gasto Público en la Atención a Grupos Vulnerables 2019, solo considera como

grupos de atención prioritaria a las personas adultas mayores y a las personas con discapacidad.

Lo anterior, aunado a “la ausencia de normas, políticas y prácticas que favorezcan el ejercicio pleno de sus derechos humanos, especialmente de los derechos económicos, sociales y culturales, entre los que se ubican los derechos a la vivienda, salud, educación o alimentación” (CDHDF,2014, p.9) expone a las personas adultas en situación de calle a un mayor riesgo de vulnerabilidad. Adicionalmente, son víctimas de calificativos como *delincuentes, locos, mugrosos* o *vagos*, esto porque, como plantea Weason (2006):

El aspecto material de la situación de calle, es decir la extrema pobreza, tiene para ellos repercusiones negativas con respecto a la imagen social que existe sobre su situación. Esta desposesión material tiende a ser explicada por la gente con ideas como: la falta de esfuerzo, problemas de personalidad, fracasos, incapacidades, problemas valóricos o morales. Junto con esto, las necesidades materiales serían otra razón para considerarlos potenciales delincuentes. Ni siquiera el Estado ha tenido un reconocimiento de sus condiciones de vida desde una actitud de cooperación, sino que han sido sólo las instituciones de beneficencia o grupos de voluntarios los que han sido solidarios y comprensivos con ellos. (p.96).

Esta falta de atención del Estado, mantiene mecanismos de invisibilización “por el desconocimiento de datos concretos sobre los fenómenos o procesos de la vida callejera (CDHDF, 2014, p.12), preguntas como “¿quiénes las conforman?, ¿dónde se encuentran?, ¿cómo sobreviven? O ¿qué tiempo de vida tienen en la calle? Son algunas de las preguntas que al no ser consideradas en conteos o censos oficiales representan los primeros indicios de la exclusión (CDHDF, 2014,p.12), a lo que se suma el hecho de que, se les considera responsables de sus propias circunstancias, ignorando las condiciones de violencia, abandono y desintegración familiar en las que se encuentran y que con frecuencia subyacen y

respaldan el estereotipo de que como personas adultas, es su decisión vivir en la calle, que se mantienen ahí por su propia voluntad y que no hay nada que hacer por ellas, lo que hace que los programas y apoyos sean considerados poco prioritarios.

En suma, las personas adultas que viven en situación de calle han sido estigmatizadas y la percepción negativa que se tiene de ellas las ha colocado en un contexto de discriminación y exclusión social que se materializa en la falta de oportunidades para acceder a condiciones y servicios que les permitan mejorar su situación, así como, para el ejercicio de sus derechos, entre los que se ubican el derecho a la participación, educación, expresión, alimentación e identidad, por citar algunos.

Esto, asociado a la lógica de sobrevivencia en la que se encuentran parece colocar a la educación fuera de sus prioridades, sin embargo, es necesario tomar en cuenta que la educación es una estrategia para poder ejercitar todos los demás derechos (UNESCO, 2011), y “elemento vital para la inclusión, fortaleciendo la libertad de las personas para perseguir aquello que tienen razones para valorar y genera la capacidad cognitiva y las herramientas de reflexión necesarias para reforzar o modificar una elección” (CDHDF, 2014,p. 181).

En efecto, la educación considerada como mucho más que la mera trasmisión de contenidos y datos puede contribuir de manera significativa a mejorar las condiciones de vida de este sector de la población, la cual, ha permanecido excluida de las acciones gubernamentales e incluso omitida de los planes de trabajo de la Comisión de Atención a los Grupos Vulnerables, lo que ha llevado a que integrantes de este sector, interesados en mejorar su situación se acerquen a Organizaciones No Gubernamentales (ONG), Fundaciones, Instituciones de Asistencia Privada (IAP), Proyectos sociales u otras asociaciones civiles que desarrollan estrategias y acciones que les ofrecen alternativas para su inclusión social y el mejoramiento de su condición de vida.

No obstante, estas acciones no siempre incluyen la promoción de procesos educativos, rubro que también tendría que ser considerado como alternativa para la inclusión, lo mismo que las TIC, las cuales cada vez más, forman parte de los vehículos que favorecen y se ven relacionadas con el concepto de inclusión, pues proveen herramientas que permiten la creación de nuevos ambientes de enseñanza y aprendizaje, como lo es el paradigma del aprendizaje ubicuo, también brinda escenarios de enriquecimiento y participación social, pues no cabe entender ya, un concepto de inclusión en el que no esté presente la noción de acceso a las herramientas tecnológicas y redes de comunicación que constituyen en el presente una de las condiciones básicas para la participación social (Fuente-Cobo, 2017).

La presente investigación busca dar cuenta de esta realidad mediante un estudio exploratorio que se acerque y describa el impacto que han tenido las TIC en las prácticas cotidianas de un grupo de adultos en situación de calle que forman parte del Proyecto social “Mi Valedor”, el cual, opera en la Ciudad de México desde el año 2015 con el fin de ofrecer una opción laboral a este sector de la población y mejorar su calidad de vida.

Mi Valedor es un proyecto social editorial que pertenece a la *International Network of Street Papers* (INSP) (Red Internacional de Periódicos Callejeros) la cual tiene su sede en Glasgow, Escocia, cuyo propósito es impulsar la reinserción social y laboral de personas sin hogar y en desempleo mediante la puesta en marcha de un modelo de autoempleo en el que se promueve la creación y venta de periódicos callejeros como una solución innovadora.

Este proyecto social, trajo el modelo de autoempleo a México y ha cambiado el formato de periódico callejero por una revista, la cual, se ha convertido en la primera del país y ha empezado a consolidarse como una herramienta para la inclusión social de las personas adultas en situación de calle, pero también, les ha

permitido desarrollar habilidades sociales de diferentes tipos, mediante su participación en talleres que les permiten a su vez colaborar en la producción de la revista callejera y no solo dedicarse a su venta.

Los talleres para el desarrollo de habilidades sociales que promueve el proyecto para la formación de las personas en situación de calle que lo integran, están a cargo del área denominada “Centro creativo”, el cual, se ha ocupado de iniciarles en la producción de material fotográfico, videos, animación e incluso un programa de radio en formato podcast llamado “La Voz de la Calle”, situación que, también ha hecho necesario prepararles para el uso de computadoras e internet y que posteriormente ellos han empezado a hacer uso de estas herramientas de manera autónoma en bibliotecas y centros culturales públicos y gratuitos de la Ciudad de México.

Considerando lo anterior, el presente proyecto, propone la elaboración de un diagnóstico para conocer y dar cuenta del uso, los conocimientos, las prácticas y la apropiación que se hace de las TIC en el contexto social de las personas en situación de calle que integran el proyecto “Mi Valedor”, con la finalidad de identificar los alcances y limitaciones que han tenido las actividades formativas en el uso de TIC y si esto ha generado un impacto favorable en su inclusión social y su acceso a derechos.

Posteriormente, a partir de este acercamiento diagnóstico se pretende elaborar una explicación argumentada desde la teoría de la educación en medios que evidencie las posibilidades que generan las TIC como herramientas para apoyar procesos de inclusión social y acceso a derechos humanos básicos. El segundo interés, se centra en visibilizar a esta población como sujetos de derechos, con capacidad de hacerlos valer a través de su incorporación a procesos educativos para el acceso y uso de las TIC, pensadas como una forma emergente de participación y transformación social, asimismo se busca contribuir al desmantelamiento de prejuicios sobre esta población que se concibe como

irrecuperable.

La investigación se desarrolla bajo una modalidad descriptiva debido a que analiza y describe las características más importantes del objeto de estudio, aumentando el grado de familiaridad con este fenómeno relativamente desconocido. Se tiene como base una metodología cualitativa, pues se busca un acercamiento a la realidad social y cotidiana a partir de las percepciones y significados producidos por las experiencias de los participantes y el método utilizado es el estudio de caso. El diagnóstico propuesto es de corte cualitativo, con este, se conocerá y dará cuenta sobre los conocimientos, prácticas, apropiación de las TIC, los intereses y necesidades con relación a estas por parte de la población de adultos en situación de calle que integran el proyecto. Los instrumentos de recolección de información son la observación participante, los indicadores para la valoración del impacto tecnológico (diagnóstico) y una entrevista a informantes clave.

En suma, para abordar los aspectos que involucró la investigación, este informe se divide en tres capítulos, en el primero, se abordan las bases teóricas de la educación para los medios que sustentan el planteamiento que permite pensar las tecnologías como herramientas para apoyar procesos de inclusión social y se concluye haciendo un breve planteamiento sobre como las tecnologías han propiciado nuevas formas de ejercicio de los derechos. En el capítulo dos se hace un acercamiento al contexto del proyecto “Mi Valedor”, los antecedentes, las características y la aplicación del proyecto social, así como, los alcances y las imitaciones de los procesos formativos del proyecto, haciendo énfasis en las actividades relacionadas con el uso de TIC. Finalmente, en el tercer capítulo, se aborda la parte metodológica y se presenta la información sistematizada obtenida del diagnóstico que da cuenta del acceso, uso, apropiación y transformación a partir del uso de las TIC.

Capítulo I

La alfabetización digital en contextos vulnerables: propuestas freireanas desde la educomunicación para pensar la inclusión social de sujetos en condición de vulnerabilidad

En el presente capítulo se ofrece un acercamiento a la teoría de la educomunicación, a fin de dar cuenta de las posibilidades que generan las TIC, pensadas como una forma emergente de participación y transformación social, para apoyar procesos de inclusión social.

Asimismo, se plantea a la alfabetización digital como un paso previo a la inclusión, entendida como la capacidad de acceder de forma habitual y sencilla a los distintos servicios y programas existentes en línea, así como, la capacidad de entender y usar la información en múltiples formatos cuando se presenta vía ordenador vinculado a las necesidades específicas de una población de adultos en situación de calle, visibilizando a esta población como sujetos de derechos con capacidad de hacerlos valer a través de su incorporación a procesos educativos para el acceso y uso de TIC.

1.1 Educación liberadora: pensamiento pedagógico de Paulo Freire para transitar del uso técnico al uso crítico de las tecnologías

Cada momento de la historia ha tenido diferentes tecnologías idiosincrásicas, hegemónicas para su funcionamiento (Area, 2004), hoy en día se hace evidente el ascendente protagonismo que han alcanzado las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), como fuentes de dominio y de cambio en las sociedades pues han proporcionado las bases para la economía, la cultura, la política, la educación, el ocio y la participación ciudadana, modificando la cotidianidad de las personas.

Los cambios tecnológicos producidos por las TIC han hecho que se vuelvan imprescindibles para la innovación, la investigación, la administración y el avance del conocimiento, asimismo han traído consigo la aparición de nuevas formas culturales, de lenguajes comunicativos y tecnológicos, la digitalización de la información y el uso generalizado de dispositivos electrónicos como computadoras, equipo multimedia, internet, telefonía móvil, etc., así como, lenguajes expresivos y de representación de la cultura y el conocimiento, abriendo nuevos espacios virtuales que han cambiado las formas de entender la realidad, de participar socialmente y por tanto, también de aprender.

Para Rodríguez (2009), las TIC son un conjunto de técnicas y dispositivos que facilitan el almacenamiento, procesamiento y la transmisión digitalizada de la información, a la que se puede tener acceso a cualquier hora desde diferentes lugares del mundo y que lleva implícito el uso de un lenguaje propio, por otro lado, Coll (2004) citado por Flores, Ramírez y Ramírez (2019,p.2) enfatiza en su carácter educativo al plantearlas como “instrumentos utilizados para pensar, conocer, representar y transmitir a otras personas y otras generaciones los conocimientos y los aprendizajes adquiridos”.

Entre los medios y las tecnologías existentes es necesario prestar especial atención a internet, pues marco un acontecimiento histórico en el desarrollo de la sociedad y de la tecnología de la información debido a sus posibilidades educativas, informativas, comunicativas y de cobertura, Aguaded y Cabero (2002) lo definen como un motor de conocimiento que mueve la información al conectar a millones de ordenadores en todo el mundo a través de una red que permite que cualquier computador pueda comunicarse con otro sin importar en qué lugar del planeta se encuentren, siempre y cuando los dos estén conectados a Internet. Además de que, desempeña múltiples funciones ya sea como medio de comunicación y formación hasta como instrumento para la información, el comercio, la diversión y el ocio.

Internet, también se ha caracterizado por ser un medio de difusión abierto a más ideas, grupos e individuos que los medios tradicionales, encontrando más diversidad informativa de la que habitualmente se dispone en medios como la radio, la prensa y la televisión, al tiempo que, ha demostrado su capacidad como medio de unión y colaboración entre personas y grupos que luchan por las mismas causas (Gutiérrez Martín, 2003).

De forma particular, la Web 2.0 o Red ha sido una manera de acceder a la información y ha llegado a representar una revolución social a través de Internet. Area y Pessoa (2012) conciben que la Web 2.0 es simultáneamente, una biblioteca universal, un mercado global, un espacio donde el individuo puede crear páginas web, blog o wikis, un espacio público a través de las redes sociales, un lugar donde publicar y comunicarse a través de fotos, videoclips, presentaciones o cualquier archivo multimedia, en suma, un lugar donde se permite generar experiencia humana que sirve para vivenciar emociones de comunicación e interacción social.

Todas estas funciones y posibilidades que ofrece internet, son solo algunos aspectos a considerar en la transformación que han suscitado en la sociedad los medios y las TIC y que han hecho necesario hablar de una nueva era de conocimiento, pues “los medios no sólo descentran las formas de transmisión y circulación del saber, sino que hoy constituyen el escenario decisivo de la socialización” (Aguaded y Pérez Rodríguez, 2010, p.64). Esta nueva era del conocimiento es la de la Sociedad de la Información, que según la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (2005) significa:

Una sociedad centrada en la persona, integradora y orientada al desarrollo, en que todos puedan crear, consultar, utilizar y compartir la información y el conocimiento, para que las personas, las comunidades y los pueblos puedan emplear plenamente sus posibilidades en la promoción de su desarrollo sostenible y en la mejora de su calidad de vida, sobre la base de los propósitos y principios de la Carta de las Naciones Unidas y respetando

plenamente y defendiendo la Declaración Universal de Derechos Humanos (p.3).

Es decir, que en este marco de la sociedad de la información, las TIC se entienden como herramientas para promover el aprendizaje, haciendo posible que cada vez más personas puedan acceder a la formación y a la educación, y con internet y las tecnologías multimedia disponer de recursos y oportunidades educativas y de desarrollo personal potenciando la creatividad, la libertad y la democratización del conocimiento (Aguaded y Cabero, 2002).

No obstante, para hacer uso de las tecnologías los recursos son condiciones indispensables aunque también están presentes otros elementos como “la formación de los individuos, su responsabilidad ética, así como su creatividad y capacidad para emprender nuevos proyectos” (Pérez y Sarrate, 2011,p.237), de la misma manera, se debe considerar que el acceso y formas de uso han sido mediadas por variables como son la edad, el nivel educativo, el hábitat, el sexo, y las condiciones económicas y sociales, las cuales, también definen en gran medida sus alcances y los posibles beneficios que ofrecen a las personas.

En esta misma idea, a pesar de los notorios beneficios que las tecnologías, como internet, ofrecen a las personas en el contexto actual, también se produce la exclusión que se deriva de las dificultades de acceso y uso debido a que los procesos de interacción y adaptación a la tecnología influyen de manera diferente en los miembros de la sociedad, pues el acceso a las tecnologías, al conocimiento e información solo están al alcance de aquellas personas que tienen las posibilidades materiales, pero sobre todo, para quienes cuentan con las habilidades adecuadas para usarlas debido a que los medios y las TIC al establecer otras formas de apropiación y aprehensión de la realidad, del mundo y del conocimiento (Aguaded y Pérez Rodríguez, 2000) establecen también sus propios lenguajes y discursos comunicativos, lo que obliga a adquirir competencias instrumentales, cognitivas y actitudinales para su uso. En palabras

de Aparici (2005), el tiempo que cada persona dedica a un medio o tecnología no significa que conozca y comprenda sus mecanismos de acción.

Aunque se identifican barreras para el acceso a las TIC, como de infraestructura y de acceso a banda ancha, la más importante es la educativa, pues para que los medios y las TIC puedan ser instrumentos para desafiar la desigualdad del conocimiento y el poder que existe entre quienes fabrican y consumen la información (Aguaded y Pérez Rodríguez, 2000), así como, que las personas puedan transformar la información que hay en ellas en conocimiento y sepan emplear lo aprendido para la resolución de un problema, se precisa de nuevos enfoques y modelos de alfabetización en el uso de las tecnologías.

Los procesos de alfabetización digital que proponen ir más allá de los aspectos técnicos, se vuelven una necesidad formativa para acceder y conducirse de manera consciente a través de la cultura y la tecnología digital al dar a las personas las herramientas necesarias para que puedan ser capaces de buscar información, seleccionarla, apropiarla y difundirla, de forma que puedan desenvolverse de manera autónoma en la sociedad del conocimiento utilizando los medios y las TIC no solo como recursos de ocio y entretenimiento, sino también como medios para la expresión y comunicación con otras personas (Aguaded y Cabero, 2002). Y en esta misma idea, Travieso y Planella (2008, p.3) agregan la necesidad de fomentar la integración de las personas como “sujetos críticos y activos, y no como meros consumidores de tecnologías y contenidos digitales; debe trascenderse el enfoque utilitarista que predomina, centrado exclusivamente en desarrollar habilidades mecánicas, necesarias, pero no suficientes”.

También, es pertinente mencionar que “la tecnología *per se*, sin un proyecto político y social detrás no nos conducirá inexorablemente hacia un mundo de mayor bienestar para el conjunto de la ciudadanía” (Area, 2004,p.203), por lo que es necesario pensar las tecnologías desde procesos comunicativos, es decir, desde las relaciones sociales para trascender una visión exclusivamente instrumental, al mismo tiempo, la relación que existe entre las TIC y la

globalización hace que estas requieran de intervenciones críticas para el desarrollo y el cambio social (Del Río,2009) que ayuden a la gente a identificar oportunidades para mejorar sus vidas y las de sus comunidades.

Esto hace evidente e imparable la tesis central que Area (2004) enuncia reiteradamente sobre el uso de las TIC como proyecto educativo:

Los acelerados cambios tecnológicos están provocando la necesidad de repensar y reestructurar los modelos formativos hasta ahora utilizados convirtiendo a la educación no sólo en una necesidad de la infancia y juventud, sino también de la edad adulta, y por extensión, de todos los ciudadanos, ya que la misma es y será un factor clave para el desarrollo político, social, cultural y económico de esta nueva etapa de la civilización en la que nos encontramos (p.195).

Esto quiere decir, que los procesos formativos en el uso de las tecnologías deben desarrollar en todas las personas las habilidades necesarias de modo que puedan ser activas a través de los medios digitales. Asimismo, autores como Gilster (1997) sugieren una nueva alfabetización para el uso de los medios y las TIC resaltando la comprensión, el significado y el contexto en el que se desenvuelven las personas, con el objetivo de mejorar su calidad de vida sin importar cuál sea su condición social, económica, sexo, raza, religión y origen. Por otro lado, Monclús y Saban (2012, p. 4) plantean que “una sociedad de la información realmente inclusiva requiere una serie de propuestas educativas apropiadas que respondan a las necesidades de todos los usuarios, incluyendo las necesidades educativas especiales”.

Por tanto, la educación en el uso de medios y TIC sea en escenarios formales como las escuelas, o no formales como las bibliotecas o centros culturales, además de ofrecer un acceso igualitario a la tecnología deberían formar –o alfabetizar– a las personas, con el objetivo de desarrollar las competencias básicas necesarias para afrontar con dignidad la vida en cada época (Gutiérrez y

Tyner, 2012). Esto también quiere decir, que la alfabetización no debe entenderse como propia de la educación formal, sino también de aprendizaje informal, es decir, de la vida cotidiana de todas las personas.

Lo anterior, permite pensar la alfabetización digital en colectivos en condiciones de exclusión social, específicamente, de las personas en situación de calle que integran “Mi Valedor”, pues la alfabetización en estos lenguajes puede ser una herramienta eficaz para desafiar la desigualdad del conocimiento y la ruptura de estereotipos con respecto al acceso y la formación de este grupo en las tecnologías. Igualmente, se necesitan desarrollar otras habilidades sociales y culturales, que permitan a las personas hacer un uso con sentido de estas herramientas, con el objetivo de que contribuyan a mejorar su autonomía, su capacidad de comunicación, de trabajar y participar, de modo que puedan apropiarse de las herramientas tecnologías (Castro, 2005).

El uso de las tecnologías por parte de estos grupos debe basarse en modelos de alfabetización integral centrados en la persona, sus necesidades y sus intereses. Area y Pessoa (2012) sostienen que un modelo para la formación de la ciudadanía de la sociedad digital debe basarse en un modelo integrador de la alfabetización, es decir:

La alfabetización debe representar un proceso de desarrollo de una identidad como sujeto en el territorio digital, que se caracterice por la apropiación significativa de las competencias intelectuales, sociales y éticas, necesarias para interactuar con la información y para recrearla de un modo crítico y emancipador (p.15).

Este modelo de alfabetización traspasa la característica instrumental de la alfabetización digital para poner el acento en fomentar sujetos activos y participativos, en palabras de Casacuberta (2003) citado por Travieso y Planella, (2008) se trata de desarrollar “una cultura construida de usuario a usuario, que puede y debe ser creador y no meramente consumidor” (p.3), lo que implica

desarrollar competencias cognitivas y sociocomunicacionales. Por otro lado, el papel que tiene “la alfabetización digital resulta clave al ser un instrumento formativo al servicio de una sociedad más justa, solidaria y democrática” (Travieso y Planella, 2008, p.3).

1.1.1 El carácter dialógico y participativo de la educomunicación

El uso de los medios y las tecnologías desde los planteamientos teóricos de la educomunicación pueden favorecer el desarrollo, la colaboración y la participación en las nuevas redes de comunicación a grupos humanos concretos, como lo son las personas en condición de exclusión social, entre los que se encuentran personas migrantes, personas adultas mayores, personas indígenas, personas con discapacidad (CNDH, 2018) y, en el caso de esta investigación, personas en condición de calle, pues por un lado las TIC tienen el valor de la información accesible y útil para el ejercicio de derechos y por otro los “medios son un instrumento para ejercer el diálogo, forjar redes, expresar, dar a conocer puntos de vista, en síntesis para ejercer por ejemplo el derecho a la participación o el derecho a la libertad de expresión” (Del Rio, 2009,p.57).

En este contexto, la apuesta por acciones de alfabetización en el uso de los medios y las TIC van más allá de la mera formación en competencias instrumentales, es decir:

La meta de la alfabetización será desarrollar en cada sujeto la capacidad para que pueda actuar y participar de forma autónoma, culta, y crítica en la cultura del ciberespacio y, en consecuencia, es un derecho y una necesidad de todos y de cada uno de los ciudadanos de la sociedad del conocimiento (Area y Pessoa, 2012, p.15).

Este modelo integrador de alfabetización retoma el enfoque liberador y dialógico de Paulo Freire y las aportaciones de la teoría de la educomunicación, también conocida como educación en medios, pedagogía de la comunicación, educación mediática o educación para la comunicación, en cualquier caso, esta teoría

comprende la interrelación de dos campos de estudios: la educación y la comunicación (Aparici, 2010) y se explica por la necesidad de fomentar el conocimiento crítico y creativo de los medios y las tecnologías. Aparici (2010) define la educación en medios como:

2010):

“(…) el conocimiento de los múltiples lenguajes y medios por los que se realiza la comunicación personal, grupal y social. Abarca también la formación del sentido crítico, inteligente, frente a los procesos comunicativos y sus mensajes para descubrir los valores culturales propios y la verdad” (p.9)

La teoría de la educomunicación se enmarca en la tradición dialógica y crítica de la pedagogía crítica de Paulo Freire al plantearse como “una filosofía y una práctica de la educación basadas en el diálogo y en la participación que no requieren solo de las tecnologías, sino de un cambio de actitudes y de concepciones” (Aparici, 2010, p.12).

Este sentido dialógico que plantea Freire, permite pensar una relación entre la educación y la comunicación en un contexto digital, pues a partir del uso de las tecnologías digitales todos podemos interactuar y comunicarnos, lo que vuelve necesario desarrollar una perspectiva crítica de lo que permiten las tecnologías al establecer un modelo de relación entre los interactuantes, no sólo para establecer un proceso comunicativo, sino también para problematizar situaciones, entablar el diálogo, la reflexión y la participación, asimismo, desde este enfoque dialógico “una cámara de vídeo, un ordenador, un lápiz o un bolígrafo son instrumentos que permiten la comunicación, la reflexión y la comprensión de la realidad (Aparici, 2003, p.408).

Por otro lado, este proceso dialógico es inseparable de la práctica educativa y de los procesos de aprendizaje colaborativo, es por esto que Freire asocia el diálogo con la participación, de tal forma que las personas no sean pasivas frente a los

medios y las TIC “creyendo usar y aprovechar” lo que ofrecen, sino que estos sean capaces de dar puntos de vista, involucrarse, investigar y problematizar para generar y emitir sus propios mensajes (Aparici, 2010).

Además, esta alfabetización “conlleva la idea de comprender y transformar el mundo que rodea a las personas” (Aparici, 2005, p.88), lo que implica, por tanto, una alfabetización crítica, dignificante y liberadora, siguiendo las palabras de Barbas (2012):

La educomunicación *dialógica* se fundamenta en concepciones sociales, educativas, comunicativas, mediáticas y tecnológicas diferentes a las instrumentales. Para empezar, quizá habría que recordar que la comunicación es un fundamento esencial para el aprendizaje, para la socialización y para la construcción del conocimiento. De acuerdo con Daniel Prieto Castillo (en Aparici, 2003: 82) “el hecho educativo es profundo, esencialmente comunicacional”. La relación pedagógica es en su fundamento una relación entre seres que se comunican, que interactúan, que se construyen en la interlocución (p. 164).

Asimismo, los principios pedagógicos y comunicativos de la educación en medios se basan en la autogestión, lo que quiere decir que “cada persona puede ser y actuar como un medio de comunicación a través de blogs, wikis, videos en YouTube” (Aparici, 2010, p.19), esto es, que cada persona puede autogenerar y emitir sus propios mensajes.

La educación en medios hace énfasis en la participación y colaboración de quienes se involucran en el acto educativo pues esta “concibe el aprendizaje como un proceso creativo donde sólo es posible la construcción de conocimientos a través del fomento de la creación y la actividad de los participantes” (Barbas, 2012, p.166), es decir, que el conocimiento no es algo que sea dado o “depositado”, sino que, se crea a partir de la interacción, el intercambio, la experiencia y el diálogo.

Desde este planteamiento, el proceso comunicativo es el vehículo por el cual hombres y mujeres aprenden y recrean la realidad en la que se encuentran, un proceso de construcción – deconstrucción – reconstrucción permanente de la realidad, Ferrada y Flecha (2008) citados por Barbas (2012) mencionan en relación a esto que “la persona humana está dotada de esta acción, por tanto, es agente- actuante, constructora y transformadora del medio en el cual se desarrolla y vive”.

En suma, la educación en medios concibe los procesos educativos, comunicativos, los medios y las tecnologías como herramientas de análisis y de acción, por tanto, el acceso y uso de las TIC es fundamental para acceder a la información y al conocimiento y, en consecuencia, para posibilitar la educación, el desarrollo y la inclusión social, además, su uso representa una oportunidad para multiplicar la capacidad de relación y comunicación de las personas.

1.1.2 El uso de medios y TIC en el proceso educomunicativo

Desde la educomunicación, la tecnología es una forma de mediación o medio de interacción para establecer un proceso comunicativo, problematizar situaciones, estimular la discusión, el diálogo, la reflexión y la participación (Kaplún, 1998), es decir, las tecnologías son un elemento que puede generar un sujeto activo y participativo que toma decisiones y actúa a partir de sus propios intereses.

Las TIC ofrecen nuevas posibilidades educativas, uno de los conceptos que se debe tener presente para comprender estas posibilidades es el de aprendizaje ubicuo, el cual se hace posible en los medios digitales y sus capacidades multimedia de interacción y comunicación (Santi-Fano, 2014). Las tecnologías, especialmente internet, han penetrado en todos los ámbitos de las relaciones humanas y por tanto en la vida cotidiana favoreciendo el acceso continuo a la información y a nuevas estructuras relacionales y formas sociales en los que convergen los ámbitos físicos y los entornos virtuales.

En este sentido, los medios y las tecnologías representan una oportunidad de aprendizaje ubicuo, este sucede en cualquier momento y en cualquier lugar, es decir, en esta sociedad interconectada el aprendizaje ya no se limita a las aulas y espacios especializados, ahora también sucede en cualquier lugar donde exista alguien con ganas de aprender y acceso tecnológico a oportunidades educativas, ejemplo de esto son los cursos en línea, en donde se accede a contenidos y experiencias educativas abiertas a cualquier persona que le permiten decidir qué, cómo y cuándo aprender, dejando de lado la idea de que el aprendizaje solo sucede en entornos formales de educación (Santi-Fano, 2014).

Esto obliga a apartarse de los modelos de aprendizaje tradicional para reconocer que los procesos de aprendizaje también se dan durante la exposición a los medios, internet, la televisión y las redes sociales construyendo conocimiento práctico y valioso a nivel personal y social.

En palabras de Cobo (2011) es necesario reconocer que el aprendizaje ubicuo es aquel que:

... no ocurre sólo en el aula, sino también en el hogar, en el lugar de trabajo, en el lugar de juego, en la biblioteca, en el museo, en el parque y en las interacciones cotidianas con otros. Aquí la vida diaria se convierte en espacio para nuevas pedagogías y nuevas prácticas de aprendizaje. El aprendizaje ubicuo nos recuerda la necesidad de continuamente volver a pensar cómo ocurre el aprendizaje y de reflexionar acerca de las posibilidades que nos brindan las TIC (p.130).

Así, no es posible reducir el aprendizaje digital a la mera adquisición de conocimientos técnicos, dejando de lado el desarrollo de otro tipo de habilidades activas y críticas que puedan contribuir a la construcción colectiva de conocimiento y a la toma de consciencia de las personas, lo que conlleva un proceso de alfabetización en el uso de las tecnologías, que de acuerdo con la UNESCO (2011) permitirá a las personas interpretar y hacer juicios informados como usuarios de las tecnologías y la información, al mismo tiempo que les ofrece la

posibilidad de convertirse en creadoras y productoras de información y mensajes mediáticos por si mismas, de igual forma, plantea que el empoderamiento de las personas a través de las diferentes alfabetizaciones es un prerrequisito para garantizar el acceso equitativo a la información y al conocimiento contribuyendo en la construcción de sociedades de conocimiento que sean realmente inclusivas.

Esta postura se corresponde con los principios pedagógicos de Paulo Freire (2011), el cual concebía que la alfabetización no puede ser un acto mecánico en el que el educador solo “deposita” en los analfabetos palabras y silabas, pues la educación es un acto comunicativo que se da a través de una “interacción dialéctica entre las personas y su realidad; del desarrollo de sus capacidades intelectuales y de su conciencia social” (Kaplún, 2002,p.17), por tanto, la educación, y por ende la alfabetización debe ser un proceso permanente, en que el sujeto va descubriendo, elaborando, reinventando y haciendo suyo el conocimiento para aprender desde lo que vive y no de lo que simplemente lee y escucha (Kaplún, 2002).

En este mismo sentido, Area, Gutiérrez y Vidal (2012) citados por Camilli y Römer-Pieretti (2017) plantean que “la alfabetización es un concepto, pero también una práctica social, la cual varía de acuerdo con los contextos culturales y tecnológicos de cada tiempo” (p.10), y aunado a lo anterior, Gutiérrez y Kathleen (2012) definen que la alfabetización es un término vivo y en continua evolución, que en el marco de la era digital, en palabras de Gilster (1997) citado por Gutiérrez Martin (2003) ha derivado en “la capacidad de comprender y usar la información en múltiples formatos y de fuentes varias cuando se presenta a través de los ordenadores” (p.59), es decir, que la alfabetización digital tiene más que ver con el dominio de las ideas que con el dominio del teclado.

En la práctica existen dos tipos de pensamiento con relación a la alfabetización digital, el primero de ellos, es la alfabetización digital técnica y esta se refiere al desarrollo de habilidades personales básicas para usar las tecnologías, es decir una alfabetización exclusivamente tecnológica para saber utilizar los medios. El

segundo, comprende que las tecnologías han permeado todas las áreas de la sociedad contemporánea e incluye la adquisición de habilidades básicas para el uso de las tecnologías, pero también, el uso y producción de los medios digitales, el proceso de información, la participación en redes sociales para crear y compartir conocimiento es decir que, estar alfabetizado no es solo conocer y emplear los códigos digitales sino utilizarlos en un ámbito social que pueda contribuir al desarrollo personal y colectivo.

Por tanto, el uso de TIC no debe ser pasivo sino que debe abrir camino hacia la participación activa y la inclusión social en tanto que, “solo una alfabetización digital para todos haría posible que también todos participemos en la transformación de una sociedad más justa” (Gutiérrez Martín, 2013, p.198) que haga posible que toda persona tenga acceso y la posibilidad de procurarse información que le sea valiosa, lo que en el caso particular de las personas en condición de calle significa que puedan seleccionar e identificar información accesible y útil sobre sus derechos, crucial para su participación y para expresar puntos de vista, de igual manera, esta formación debe ser una experiencia positiva basada en la autoconfianza, el autoconcepto y la autoestima.

Todo lo anterior, permite mostrar que, la alfabetización digital ha sido una de las propuestas más fructíferas como recurso para favorecer el empoderamiento pues permite diseñar estrategias para favorecer procesos de inclusión social de colectivos tradicionalmente excluidos a través del uso de TIC, con el objetivo de que estos recuperen su capacidad de interacción y su participación cívica, tomando en cuenta sus circunstancias personales y sociales (Abad, 2014).

Estos planteamientos, proponen una alfabetización en medios con base en tres referentes básicos e interdependientes: la información, la persona y la sociedad, y de acuerdo con la propuesta de Gutiérrez Martín (2003) debe incluir ciertos conocimientos y destrezas, los primeros centrados en favorecer el desarrollo de conocimientos sobre:

1. El alcance, trascendencia y posibles usos de las redes y los medios

globales de información.

2. El papel de las redes de información en la resolución de problemas y en las actividades diarias.
3. La forma en que se genera, maneja y pone a disposición de los usuarios la información de la red.

Y las destrezas que se estima debería desarrollar la alfabetización desde esta mirada se encuentran:

1. La capacidad de adquirir cierta información específica que se halle en las redes de información, utilizando para ello las herramientas de búsqueda adecuadas.
2. La capacidad para manipular la información de las redes combinándola con la procedente de otros recursos y modificándola de acuerdo a objetivos específicos.
3. La capacidad para servirse de la información de las redes en asuntos labores y personales, y para obtener servicios que mejoren su calidad de vida. (p.62)

En este sentido, los sujetos al estar alfabetizados en el uso de las tecnologías podrán encontrar en ellas un medio para mejorar sus condiciones en la medida de sus posibilidades, pues la alfabetización digital y mediática de grupos vulnerables es clave para el empoderamiento entendido este como la posibilidad de reforzar la autonomía crítica y la participación activa en lo que les concierne, tomando decisiones y actuando a partir de sus propios intereses y con ello acceder a diferentes oportunidades (Camilli y Römer-Pieretti, 2017).

1.2 Educación y TIC: alternativa para la inclusión social y acceso a derechos de poblaciones en condiciones de vulnerabilidad

La educación es un proceso social y medio de humanización que conjuga enseñanzas y aprendizajes y, que como resultado produce conocimientos y experiencias en los individuos que la practican, tal como lo señala Romero (2010),

la educación provoca en los individuos:

“el desarrollo de sus capacidades racionales, orienta su sentido de voluntad y estimula y dirige su sensibilidad; es decir, lo forma como ser humano, como ser social, con la capacidad de reconocerse a sí mismo y reconocer a los demás, así como ser reconocido por la otredad” (p.69)

En este contexto, el fin último de la educación es que el ser humano pueda convertirse en un ser social poseedor de principios, valores y conocimiento y que estos a su vez le ofrezcan la oportunidad de vivir, crecer, aprender, crear y transformar su medio físico, social y cultural (Romero, 2010).

Por esta razón, la educación representa una oportunidad para el desarrollo de capacidades individuales y colectivas, lo que hace imprescindible la creación de programas educativos que además de ofrecer información provean a las personas de herramientas para un aprendizaje continuo, es decir, a lo largo de toda la vida. En este sentido, para las personas adultas en situación de calle la educación también tendría que ser considerada como una alternativa para la inclusión social, lo que implica la necesidad de crear proyectos educativos con los cuales puedan sentirse identificadas, no obstante, la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal (2014) en su informe especial sobre la situación de los derechos humanos de las poblaciones callejeras señala en relación a la educación que:

Las distintas formas de desigualdad que enfrentan de manera cotidiana las personas que sobreviven en la calle, se manifiesta de manera sistemática en la limitación o ausencia de alternativas efectivas para la inclusión. Así, mientras la falta de políticas de integración educativa y la rigidez de los modelos educativos impide la incorporación de las poblaciones excluidas y propicia la generación de programas de formación independientes que intentan reducir la brecha de oportunidades entre estas poblaciones y la sociedad (p.188).

Esta rigidez de los modelos educativos ha llevado a las personas adultas en situación de calle, a buscar alternativas de procesos formativos que les resulten significativos, como ha sido el caso de las personas que han llegado al proyecto “Mi Valedor”.

Lo anterior, podría colocar a la educación como una problemática menor en comparación con las principales demandas de esta población, y por tanto, fuera de sus prioridades, no obstante, es importante señalar que la educación como alternativa para la inclusión fortalece la libertad de las personas y genera al mismo tiempo capacidades cognitivas y herramientas de reflexión necesarias para su desarrollo (CDHDF,2014), y como enfatiza la propia Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) “es a través de su acceso que se tiene la posibilidad de cambiar una situación de vulnerabilidad” (CDHDF, 2014,p.181).

Asimismo, es necesario mencionar que este proceso educativo también tendría que generar un espacio de toma de consciencia, de decisiones y la crítica a la propia condición social y las condiciones de vida en las que se encuentran las personas en situación de calle, de forma que puedan darse cuenta de la necesidad de su inclusión, para que así sean ellas y no otros quienes decidan su permanencia en espacios de inclusión social.

En este sentido, los conocimientos desarrollados por las personas en situación de calle también deben ser validados y legitimados como parte de sus procesos educativos, como señala Benjamín Berlanga (2011), debe haber un giro epistemológico en donde la experiencia sea conocimiento y entonces a partir de la acción y la reflexión es que las personas puedan preguntarse “quien soy, que estoy haciendo, que he de hacer” (p.5). Esta reflexión que propone Berlanga, permite a las personas reconocerse como sujetos y como proyecto, lo que parece contrastar con la noción que se tiene de las personas en condiciones de vulnerabilidad, entre quienes se ubica a las personas en situación de calle, dado que pese a la complejidad y a los múltiples significados del término, existe una idea generalizada en torno a que “la vulnerabilidad requiere y precisa la necesidad

de protección y el fortalecimiento de formas paternalistas de poder a expensas de formas colectivas de resistencia y transformación social (Butler (2016) citada por Vargas (2018),p.12).

Esta forma de entender la vulnerabilidad, como plantea Butler (2015), implica pensar un sujeto falto de agencia y le estigmatiza como alguien al que se tiene que proteger para garantizar su sobrevivencia, lo que contrasta para el caso de las personas adultas en situación de calle que participan en el proyecto “Mi Valedor”, pues ha sido desde su incorporación a los procesos formativos, por voluntad propia, que los valedores han empezado a actuar para generar algún tipo de cambio, ejerciendo agencia aun cuando su condición vulnerable se mantiene.

La capacidad de agencia de la que se habla, implica que, las personas tienen la certeza de que cuentan con la capacidad de actuar de forma intencional y voluntaria, generando confianza en ellas mismas, manteniendo cierto grado de control sobre la situación y confiando en sus capacidades para lograr lo que se proponen.

Tal situación puede prevalecer aun ante situaciones de vulnerabilidad y exclusión social, esta última entendida, como un proceso multidimensional que no tiene como causa directa o única la carencia económica o material, sino como resultado de un proceso de pérdida de vínculos personales y sociales, que provoca que a una persona o a un colectivo le resulte muy difícil acceder a los recursos, oportunidades y posibilidades de los que dispone el conjunto de la sociedad, como es la privación de derechos humanos o de ciudadanía (Subirats,2014).

En este mismo orden de ideas, Tezanos (2001) citado por Fuente – Cobo (2017) define la exclusión social como una situación en que las personas se encuentran fuera de las oportunidades vitales que caracterizan a una ciudadanía social plena y que tiene relación con el momento histórico que se vive, pues cada tiempo histórico está acompañado de oportunidades nuevas y diferentes que se generan con los avances tecnológicos, económicos y sociales.

El énfasis que hace Tezanos en que las desigualdades sociales se incrementan en la Sociedad de la Información resulta relevante para efecto de esta investigación, y coincide con la postura de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, 2005) en la que se afirma que la pobreza ya no se mide solamente en términos económicos o sociales. Ahora el mundo se divide también entre los que dominan las nuevas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y los que no.

En suma, el concepto de exclusión ya no se entiende exclusivamente como una situación vinculada a la pobreza material, sino que, se amplía a otro tipo de carencias que pueden ser educativas, relacionales, tecnológicas, de oportunidad y de derechos. “Estas carencias implican, por otra parte, que el individuo que las padece se encuentra de una u otra manera limitado en sus derechos sociales, como si fuera un ciudadano de segunda clase” (Fuente- Cobo, 2017, p.7).

De ahí que, el derecho de acceso a las TIC, haya sido considerado de manera explícita como un derecho social en la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información (2003) y la Declaración de Principios de Ginebra (2003) donde se menciona que:

Al construir la sociedad de la información debemos prestar especial atención a la situación de los grupos marginados y vulnerables de la sociedad, en particular los emigrantes, las personas desplazadas en su propio país y los refugiados, los desempleados y las personas menos favorecidas, las minorías y las poblaciones nómadas (2003).

La necesidad e importancia de que todas las personas tengan acceso a la información y al conocimiento a través de las TIC, para desarrollar una Sociedad de la Información implica atender a la diversidad de identidades culturales y construir una Solidaridad Digital, con la finalidad de establecer las condiciones necesarias para movilizar los recursos humanos, financieros y tecnológicos que permitan la inclusión social.

De acuerdo con Philippe Quéau (2002) citado por Rodríguez (2011), la información y el conocimiento son bienes públicos mundiales, así como las TIC, especialmente Internet y en concreto la Web 2.0, pues representan oportunidades para la socialización y la democratización del conocimiento debido a que “han dado lugar a un nuevo espacio público global, el ciberespacio, donde emergen las nuevas formas que cobran los derechos de primera, segunda y tercera generación” (Del Rio,2009, p.55), en especial:

los derechos a la información, la comunicación y el ciberespacio que, en la sociedad de la información, no solo se convierten en derechos humanos fundamentales en sí mismos, sino también en una condición para el ejercicio y la defensa de los demás derechos (Del Rio, 2009, p.55).

Tales planteamientos sobre el acceso, han sido integrados paulatinamente a la legislación nacional desde la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos contenidos en el artículo 6º párrafo tercero, donde se establece que:

El Estado garantizará el derecho de acceso a las tecnologías de la información y comunicación, así como a los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, incluido el de banda ancha e internet. [...]”. Y más adelante, en el apartado B, fracción I del mencionado artículo, se refuerza el derecho de acceso a las TIC con la obligación que tiene el Estado de garantizar “a la población su integración a la sociedad de la información y el conocimiento, mediante una política de inclusión digital universal con metas anuales y sexenales.” (CNDH-INEHRM, 2015, p.11)

Aunado a lo anterior, otras instancias como la Comisión Nacional de Derechos Humanos (CNDH), la Secretaría de Educación Pública (SEP) y el Instituto Nacional de Estudios Históricos de las Revoluciones de México (INEHRM) en su documento titulado “Derecho al acceso y uso de las tecnologías de la información y comunicación” definen que éste:

comprende la libertad de las personas de acceder y usar eficazmente las tecnologías, navegar por la banda ancha y adquirir información de calidad por los diversos medios digitales, radiofónicos y televisivos. Asimismo, difundir cualquier contenido por los medios mencionados, interactuar y formar parte integral de la Sociedad de la Información, sin importar condiciones sociales o económicas (2015, p.11).

Por ello, es preciso resaltar la importancia de su accesibilidad para todos, puesto que “por una parte son promotoras del cambio social al tiempo que encierran la capacidad de crear espacios plenos de oportunidades” (Pérez Serrano, 2011, p.238), lo que favorecería que las personas con diversas problemáticas pudieran acceder a servicios básicos de los que de otra manera se verían excluidos, como es el caso de las personas en situación de calle, ejemplo de ello es el acceso a documentos de identidad, pues ahora se puede tramitar un acta de nacimiento por internet, así como, diversos trámites y servicios o apoyos económicos que ya se hacen por esta vía, convirtiéndose así, en un medio para acceder a información que representa una oportunidad para mejorar ciertas condiciones de su vida cotidiana.

En esta misma idea, las TIC se ofrecen como espacios para la participación y expresión, pues estas:

han ampliado muchas de las formas en que se envían mensajes para informar, sociabilizar información, sensibilizar y concientizar a personas y grupos. Hoy en día estas herramientas permiten que cualquier persona se exprese por internet y envíe sus mensajes utilizando, escritos, imágenes, audiovisuales y representaciones gráficas de distintas formas (CDHDF, 2011, p.27)

Lupe y Lupe (2012) citada por Flores, Ramírez y Ramírez (2019) plantea dos objetivos que se enmarcan con el uso de TIC en condiciones de vulnerabilidad para apoyar procesos de inclusión social: “a) potenciar y desarrollar las capacidades, generando autonomía, independencia y acceso a los servicios y b)

compensar limitaciones y mejorar los aspectos de participación e interacciones sociales” (p.55).

Por tanto, las TIC se ven relacionadas con el concepto de inclusión social pues proveen herramientas que permiten la creación de nuevos ambientes de enseñanza y aprendizaje, como lo es el paradigma del aprendizaje ubicuo, asimismo brinda escenarios de enriquecimiento y participación social “en los que los ciudadanos pueden adoptar una postura democrática y reflexiva frente a una sociedad con necesidades que se instauran en paradigmas de segregación social y exclusión social” (Flores, Ramírez y Ramírez, 2019, p.56).

Aunado a lo anterior, la educación en medios desde el punto de vista de la pedagogía crítica y la educación popular brinda a los sujetos oportunidades y la posibilidad de que sean protagonistas de su situación, asimismo permite entender la inclusión social desde lo que Berlanga (2013) concibe como un pensamiento “prudente”, es decir, “promoviendo la inclusión que se pregunte antes que por la igualdad de todos y todas, por las condiciones de la diferencia, que son las que hacen posible una igualdad que no resulte “igualación” (p.6).

Por tanto, las personas vulnerables se convierten en ciudadanos activos a través de los medios digitales debido a que los usan como elementos comunicativos y de expresión otorgándoles libertad, y por ende, podría decirse, que la adquisición de saberes digitales, el manejo de los medios, así como, el dominio de las TIC son fundamentales para impulsar el desarrollo, la participación y elevar los niveles de confianza, autoestima y capacidad para responder las sus propias necesidades de personas en condición de exclusión social, entre quienes se ubican las personas adultas en situación de calle (Camilli y Römer-Pieretti, 2017).

1.3 El uso de TIC como vehículo para la inclusión social y el acceso a derechos de las poblaciones callejeras

Los derechos humanos son “garantías jurídicas universales que protegen a las personas y los grupos contra acciones y omisiones que interfieren con las

libertades, los derechos fundamentales y la dignidad humana” (OACNUDH,2011,p.8), asimismo, estos son universales, porque son aplicables a todas las personas sin distinción alguna, también son inalienables porque a nadie se le pueden destituir así como nadie puede renunciar a ellos debido a que son inherentes a las personas, de igual forma, son indivisibles e interdependientes pues están relacionados entre sí, es decir, son un conjunto inseparable (OACNUDH,2011). Por tanto, los derechos humanos están basados en la necesidad de respetar la dignidad de todos los seres humanos, independientemente de sus características particulares, esto es, que todos los individuos y los grupos tienen derecho a ser diferentes, a considerarse y ser considerados como tales (UNESCO, 1978).

Así, el principio de los derechos humanos de participación e inclusión significa que “todas las personas y todos los pueblos tienen derecho a participar de forma activa, libre y significativa” (OACNUDH,2011, p. 8) así como a contribuir a dicho desarrollo y disfrutar de él. Según el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (OACNUDH) este principio implica, por ejemplo:

... que las personas en situación de pobreza tienen derecho a participar en las decisiones relacionadas con el diseño, implementación y supervisión de intervenciones de lucha contra la pobreza. Para cumplir con este principio es imprescindible asegurar la accesibilidad de la información, la claridad y la transparencia en los procesos de toma de decisiones (2011, p.8)

Ahora bien, haciendo énfasis en la accesibilidad de la información, según la Declaración Universal de los Derechos Humanos (ONU, 1948), las personas tienen el derecho de investigar informaciones, este solo hecho significa, que la propia persona es quien debe procurarse la información necesaria para su vida (Camilli y Römer-Pieretti, 2017). Este derecho, es considerado como un medio para el ejercicio de otros derechos, como un derecho en sí mismo.

En este contexto, López y Aguaded (2015) plantean que, con la irrupción digital, el sujeto debe tener la capacidad tanto de procurarse información, como de producirla con sus propios recursos, esto es que, deben de ser activos y no meros receptores pasivos.

La relación entre TIC y derechos humanos tiene que ver, por un lado, con que las TIC han dado lugar al ciberespacio, donde surgen las nuevas formas que cobran los derechos de primera, segunda y tercera generación. Por otro, como afirma Del Rio (2009):

La concreción de los derechos a la información, la comunicación y el ciberespacio que, en la sociedad de la información, no solo se convierten en derechos humanos fundamentales en sí mismos, sino también es una condición para el ejercicio y la defensa de los demás derechos (p.55)

El acceso a la información que las TIC facilitan ayuda o puede ayudar a las personas a identificar y evaluar oportunidades de mejora en sus condiciones de vida, asimismo, conocer y acceder a la información es relevante para el proyecto de vida de las personas, por tanto, este debe ser respetado y protegido por las autoridades (CNDH- INEHRM, 2015)

El empleo de las TIC debe de facilitar el acceso a la información relevante y el intercambio de conocimiento entre todas y todos, también deben de fomentar la construcción de redes y a su vez servir de voz/comunicación para todos los grupos de la población sin excluir a nadie, ya sea para procesos de decisión o para que puedan presentar por sí mismos su cultura, visión y propuestas (Del Rio, 2009).

Desde estas ideas, el acceso a la información y a la comunicación que ofrecen las TIC, resultan cruciales para una participación activa y para la construcción de conocimiento. Específicamente internet, se ha reconocido como un medio por el cual se ejercen derechos fundamentales, por ejemplo, la libertad de expresión, a

través de la publicación de artículos en blogs, tuits, videos o memes (CDHDF, 2016), asimismo, los beneficios de las TIC no se encuentran solo en su funcionalidad, sino en su multiplicidad y versatilidad de su uso.

Además, la creación y masificación de Internet -y especialmente de la Web 2.0- ha permitido a quienes tienen acceso a esta red poder opinar y organizarse activamente en torno a intereses comunes, asimismo, “el uso de las redes sociales para manifestarse o dar a conocer las opiniones de manera pública constituye uno de los aspectos más relevantes de la cibercultura” (Ayala, 2014, p.41).

Así, las tecnologías digitales permiten que cada persona pueda ser un productor de mensajes y distribuir información en pequeña escala. Aparici (2005) dice que internet abre posibilidades para que la ciudadanía organice redes y para producir y distribuir mensajes multimedia. Asimismo, la interacción en el ciberespacio ha dado lugar para que colectivos ciudadanos desarrollen diferentes acciones que superan la relación espacio/tiempo. “Estas acciones en los espacios virtuales tienen por objetivo entre otros una democratización en las comunicaciones” (p.96).

Por tanto, la red puede ser un canal para desarrollar movimientos cooperativos y solidarios, que propicien el aprendizaje sin necesidad de pisar el aula. En este mismo orden de ideas, Martín Barbero (2002) plantea que, la educación para la comunicación debe entenderse como una formación para la ciudadanía y para la democracia, de ahí que la educación para los medios pueda hacer posible apoyar procesos de inclusión social, pues señala que “si lo propio de la ciudadanía es el estar asociada al reconocimiento “recíproco”, esto pasa decisivamente hoy por el derecho a informar y ser informado, a hablar y ser escuchado (p.109), acciones que son posibles con el uso de las TIC, y que en el caso particular de las personas en situación de calle, la educación en medios responde a necesidades que tienen que ver con visibilizar y dar voz a este sector a través del uso de TIC.

De igual forma, el concepto de empoderamiento se vincula también a la participación ciudadana a través de internet, Cáceres, Brändle y Ruiz (2015) citados por Fuente Cobo (2017) señalan que:

En este sentido, se entiende como aprovechamiento de las posibilidades que ofrece la Red, para visibilizar iniciativas, reivindicaciones y causas que de otra manera no tendrían oportunidad de ser oídas. Se trata no solo del ciberactivismo sino también de la ciber solidaridad y de las denominadas tecnologías sociales (p.10).

Ahora bien, es necesario tomar en cuenta los cambios generados por el desarrollo de los medios de comunicación electrónicos, pues estos han modificado la forma en la cual el ser humano se comprende a sí mismo, por tanto, es lógico deducir que éstos también transformen el concepto en sí de lo que son los derechos humanos (CDHDF, 2012). En este contexto, “las TIC han propiciado nuevas formas de ejercicio de los derechos y, de hecho, pueden contribuir a un reforzamiento del tejido participativo de las sociedades democráticas” (Universidad de Sevilla, 2010, p.3).

Tal situación, impacta a todos los sectores sociales y por ello es imprescindible valorar los efectos y el impacto social que tienen las TIC en un grupo de adultos en situación de calle como colectivo vulnerable, a fin de promover la inclusión social y su acceso a derechos en relación con la realidad social en la que se encuentran aportando mejoras para su condición de vida desde la educación, pues una cosa es el discurso del derecho y otra la práctica concreta que permite el ejercicio de sus derechos. Asimismo, existen aspectos que necesitan atenderse de manera particular debido a las condiciones en las que se encuentran las personas en situación de calle, específicamente de quienes forman parte de Mi Valedor.

Es preciso resaltar la importancia de accesibilidad a las tecnologías para todas y todos “puesto que uno de sus objetivos debe ser insertar a las personas en el mundo del conocimiento, de la no discriminación y de la plena participación” (Serrano y Sarrate, 2011, p. 242). Asimismo, hay que enfatizar en que, para que las tecnologías puedan fomentar la integración del individuo como sujetos activos no solo es necesario contar con acceso tecnológico y la mera formación técnica, en este contexto, Travieso y Planella (2008) comentan:

... la puesta por acciones de alfabetización digital que vayan más allá de la mera formación en competencias instrumentales resulta revolucionaria, en tanto que, fomenta el desarrollo de personas autónomas, reflexivas, críticas y responsables. Con las TIC, la información está en todas partes y “¡el conocimiento, ya no el tiempo, es oro!” (Monereos, 2005), lo que hace posible que cambien las propias relaciones de poder y, por ello, las oportunidades de quienes parten en situación de desventaja (p.3).

Por tanto, la formación de los individuos como estrategia educativa para la inclusión social es primordial, debido a que puede cambiar en cierto sentido la condición de vulnerabilidad en la que se encuentran las personas y, este hecho puede llevar a romper estereotipos y acceder a otras oportunidades de participación, expresión, comunicación, de acceso a información, de opinión a través del uso de las tecnologías.

Capítulo II

Hacer visible lo invisible: el proyecto “Mi Valedor” como herramienta para la inclusión social de poblaciones callejeras

En el presente capítulo se abordan los antecedentes, las características y la aplicación del proyecto social “Mi Valedor” en la Ciudad de México, así como el trabajo que realiza con personas en situación de calle a través de talleres y la participación de estas en la producción del primer periódico callejero de México.

Posteriormente, se habla sobre los alcances y las limitaciones de los procesos formativos del proyecto que han representado una oportunidad cognitiva para el desarrollo de capacidades individuales y colectivas de las personas en situación de calle que forma parte de él. En especial, se retoman las actividades relacionadas con el uso de TIC y se plantea la idea de verlas como herramientas de inclusión social a partir de diversas experiencias de trabajo, que muestran el impacto positivo que estas han tenido con otras poblaciones vulnerables al presentarse como espacio de interacción, participación, medio de comunicación y como vehículo para habilitar un proceso social que posibilita el acceso a la información para el ejercicio de derechos.

2.1 El proyecto “Mi Valedor”: antecedentes, características y su aplicación en México

El primer periódico callejero vendido por personas sin hogar surgió en 1989 en Nueva York, Estados Unidos, bajo el nombre de “Street News”, el cual, “inspiró la creación de los primeros periódicos callejeros de América del Norte y del periódico callejero “The Big Issue” en Reino Unido en el año de 1991 y que debido al impacto que generó en la pobreza urbana y la indigencia (INSP, 2018) llevó a que la propuesta se expandiera por todo Europa, dando como resultado la creación y consolidación de la International Network of Street Papers (Red Internacional de

Periódicos Callejeros), INSP por sus siglas en inglés, en el año de 1994 en Glasgow, Escocia.

La INSP se asume como una organización benéfica que desarrolla proyectos y asesoramiento dirigidos a personas e instituciones interesadas en realizar trabajo con personas en situación de calle mediante la producción del periódico callejero, haciendo de éste, una herramienta de reinserción social y una fuente de ingreso económico digno (INSP, 2018) para la población que habita las calles excluida del imaginario urbano, pues como plantea la INSP (2018):

En los últimos años, la recesión mundial, los cambios políticos y económicos han tenido un impacto significativo en la pobreza urbana y la falta de vivienda. Problemas como la migración, el desempleo y la escasez de viviendas, así como, la estigmatización de la pobreza, plantean desafíos, pero también aumenta la necesidad fundamental del trabajo de los periódicos callejeros como forma única de justicia social editorial (párr.7)

El proyecto de periódicos callejeros al igual que otras actividades relacionadas con la visibilización de las personas que viven en situación de calle que desarrolla la INSP buscan afrontar la desigualdad y la exclusión social a partir de enfoques creativos e innovadores de los problemas sociales. Entre estas actividades resalta la *Homeless World Cup* (Copa Mundial de personas sin hogar) que promueve un torneo de fútbol callejero organizado con la finalidad de promover la salud y la recuperación de la autoestima de personas que, por errores propios o por grandes dificultades han acabado experimentando una de las más rigurosas formas de exclusión, que es la sobrevivencia en la calle (INSP, 2019), lo que contribuye también, al desarrollo de habilidades sociales que han ido perdiendo al vivir en ésta.

El mundial de fútbol se realiza con la participación de los vendedores de los diferentes periódicos callejeros del mundo, pero también, se integran voluntarios,

espectadores y quienes dirigen los diferentes periódicos a fin de crear un impacto social al poner énfasis sobre la necesidad y padecimientos provocados por la pobreza (INSP, 2019) pero sobre todo, para desmontar las percepciones públicas que se tienen de las personas sin hogar y los problemas que los rodean (Homeless World Cup Foundation, 2019).

Sobre esta misma idea, se realiza la *Vendor week* (semana del vendedor) organizada cada año por todos los periódicos callejeros del mundo en la segunda semana de febrero, con la finalidad de homenajear la labor de los vendedores, de hacer consciencia sobre la situación de las personas que viven en la calle y sus problemáticas, al tiempo que se difunde el proyecto y se invita a personas voluntarias a experimentar ser un vendedor/vendedora de periódicos callejeros en un día de venta masivo del periódico (Mi Valedor, 2018).

Además, para dar cuenta del impacto del proyecto de los periódicos callejeros, la INSP realiza investigación de seguimiento a través de una encuesta anual que realiza a los miembros de los diferentes periódicos del mundo, algunos de los datos obtenidos en la última investigación realizada en el año 2018 indican que:

Existen más de 100 periódicos callejeros en 35 países, publicados en 25 idiomas en los cinco continentes

20,500 personas ganaron un ingreso por la venta del periódico callejero

Hubo 1850 voluntarios que apoyaron a los periódicos de la INSP

Fueron vendidos 19.4 millones de periódicos callejeros en todo el mundo

Los periódicos callejeros han apoyado a 300,000 vendedores en situación de calle desde 1989 (INSP, 2018, párr.1)

Esta información ha permitido, según la INSP, supervisar y dar cuenta de la efectividad de los periódicos callejeros en el combate de la pobreza urbana a partir de su modelo de autoempleo, y con este mismo fin, desde 1995 se realiza anualmente la *Global Street Paper Summit* (Cumbre Mundial de Periódicos

Callejeros) organizada en una ciudad diferente cada año en coordinación con el periódico callejero local. Este es el único foro en donde se reúnen todas las personas que dirigen e integran los diferentes periódicos callejeros del mundo para aprender unos de otros y compartir experiencias, pues si bien, cada periódico tiene su propia estructura, contenido y desafíos, por lo que, la comunicación que se genera en la cumbre permite intercambiar experiencias para enfrentar problemas similares (INSP, 2018).

La *Global Street Paper Summit* se lleva a cabo durante tres días, el primero de ellos está dedicado a la participación de periodistas, activistas, académicos e investigadores que comentan investigaciones realizadas sobre temas de interés de las personas en situación de calle, como vivienda, pobreza, el acceso a derechos humanos de las poblaciones callejeras, experiencias de trabajo e inclusión social; en el segundo día, se desarrollan propuestas y se comparten estrategias para generar contenido en los periódicos callejeros, y en el último día, se llevan a cabo los *INSP Awards*, una premiación a lo más sobresaliente del periodismo independiente y la contribución de los periódicos callejeros a la justicia social (INSP, 2018).

Entre los periódicos premiados en los *INSP Awards 2018* se encuentra el periódico *Faktum* de Suecia, el cual, recibió el premio al mejor artículo por su publicación “#metoo” como una forma de luchar contra el abuso y el acoso sexual que se ejerce hacia las mujeres; asimismo, el periódico *Speak Up* de Estados Unidos recibió el premio a la mejor contribución de un vendedor al dedicar un número completo del periódico a la vida de una persona en situación de calle para el que tomó notas diarias y fotografías durante una semana compartiendo su batalla contra la falta de vivienda, de la misma manera, *La esquina de Mi Valedor*, periódico con el que nuestro país está representado en la INSP, recibió el premio a la mejor presencia en línea al abordar de manera lúdica el tema de la vida en las calles, utilizando el arte y el humor a través de un programa de radio en línea, videos, ilustraciones, fotos y GIF.

Es necesario hacer hincapié en la estrategia por la que apostó el periódico “Mi Valedor” al utilizar las TIC y generar un espacio para la interactividad entre los miles de usuarios de la red y las personas en condición de calle, logrando visibilizar las problemáticas a las que se enfrentan, pero también, impulsando su participación a través de la expresión de opiniones, compartiendo historias de vida y otras experiencias y aprendizajes con relación a la vida en la calle, estrategia que otros periódicos no han implementado.

Los ejemplos anteriores, permiten comprender el trabajo y la función de los periódicos callejeros como algo más que un modelo de autoempleo, es decir, como una herramienta que, como la misma INSP menciona, puede ser un vehículo hacia la justicia social, pues en ellos se comparten las historias y experiencias de los vendedores para permitir que los lectores se familiaricen con ellos y así, se elimine el estigma asociado a su condición de vida.

El periódico “La esquina de Mi Valedor” surge del proyecto social editorial “Mi Valedor”, a iniciativa de la artista María Portilla, quien pudo conocer en las calles de Londres el periódico callejero *The Big Issue*, con el que pudo visibilizar una posibilidad de reinserción social y laboral para personas que viven en las calles de la Ciudad de México. Con este interés acudió a la INSP y se capacitó en las oficinas del periódico *The Big Issue* en Escocia, tiempo en el que conoció el modelo de autoempleo, el trabajo que realizan con la población que vive en situación de calle en diferentes países y cómo se genera el contenido de un periódico callejero.

A su regreso a México en el año 2013, después de capacitarse y con el apoyo de la INSP, María Portilla logró reunir un equipo interdisciplinario de mujeres y las herramientas necesarias para realizar la gestión social y editorial para consolidar el proyecto. Además, se integró como voluntaria en un centro comunitario de la Ciudad de México que trabaja con personas en situación de calle con el objetivo

de adquirir herramientas y metodologías de trabajo con ésta población.

Al mismo tiempo que esto sucedía, para recaudar recursos necesarios para iniciar con el proyecto y la producción del periódico se lanzó una campaña en internet a través de la plataforma de crowdfunding “Fondeadora”, la cual, publica iniciativas sociales con el objetivo de financiar los proyectos a través de donaciones. Asimismo, se crearon y difundieron videos con el fin de dar a conocer la necesidad y pertinencia de un proyecto social que impulsara la inclusión social y laboral de la población en situación de calle de la Ciudad de México. Finalmente, con las donaciones económicas obtenidas de la campaña, en marzo de 2015, se imprimió el primer periódico callejero de México “La esquina de Mi Valedor”.

La palabra “valedor”, según el Diccionario de la lengua española (2018) , alude a una persona que vale, en esta misma idea, el proyecto toma el nombre de Mi Valedor porque “un valedor en términos coloquiales es: un amigo, quien te hace valer, quien te ayuda” (Mi Valedor, 2018,párr.3), también se considera “una palabra coloquial, callejera, muy defeña y muy mexicana” (Mi Valedor, 2018,párr.3), además que “con el periódico las personas en situación de calle que la venden se hacen valer, al formar parte del equipo adquieren un lugar en la sociedad y hacen visible su situación y la problemática en general” (Mi Valedor, 2018,párr.3).

Mi Valedor se considera “un proyecto de la sociedad civil que reconoce y valora a las personas en situación de calle como sujetos de derecho, autónomos, parte de una ciudadanía que debe respetar sus derechos individuales, de salud, educación, trabajo y vivienda” (Álvarez, 2017, párr.8). La idea del proyecto es emplear y darle voz a la personas en situación de calle y contribuir a su reinserción social al invitarlas a convertirse en vendedores y vendedoras de la publicación, y de esa manera, tener un ingreso económico, así mismo, la intención es que las personas en situación de calle colaboren en la creación de contenido del periódico “con el objetivo de establecer puentes de comunicación entre la ciudadanía reconocida

socialmente y aquella que habita las calles invisibilizada por la discriminación social” (Álvarez,2017,párr.7). Bajo esta perspectiva, Mi Valedor apuesta a alejarse de los modelos asistenciales para arribar a otros tipos de estrategias de inclusión social, como se puede leer en la primera hoja del periódico callejero:

Somos un tejido vivo, bajo el concepto de ciudad. Creemos en la inclusión. Creemos en el trabajo colectivo. No seguimos el modelo asistencialista. Creemos en una solución a largo plazo que trabaje en el problema desde la raíz. Somos una herramienta de sobrevivencia; para ellos y para nosotras mismas.

Nos asombran las pequeñas cosas. Detestamos esos ángulos estúpidos que nos dividen. No es cuestión de levantar al otro, es cuestión de levantarnos juntos. Comprendemos que ayudar es ayudarnos.

La ciudad se encharca, y no queremos hundirnos entre tanta vida que demanda reconocimiento y sentido, ser escuchada y tocada. Ya no queremos encontrar culpables, queremos soluciones. Somos el problema y la solución (La esquina de Mi Valedor, 2018, p.1).

En este sentido, se asume que es necesario trabajar en el desarrollo de las habilidades sociales que las personas en situación de calle han ido perdiendo, y como respuesta a esta necesidad, se creó y mantiene funcionando un centro creativo:

“un espacio donde voluntarios imparten distintos talleres para la formación de habilidades sociales que capacitan y acompañan a los valedores. Esto se logra a través de estímulos de memoria, disciplina, sociabilidad y creatividad fomentando así su autoestima e integración al proyecto” (Mi Valedor, 2018, párr.2).

El periódico “La esquina de Mi Valedor”, por tanto, es una herramienta para que los valedores puedan expresarse y a partir de lo que van aprendiendo al colaborar

en la producción del periódico desarrollen o descubran habilidades, principalmente para el trabajo, como la paciencia, la memoria, la responsabilidad y la puntualidad, con el objetivo de lograr un cambio en su vida (Mi Valedor, 2018).

Por otra parte, el periódico se define como una publicación bimestral, coleccionable, conceptual y atemporal. El contenido se inspira en la Ciudad de México, siendo la fotografía callejera su contenido central, lo que se complementa con poesía, notas informativas, ilustración e historias que suceden en las calles de la Ciudad de México. Cuenta con dos secciones exclusivas para los valedores, “Hecho por Valedores”, donde se presentan los resultados de los talleres impartidos en el centro creativo a los valedores, y la segunda sección, “El Valedor”, que incluye la historia de vida de algunos vendedores de la revista.

La importancia de estas dos secciones, radica en el interés de quienes iniciaron el proyecto, de que la revista no solo represente una fuente de dinero, sino también, un motivo de orgullo para las personas en situación de calle que recorren la ciudad vendiéndola, es decir, se trata de que cada vendedor lleve en sus manos un producto que pueda estar orgulloso de compartir, pues muestra una parte de sí mismo y su mirada de la ciudad en la que habita. Conviene subrayar que, en el caso particular de las personas en situación de calle, la “exigencia de *ser vistos* es un reclamo de ser reconocidos como seres humanos y tratados como tales” (Ruiz Coronel, 2017, p.90) y sobre todo a poner énfasis en la indiferencia como una forma de discriminación que impide “ver al ser humano y no a su apariencia o a sus circunstancias” (Ruiz Coronel, 2017, p.90), pues los estigmas y prejuicios sobre esta población conllevan mayor exclusión por parte de las instancias gubernamentales y de la sociedad en general, que ignora tanto sus dificultades como sus capacidades.

El proyecto “Mi Valedor” se encuentra abierto de manera permanente para las personas en situación de calle interesadas en participar como vendedores y colaboradores, que deseen mejorar su calidad de vida a través de capacitaciones

y talleres gratuitos de reinserción social y laboral. No se piden documentos de identificación y tampoco experiencia, lo que convierte al proyecto en un espacio accesible y con múltiples oportunidades de desarrollo personal e inclusión para este sector.

La capacitación y los talleres que reciben quienes llegan para integrarse al proyecto se llevan a cabo en las oficinas ubicadas en la calle Bucareli de la Alcaldía Cuauhtémoc, donde también se hace la edición y distribución de la revista. El hecho de que la sede se encuentre ubicada en dicho lugar, radica en que, según el Censo de poblaciones callejeras llevado a cabo en 2017 por el Instituto de Asistencia e Integración Social (IASIS), es la que cuenta con el mayor número de personas en situación de calle, lo que resulta en un lugar estratégico para que puedan acercarse e integrarse al proyecto quienes estén interesados en mejorar sus condiciones de vida.

Además, para hacer llegar el proyecto a la mayor población posible, este ha formulado estrategias para acercarse a las poblaciones callejeras a través de un equipo de voluntarios que visitan cuatro veces a la semana los albergues, comedores, puntos de calle, iglesias o algunas organizaciones no gubernamentales (ONG) que se encargan de difundir y explicar el modelo de autoempleo que ofrece el proyecto. La estrategia que han empleado funciona de la siguiente manera:

“Les damos un volante que dice: ¿Quieres ser tu propio jefe? y los invitamos. Entonces, como primer filtro, ellos tienen que venir a las oficinas y si quieren empezar les hacemos una hoja de primer contacto para llevar un registro, después les damos una breve capacitación, cómo es el contenido y, ya sea de una de nosotras, o un valedor que tenga experiencia vendiendo, los acompaña a vender” (Álvarez, 2017, párr.13).

Otros recursos utilizados para la difusión es el uso de volantes (Ver Imagen I) y

posters (Ver Imagen II) que se entregan y/o se pegan en puntos estratégicos de la Ciudad de México para que la información esté disponible para quien no tiene contacto con las instancias que visita el personal voluntario.



Imagen I. Mi Valedor. (2018). Material de difusión. [Ilustración]. Recuperado de <https://mivaledor.com/voluntarios/>



Imagen II. Mi Valedor. (2018). Material de difusión. [Ilustración]. Recuperado de <https://mivaledor.com/voluntarios/>

En cuanto al modelo de autoempleo que replica el proyecto, funciona de la siguiente manera: “un equipo edita e imprime la revista; después, los valedores compran cada ejemplar a \$5 y lo venden a \$20, obteniendo así un ingreso constante y legítimo” (Mi Valedor, 2018, párr.1), pero cuando una persona llega

por primera vez, recibe capacitación y el proyecto le regala cinco revistas para que pueda venderlas e invierta las ganancias en la compra de más revistas para seguir vendiendo (Ver Imagen III). Al mes de asistencia se le considera valedor constante y se le proporciona un chaleco rojo y un gafete que los distingue como parte del proyecto social.

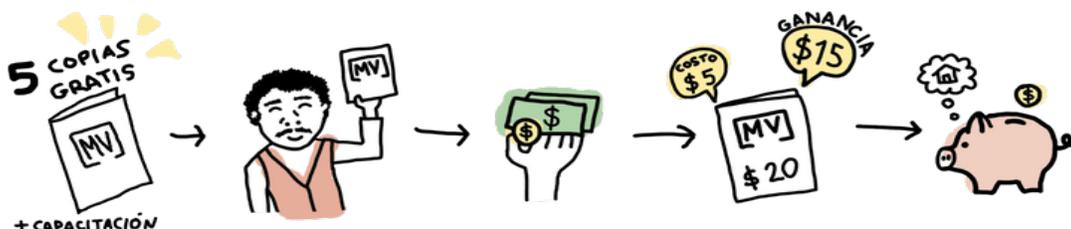


Imagen III. Público. (2017). Modelo de autoempleo del proyecto Mi valedor. [Ilustración]. Recuperado de <http://www.publi.co/blog/mi-valedor-como-una-startup-puede-ser-iniciadora-de-un-cambio-social/>

Además, cada número del periódico callejero representa también una oportunidad para desarrollar o descubrir habilidades y conocimientos específicos, gracias a los procesos formativos que promueve el centro creativo con las personas en situación de calle a través de talleres como fotografía, video y radio comunitaria, con el que han creado el programa en formato podcast “La Voz de la Calle” transmitido por internet , han desarrollado habilidades para el uso de computadoras, internet y redes sociales lo que ha abierto otras posibilidades de comunicación, de conocimiento, acceso y ejercicio de derechos.

Conviene subrayar que, aunque no es propósito del proyecto educar en medios como una herramienta para la inclusión social, se hace permitente identificar el uso que han hecho de las TIC y cómo esto se ha reflejado en la inclusión de los integrantes del proyecto, pues como bien hacen énfasis Pérez Serrano y Sarrate (2011) la tecnología tiene la capacidad de crear espacios para inventar y construir, pues si por algo se caracteriza la tecnología es por la capacidad de abrir espacios virtuales de cambio.

Tal situación, contrasta con la idea generalizada de que esta población pudiera no

estar interesada en acercarse a estos conocimientos y por ende, no es necesario ofrecer posibilidades para acceder y hacer uso de TIC, así como, de hacer frente a los retos del mundo digital. Esto lleva a cuestionar, si este proceso ha contribuido en aminorar la marginación en la que se encuentran estas personas y si han encontrado en el uso de las tecnologías medios para mejorar sus condiciones de vida y/o para visibilizar las problemáticas y hacer escuchar su voz para dar cuenta de las problemáticas que enfrentan las poblaciones adultas que viven en la calle.

En esta misma idea, el papel que ha jugado el uso de internet también ha sido clave para la difusión de las actividades realizadas en el proyecto y de los puntos de venta de la revista, pues las redes sociales y los sitios de internet han sido ventanas para la emisión de mensajes que permiten la interactividad con las personas interesadas en comprar la revista, impartir algún taller o ser voluntario, asistir a sus distintos eventos, y mostrar las actividades que realizan los valedores en los talleres, pero sobre todo, ésta herramienta ha permitido visibilizar lo que sucede con las personas en situación de calle y desmontar prejuicios relacionados con ellos. Esta comunicación que se ha dado a través de sitios de internet ha sido muy útil debido a que es un espacio donde los usuarios permanecen más tiempo leyendo, escuchando y viendo lo que se transmite (CDHDF,2011). Asimismo, las herramientas tecnológicas pueden contribuir a difundir la cultura, a favorecer la autonomía personal y a potenciar la participación social, especialmente si se trata de colectivos vulnerables (Pérez Serrano y Sarrate, 2011).

Al día de hoy, la revista cuenta con 19 números publicados, 15 vendedores y una vendedora (Mi Valedor, 2017) que reflejan lo que sucede en las calles de la ciudad compartiendo experiencias, formas de ser y pensar de una población que para la mayoría de la sociedad resultan invisibles.

2.2 ¿Es posible la inclusión social de poblaciones callejeras? Alcances y limitaciones del proyecto “Mi Valedor”

El concepto de inclusión social se refiere a la relación que debe responder a la equidad y el respeto hacia las diferencias, la eliminación de etiquetas, el acceso

equitativo, así como, la participación de todos como individuos importantes de la sociedad. A la población que es excluida, se le vulneran esos derechos, el acceso a los servicios y a espacios de participación social como ciudadanos, lo que ocasiona una desigualdad social que se debe compensar mediante acciones de atención (Vallejo, 2012, citado por Flores, Ramírez y Ramírez, 2016).

La atención a los sectores vulnerables, también conocidos como grupos sociales excluidos o en condición de desventaja, constituyen uno de los ejes más importantes dentro de las agendas políticas de las instancias gubernamentales en todo el mundo, e incluye, la recuperación de necesidades de sectores de la población que por su edad, sexo, estado civil, origen étnico o cualquier otra condición física, mental o socioeconómica, se encuentran con menos posibilidades de incorporarse y acceder al bienestar (Schmelkes, 2012).

En México, esta preocupación se enmarca en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) 2013-2018, en el que se plantea como objetivo hacer de México un país incluyente donde todos tengan acceso efectivo a los derechos que otorga la Constitución, y por esto, la Cámara de Senadores a través de la Comisión de Atención a Grupos Vulnerables fundamenta leyes y realiza planes de trabajo anuales con la finalidad de establecer estrategias y objetivos a seguir para crear iniciativas y puntos de acuerdo que lleven a mejorar la calidad de vida de dicho sector.

Estos planes de trabajo ubican como población beneficiaria a personas con discapacidad, niñas, niños, adolescentes y adultos mayores, e incluso, también se contempla a niñas, niños y adolescentes en situación de calle (PND, 2013), pero se omite que entre esta población existen personas adultas expuestas a condiciones de vulnerabilidad, lo que deja ver, cómo los prejuicios sociales continúan invisibilizando a este sector con base en la idea de que, si están en dichas condiciones es por decisión propia, falta de interés por superarse o apatía, lo que se materializa en la falta de estrategias que respondan a las necesidades de este sector y que como consecuencia impiden trabajar en la mejora de sus

condiciones de vida, además que, “por razones históricas se privilegia la atención a la infancia, se descuida la de los jóvenes –aunque son la mayoría– y se omite la de las y los adultos” (Ruiz Coronel, 2017, p.110).

Asimismo, para el PND 2019 – 2024 el objetivo es que la población pueda vivir en un entorno de bienestar, asegurando que toda la población tenga acceso a una vivienda digna, promoviendo el pleno ejercicio de los derechos sociales, también se enfoca en garantizar protección social para personas que viven en situaciones de vulnerabilidad a través de la Estrategia Nacional de Paz y Seguridad en donde se afirma que el gobierno federal combatirá la pobreza y la marginación por los sectores más indefensos de la población, no obstante, la Comisión de Atención a Grupos Vulnerables en el presupuesto para el Gasto Público en la Atención a Grupos Vulnerables 2019, solo considera como grupos de atención prioritaria a las personas adultas mayores y a las personas con discapacidad.

Esta falta de preocupación por parte del estado para atender a las personas adultas en situación de calle, aunado al desconocimiento y la invisibilización de la condición de calle en sí misma, tiene su base en prejuicios y desconfianza que ubica a este sector como “irrecuperable” dificultando la creación y puesta en marcha de acciones tendientes a promover el bienestar, la mejora de la calidad y la esperanza de vida, lo que se refleja en una de las principales problemáticas a las que se enfrenta el proyecto Mi Valedor, esto es, a la nula información verídica sobre las condiciones de este sector, pues “las características propias de la situación de calle impiden que hasta el momento se llegue a una cifra poblacional absoluta” (Mi Valedor, 2019), asociado a que, el fenómeno se compone de procesos complejos, pues “no tiene causas únicas sino redes causales dinámicas” (Ruiz Coronel, 2017, p.90), es decir:

La callejerización es un fenómeno social multidimensional, en él convergen variables de nivel macro, meso y micro social. Sin embargo, es muy frecuente que se le interprete como un fenómeno individual y se le atribuyan al sujeto, sus actos y voluntades toda la responsabilidad de su

circunstancia. Se piensa que la situación de calle es la alternativa que la persona eligió y elige diariamente porque es una opción de vida más fácil (Ruiz Coronel, 2017, p.99).

Estos argumentos, que parecen responsabilizar a las personas adultas en situación de calle de su propia condición, han contribuido a crear prejuicios en torno a la posibilidad de éxito de programas y acciones que consideren su inclusión, pues se parte de la premisa de que vivir en la calle es su decisión y por ende “no hay nada que hacer por ellas”, lo que deriva en su reiterada exclusión e invisibilización de los programas de apoyo, o si estos llegan a existir se hacen desde modelos de criminalización y represivos o bien con leyes y políticas de corte asistencial (COPRED, 2010).

En consecuencia, la mayoría de las acciones dirigidas a las personas adultas en situación de calle por parte de las instancias gubernamentales suelen ser superficiales, pues se basan en “la falta de información objetiva y verificable, así como, su modo de vida, lo que hace imposible afrontar esta problemática al no conocerse su dimensión ni su forma” (Ruiz Coronel, 2017, p.90). Pese a todo, las medidas asistenciales son necesarias para la sobrevivencia de las personas en esta condición, sin embargo, solo sirven para paliar mínimamente la situación en la que se encuentran y para perpetuar su condición (Alayón, 1980), dejando de lado la capacidad de las personas para empoderarse, realizar un cambio en su calidad de vida y reconstruir y consolidar sus aprendizajes.

En la Ciudad de México los únicos datos con los que se cuenta sobre esta población son los obtenidos por el censo de personas en situación de calle nombrado “Tú también cuentas”, que realizó el Instituto de Asistencia e Integración Social (IASIS), el cual, solo para fines del censo, ha definido a las personas en situación de calle como:

... toda persona que se halle pernoctando en lugares públicos o privados, sin contar con infraestructura tal que pueda ser caracterizada como vivienda, aunque la misma sea precaria. [...] También quienes carecen de

alojamiento fijo, regular y adecuado para pasar la noche, y encuentran residencia nocturna en albergues dirigidos por entidades públicas o privadas que brindan albergue temporal (2012, p.7).

Con base en la definición anterior, el censo de poblaciones callejeras (IASIS, 2017) reportó las siguientes cifras:

Existen 6,754 personas en situación de calle, de las cuales, 4,354 viven en el espacio público y 2,400 en albergues públicos y privados.

Del total de personas en situación de calle contabilizadas el 87.27% son del género masculino y 12.73% del género femenino.

En cuanto a la edad, 82.66% son hombres de entre 18 y 59 años, el 11.29% son mujeres de entre 18 y 59 años, 1.9% corresponde a niñas y niños, y el 3.74 % son personas mayores.

Las actividades que permiten la subsistencia de la población en situación de calle son: la asistencia social con un 42%, pedir dinero con un 31%, caridad con 14%, no contesto con 8%, otras 4% y apoyo familiar 1%.

Los motivos por los que permanece en la calle son: el 39% no contesto, 34% no ha tenido otra opción, 10% eligió vivir en esa condición, 6% no ha aceptado los servicios de asistencia ofrecidos, otros motivos 6% y el 5% por exclusión y discriminación.

Las principales necesidades son: capacitación para el trabajo con 22%, tramites de documentos de identidad con 22%, servicios de salud con 18%, rehabilitación en adicciones con 15%, otros con 15% y el 8% no contesto.

Estos datos son de suma importancia, pues constituyen un punto de partida para acercarse y conocer a esta población, sin embargo, su confiabilidad ha sido severamente cuestionada, dado que en palabras de Ruiz Coronel (2017), realizar el conteo del número de personas que cumplan con las características definidas y

se encuentren en el lugar y el día seleccionados conlleva un gran error metodológico.

Lo anterior, se da en gran medida porque “un censo no es el instrumento adecuado para obtener la información sobre las personas en situación de calle debido a que se trata de una población oculta” (Ruiz Coronel, 2017, p.91), es decir, que al ser un sector con una muy alta movilidad se vuelven de difícil acceso, lo que hace que estos datos solo puedan considerarse como meros indicadores de tendencia.

Otro de los problemas metodológicos de este censo radica en la propia definición de personas en situación de calle, pues “simplifica el problema y lo reduce al aspecto de la vivienda, cuando es claro que éste es sólo uno de los síntomas” (Ruiz Coronel, 2017, p.91), dejando sin respuesta a preguntas como “¿qué es la situación de calle? y, por lo tanto, ¿quién se encuentra en situación de calle y quién no?” (Ruiz Coronel, 2017, p.92).

Es evidente que los datos cuantitativos necesitan acompañarse de información cualitativa, la cual prioritariamente es producida por las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) pues son quienes interactúan día con día con las personas en situación de calle y por ende conocen la profundidad y complejidad de sus problemáticas; lo que hace falta entonces es sistematizarla (Ruiz Coronel, 2017).

Pese a las críticas y a las debilidades metodológicas que pudieran reconocerse, el censo arroja información de gran importancia para las reflexiones que propone esta investigación en tanto que dan cuenta de que el porcentaje de personas adultas en situación de calle rebasa de manera significativa la de niñas y niños en la misma situación, lo cual justificaría la necesidad de generar programas para atender a dicho sector y que deberían de formar parte de la población beneficiada por la Comisión de Atención a Grupos Vulnerables, la cual sigue invisibilizándolos.

La ausencia de programas que reconozcan las necesidades de la población adulta en situación de calle, son consecuencia de la indiferencia y el rechazo que tienen

como resultado la exclusión y que además repercute en el estado de salud de las personas de dicha condición. Geoff McDonald y Mark Leary (2005) citados por Ruiz Coronel (2017) sostienen que la exclusión produce *dolor social*, entendido como, la “reacción emocional que se detona tras la percepción de estar siendo excluido de una relación deseable o rechazado por una persona o un grupo de personas con quienes se desea entablar una relación” (p.97). Asimismo, los autores sostienen que las consecuencias en el estado de salud se dan debido a que:

en los seres humanos existe un traslape entre el dolor social y el dolor físico porque ambos pertenecen a la misma red de dolor basada en las endorfinas. También explican que la exclusión o el rechazo son interpretados por el sistema nervioso como una amenaza a la seguridad individual, por eso la reacción física es de agresividad.

Para un ser gregario como somos los humanos ser excluido y discriminado es una agresión que se sufre tanto o más que una agresión física (McDonald y Leary, 2005p.97).

Así, aun y cuando no haya palabras ni actos directos que denoten discriminación, los múltiples prejuicios hacia las personas que se encuentran habitando la calle, que los señalan como *delincuentes, locos, mugrosos o vagos*, repercuten en su salud física y mental, además de que los excluyen sistemáticamente de programas y acciones de atención en diferentes áreas.

Lo anterior, hace necesario la creación de programas y proyectos que ayuden a desmontar tales estereotipos, pues estas intervenciones ayudarían a atacar los prejuicios con relación al fenómeno de la vida en la calle que tienen las personas que no viven en dicha situación, ya que son ellas quienes ejercen el estigma, la violencia y la discriminación (Ruiz Coronel, 2017). Y por eso, la labor que realiza Mi Valedor es tan importante, pues el proyecto ha buscado generar un puente y un diálogo entre las personas reconocidas socialmente y las que no desde la mirada

de éstas al habitar la calle, desmontando así, prejuicios en torno a sus formas de vida.

En este sentido, el proyecto propone la integración de las personas en exclusión mediante el impulso de su participación social, reconociendo las diversidades culturales a través de la convivencia, lo que se concreta en las actividades que se realizan desde el centro creativo, en donde los valedores tiene una participación activa, organizando eventos en espacios culturales donde se presentan los resultados de los talleres al público en general, así como, presentaciones de la revista en espacios públicos y ferias de libros, visitas guiadas a museos y los talleres realizados en la calle que han servido para que la gente que pasa por la avenida vea a este grupo de personas realizando actividades de aprendizaje.

Los talleres, actividades y la venta de la revista por las calles, han sido estrategias que ha implementado Mi Valedor para visibilizar a las personas en situación de calle, lo que ha contribuido a que puedan ir recobrando su dignidad, como lo confirman algunos testimonios recuperados en informes realizados por el proyecto en las capacitaciones y el seguimiento que dan a cada uno de ellos en diferentes momentos de su incorporación a este, ejemplo de esto es el caso de Isaías, vendedor del periódico, quien afirma: “más que el dinero, lo que nos gusta de vender la revista es que nos vean, escuchen y poder platicar con la gente” (Mi Valedor, 2017).

La lucha por la visibilización de este sector también ha sido preocupación de las Organizaciones de la Sociedad Civil (OSC) dedicadas a su atención, debido a que han sido “las y los profesionales que en ellas trabajan que conocen a las personas por sus nombres, saben sus historias, viven sus problemáticas y las sufren con ellas” (Ruiz Coronel, 2017, p.104) llegando a ser los mediadores con la sociedad. Además, “para entender el fenómeno de la vida en la calle en toda su complejidad es imprescindible adentrarse en temas muy íntimos y delicados de la historia de vida de las personas” (Ruiz Coronel, 2017, p. 96), razón por la cual, el proyecto ha establecido vínculos empáticos con otras organizaciones que trabajan con

población en situación de calle a fin de conocer la problemática con toda profundidad y complejidad, para así lograr que tanto la revista como las acciones del centro creativo y todas las actividades de apoyo a los valedores tengan un mayor impacto para ellos y su visibilización social.

En suma, desde la llegada a nuestro país en el año 2015, el proyecto Mi Valedor ha reportado importantes logros obtenidos con los talleres, actividades, y el trabajo colaborativo que hacen en la revista los valedores, evidenciando resultados positivos en cuanto a la influencia de su participación en una paulatina mejora de sus condiciones de vida que van más allá de lo material.

Pero además, al ser la inclusión social uno de los objetivos del proyecto, es necesario poner atención en los talleres y actividades vistos como procesos educativos para lograr dicho fin, pues a través de la participación de los valedores se logran nuevas formas de integración y de cohesión social. El impacto de Mi Valedor ha sido notorio en cada uno de ellos, pues han creado una comunidad de trabajo y un puente de colaboración entre los vendedores, el equipo y los lectores de la revista.

2.2.1 Mi Valedor: de personas en situación de calle a escritores, fotógrafos y conductores de radio

El proyecto ha dado seguimiento al proceso que vive cada valedor o valedora desde que llega por primera vez para capacitarse como vendedor o vendedora. Ha sido a través del acompañamiento que se les brinda mediante reuniones, capacitaciones y en los talleres que son impartidos en el centro creativo, que Mi Valedor ha logrado llevar un registro de las ventas y el desarrollo de habilidades sociales de cada uno de ellos y ellas.

Para el proyecto, es importante conocer su impacto en las personas más que en las cifras, como señala la directora de Mi Valedor, María Portilla:

El impacto social que tenemos no lo vemos tanto en la cantidad de valedores, sino en el proceso de mejora que vemos en cada uno de ellos. La capacitación en los talleres es lo que más los ha empoderado, los apoya a tener confianza y a aprender a hacer otras cosas a la par de la revista. Lo importante, más que en el sentido económico, es que puedan construir una red de apoyo entre ellos, ya que muchos de nuestros valedores están en la calle por problemas familiares y por lo tanto, han perdido ese soporte que es lo más importante: la familia. Durante los talleres se conocen y se apoyan entre ellos. Dos valedores ya rentan un cuarto juntos, por ejemplo (NEXOS, 2017, párr.11).

Este seguimiento que realiza Mi Valedor, permite identificar a las personas que llegan al proyecto, lo que hace posible conocer quiénes son y dismantelar prejuicios y estereotipos sobre una población de la que se conoce poco y que se llega a pensar como irrecuperable.

Asimismo, este seguimiento permite identificar algunos de los alcances y limitaciones que ha tenido el proyecto a partir de los procesos formativos a los que acceden los valedores, especialmente en el uso de tecnologías y desde el modelo de trabajo que se propone con dicha población, el cual, apuesta por la creación de alternativas de inclusión, el fortalecimiento de la autonomía de las personas y el mejoramiento de las condiciones de vida de quienes, sin importar las razones por las que lo hagan forman parte de los grupos de poblaciones que viven en la calle (Mi Valedor, 2018).

Acceder a la cotidianidad de las personas en situación de calle es una tarea compleja que requiere establecer vínculos empáticos, lo cual toma tiempo, por esto mismo, Mi Valedor es un proyecto que merece atención pues atiende a una población constante aunque fluctuante de la cual pueden reportarse cambios concretos en su cotidianidad, lo que ha sido posible al realizar una evaluación general de corte más cualitativo de los cambios en las condiciones de los valedores y cómo este se refleja en las publicaciones de la revista, en donde se

muestran las nuevas posibilidades de vida que les genera escribir, publicar y vender su propia revista, lo que narran en la sección “El Valedor”, en la que comparten su historia de vida y su proceso en el proyecto, por tanto, cada número de esta se convierte en una evidencia del proceso de los valedores.

La evaluación que ha logrado Mi Valedor, permite responder a una de las cuestiones de este diagnóstico, revertir en cierto sentido la ausencia de datos sobre las personas en situación de calle que lleven a su visibilización y el desmantelamiento de estereotipos y prejuicios que hay sobre esta población.

A continuación, se rescatan parte de los seguimientos que hace el proyecto y las historias de vida que son publicadas en las revistas y otras fuentes como entrevistas de medios de comunicación y el mismo programa de radio producido por los valedores “La Voz de la calle”, esto debido a que funcionan como un medio para hablar sobre lo que implica y significa la situación de calle para los valedores y su proceso dentro del proyecto. Además, es importante mencionar, que el seguimiento está escrito en primera persona, es decir, desde la voz de los valedores, esto se ha hecho para que ellos sean protagonistas de su proceso, así como, un acto de conocimiento propio que pueda servir como una forma de ejercer su derecho a la existencia (Mi Valedor, 2018).

Hadassa Fragoso

Mi situación no es de calle: la mía es de suicidio. Desde chiquita yo quería encontrar la forma más rápida para dejar de sufrir. Mi mamá me sigue despreciando, rechazando y tengo complicaciones para sacar mis papeles. Es frustrante. Yo trabajé en el aeropuerto y en varias fábricas, y cuando viví en los EE.UU. ganaba mucho más en dólares.

Ahorita estoy enfocada en no deprimirme. Cuando ya no puedo, me meto abajo de un puesto, un árbol, buscando la forma de mantenerme hundida, en la nada. Pero aquí está Mi Valedor firme, ya tenemos otra opción: estar concentrados en la edificación propia. Conocí a las valedoras en un comedor. Tienen el valor para acercarse a personas mal encaradas; a lo

mejor las más mal encaradas pueden ser las más buenas, ¿no?

Llegas aquí y no necesitas invertir dinero, no hay pretexto, siempre aprendo algo nuevo y me pongo las pilas. Cuando me da pa' bajo me voy caminando como zombie, voy a buscar a gente perdida. Por eso, los talleres de los martes y jueves son de mucha ayuda, vengo pa' cá y ya no me desvío (Mi Valedor, 2017).

Camaxtli Ortiz

Mi llegada al albergue fue algo imprevisto. Estuve viviendo en Cuernavaca, cuidando a mi mamá y trabajando. Pero ya no quería depender demasiado de la familia. Me dedicaba a ellos y no vivía mi vida. Entonces, hace cuatro años, vinimos con mi mamá y una hermana a celebrar las fiestas al D.F. Mi mamá se regresó y, por azares del destino, yo no pude. Ahora estoy viviendo la vida como sea, pero la estoy viviendo. Dentro del albergue he aprendido a valorarme y a impulsarme como ser humano.

A través de la revista de Mi Valedor he aprendido más y como convivir con muchas personas. No es fácil porque yo soy muy tímido, pero se me va quitando. También tengo la suerte de ir rompiendo mis récords de venta. Una vez recuerdo haber vendido 15 revistas en media hora. En los talleres he podido reforzar mis conocimientos.

Ahorrar me ha ayudado. Yo había vendido antes y me iba bien, pero ese dinero se iba en las fiestas. Nunca pensé en ahorrar... nunca pensamos en el mañana.

En el futuro, quiero estar estable emocionalmente, y también del riñón y del corazón porque he tenido complicaciones. Quisiera tener una casa, un auto y mi propio negocio para poder compartir con mis compañeros. Ojalá que fuera muy pronto, pero va a tardar. Mi Valedor me encamina hacia eso, porque me enseña a valorarme más a mí mismo y a la gente.

Yo era de esos que no valoraba mucho a las personas de la calle. He aprendido mucho de los compañeros aquí, porque antes yo vivía en una sociedad demasiado estable. Ellos sí han sufrido la situación de calle, el

frío, y luego la gente que les llega a golpear o hasta matar.

Yo diría que comprar la revista es una ayuda para todos, es una ayuda mutua, y no es cualquier revista (Mi Valedor, 2017)

Alfredo Villena

Actualmente, Alfredo sigue viviendo en un albergue, pero ha conseguido un trabajo estable en una empresa de limpieza y los fines de semana se dedica a la venta de la revista.

Soy de aquí, del Distrito Federal, y llegué a la calle porque mi familia ya no me apoya. Hice cosas que no debí haber hecho. Llevaba dos años en las calles antes de llegar al albergue de Mixcoac. Es difícil quedarte en la calle: la gente te discrimina y es peligroso estar afuera de una central camionera a las tres de la mañana. Da miedo que te vayan a robar, y es muy incómodo buscar dónde ir al baño sin poder pagar.

Estoy muy agradecido al albergue y a Mi Valedor por darme un voto de confianza. Aquí he encontrado una familia, y estoy contento por la oportunidad de trabajar. A veces cuesta vender la revista, hay que respetar a la gente cuando dice que no, alejarte y decir “gracias”. Pero sé que, si 90 me dicen que no, 10 me van a decir que sí, entonces no pierdo la fe y soy constante.

Todos los valedores somos valiosos y nos da orgullo el trabajar en una revista. Tenemos que echarle ganas y aprender de nuestros errores. Sí, cometimos fallas, como en todos lados: yo antes me drogaba, y tuve que tocar fondo y cambiar mi mentalidad. Mi Valedor me ha dado otros valores y principios. Me gusta mucho que nos hablen de valores y los talleres de dibujo. Muchas veces nos hace falta con quién hablar, y dibujando te desestresas y lo sacas.

Yo quisiera seguir en Mi Valedor. Mi anhelo es involucrarme en la revista, ser diseñador gráfico, publicar fotografías, y trabajar con la gente de calle. Como valedores, podemos poner el ejemplo. Es difícil, mas no imposible;

también es que la gente quiera cambiar, no puedes ayudar si no. Necesito trabajar conmigo mismo, pero en un futuro quisiera tener carrera y, por qué no, ya tener un carro, una esposa, y dónde vivir... aunque ya mejor tener un departamento (Mi Valedor, 2017).

Isaías Vázquez

Yo nací en Oaxaca, en Paso del Águila. Estaba muy bien ahí, trabajaba en el campo y llegué a tener 25 cabezas de ganado. Decidí venirme al D.F. porque, cuando crecieron todos mis hijos, cada quien agarró para su lado. Me separé de mi esposa y ella se quedó en la casa; entonces pensé: “Pues voy a caminar, ya no tengo responsabilidad, ya no hay hijos chicos”.

Al principio estuve por Texcoco con mi hijo y su esposa, pero después me aburrí. No quería incomodarlos y decidí: “Mejor me voy”. Estuve ocho días en la calle, en San Lázaro y por el centro; luego unos cuates me sugirieron que fuera a Coruña. Ahí conocí a Mi Valedor y a otros vendedores de la revista. Me siento a gusto porque ya no estoy vagando nada más, me mantengo trabajando. Me gusta comer, comprar comida, entonces de ahí saco para echarme un taco y un refresco. Esta divertido; como digo a los clientes: “Es todo actual, nada de hace 100 años”. A veces se identifican con algunos lugares que salen en la revista, y eso me permite platicar con la gente (Mi Valedor, 2017).

José Santillán

Ingresé a la población de calle por conflictos familiares, por menso y por no actuar a tiempo jurídicamente. Sin embargo, tuve el privilegio de vivir invaluable momentos y se fortalecieron los vínculos de amor, confianza, y apoyo entre mi madre y yo durante el tiempo que la acompañé en su enfermedad.

Antes de que ella falleciera, yo dormía en el albergue, la cuidaba en el día. Cuando murió ya fui más de calle, y la calle fue mejor que algunos

familiares.

Recuerdo que a sus 90 años cuidaba a sus gallinas, a sus plantas, y hacía otras labores de casa en el terreno que dejó mi padre. Todo cambió cuando una de mis hermanas la despojó del terreno. Yo fui testigo. Durante el conflicto que afectó su salud por más de 4 años, atropellaron a mi hermana Raquel y murió, ella fue su compañía durante 60 años. Cuando se consumó el despojo, aumentó su tristeza por depresión y decepción.

“Doña Mary”, mi madre, siempre tuvo fe y confianza en Dios, disfrutaba tomar el sol, mirar las flores, etc. La última vez que la vi, estaba disfrutando su descanso que tanto necesitaba. Un día antes, nos habíamos despedido y agradecido. Conservo su bendición y la última imagen de su cara radiante de paz, serena y tranquila, y le doy gracias a Dios.

Soy vendedor de la revista Mi Valedor porque me gusta el proyecto. Vendo pocas revistas, pero este ingreso me ayuda a pagar más fácilmente el albergue y comer mejor. Además, gano autoestima y aprendo en los talleres de Mi Valedor. También recibí apoyo en tratamiento dental. Me siento bien al ser parte de este magnífico proyecto.

Ya no tengo depresión aguda, la hernia me limita, pero es operable, y tengo mejor concentración y conversación. Los pensamientos de rencor por la cizaña de algunos familiares, ya los guardé para que no estorben.

En el futuro, quisiera visitar a mis hijos en Xalapa y cuidar más mi salud. Pienso trabajar más y ahorrar para rentar un cuarto. Si tengo vida, casa y pensión, me gustaría pertenecer a un grupo de apoyo a gente despojada y abandonada. Pensar y hacer nos hace crecer, somos valedores (Mi Valedor, 2017).

Francisco González

Crecí cerca de La Marquesa, en la casa de mi abuela. En el bosque no hacía falta nada, crecíamos y criábamos todo; el agua corría bien limpia.

El reclusorio cambió todo, estuve dentro casi un año. Perdí a mi familia, a mi novia, a mis dos hijos y mis documentos. Saliendo no tuve apoyo

económico ni emocional, entré en depresión. Vine al DF, me quedaba en las calles y caí en problemas, entre ellos adicciones. Intentaba resolverlos, es fácil caer de nuevo y no lograr nada. Ahora soy más aplicado, acabé la secundaria en el albergue Coruña y estudio el bachillerato. Además, estoy aprendiendo francés, inglés y fotografía.

Siempre he sido curioso, con Mi Valedor a la mano tengo una herramienta para acercarme a la gente. Convivir con otras personas, lugares, y aprendiendo otras cuestiones.

Me late el proyecto, siempre me ha gustado ayudar. Me considero indigente, pero tengo la oportunidad de estar sano, fuerte, de ser una persona creativa. No quiero que me recuerden por drogadicto o malviviente. Que me recuerden por que hice algo bueno en la vida, algo transcendental. Si tú me dices a la larga te vamos a hacer un monumento, o le vamos a poner el nombre tuyo a una calle, va el chiste es me recuerden por siempre. Me estoy preparando para volver con mi familia. Aspiro a ser chef y tener mi propio restaurant, con mi propia gente. Ser microempresario a través de la comida. Puede uno aprender a ser abogado, pero si con todo ese conocimiento no tiene para comer ¿qué hace?

En el campo se cría y cosecha bien, quiero atender bien a las personas. Ofrecerte una trucha grandota con una guarnición chula, abundante. Además, te voy a dar para que te lleves a casa. Ya consumiste, dejaste tu lana, ahora te llevas algo mío, mi pueblo es comunal (Mi Valedor, 2017).

Aristeo Franco

De joven me gustaba el box y el fútbol. Si hubiera seguido con el deporte hubiera sido una estrella, pero piensas en otras cosas más fáciles y te empieza a llegar el vicio. Me aventé muchos años en la borrachera, desde los 15. El mejor aprendizaje que la vida te da es todo lo que pierdes: todo lo que dejas atrasado porque te vas con las amistades que en realidad ni tienen por qué seguir. Por eso dejé el alcohol, para salir de todo ese desastre; ya no estaba para aguantar. La verdad, respeto a todos los

alcohólicos porque tienen mucho aguante.

Uno es pobre pero delicado, es por eso que no me gustan ni los albergues ni la calle. Viví toda mi vida en el D.F.; ahorita vivo en Chimalhuacán, pero tengo que salir porque el empleo ahí es muy mal pagado y son puras estafas. Lo dejan a uno trabajando y se levantan toda la raya. Siempre es así: cuando uno más necesita, es cuando más le hacen esas jaladas. Le agradezco a Mi Valedor porque mi trabajo está cambiando, voy de estar esclavizado todo el día a tener un trabajo más tranquilo.

La revista es como una tarjeta de presentación. Muchas veces llegamos a estirar la mano y ahora hay algo que ofrecer. Ahora puedo decir: “Mira, traigo una revista social-artística-cultural donde nosotros participamos”, que es la oportunidad que nos brinda la revista MV para ser más sociables.

Trato de estar en los talleres lo más posible, estoy aprendiendo nuevas cosas y repasando otras, veo mi desarrollo personal. Y he mejorado en las ventas, salgo duro y directo. Cuando la gente tiene gran corazón para escucharme, es como si me hubieran comprado. Pero si no llevas un centavo en la bolsa y no has vendido nada, es difícil concentrarte en vender. Me da mucha hambre o me anda del baño, qué voy a hacer...

Trato de hacer lo que aprendí y lo mejor que se puede. Hay que luchar para que vaya saliendo para los gastos, el chiste es tener dónde caerle. Tampoco puedo decir que mis manos están llenas, pero es bastante la ayuda. Y mientras haya manera de seguir, pues aquí estaré (Mi Valedor, 2017).

Arturo Gallegos

Han pasado 14 años desde mi divorcio, cuando dejé la casa de mis hijos. Por tal motivo estuve viviendo en las calles. Hablo en el pasado porque realmente ya no me considero así. Sin embargo, conozco muy bien lo que es la calle, y sobrevivir a través del tiempo.

Desde el punto de vista físico y mental, he pasado por un momento difícil. Tiene que ver en parte con el alcoholismo. Yo sí la regué con ese problema,

pero voy desarrollando una conciencia y un autoconocimiento para llegar a una autorrealización. Voy en camino. He actuado de forma inconsciente y he dañado a quienes me rodean, creyendo tener la razón, y no la tuve; no reconocía la otra parte.

Yo supe de Mi Valedor a través de [el valedor] José cuando vivíamos en el albergue. La revista llegó a mi vida como una herramienta. Este año ha sido un proceso, más que económico, de encuentro: una verdadera confirmación de que las cosas están bien, y de que pueden estar mejor. Mis hermanos me apoyan todavía, y eso me ha ayudado. No estoy solo. Agradezco ese respaldo, junto al de Mi Valedor.

Estoy ganando la confianza y entrando en las personas. Me está funcionando: antes vendía 1, 2, 3... Ahora, si me propongo vender 40, lo hago... y más. Si realmente quieres trabajar y ser mejor persona, tienes que aplicarte de verdad. Voy por más y sé que puedo.

Para mí, Mi Valedor a futuro va a ser la revista número uno en el mundo. Es un medio, y yo quiero ser causa. Hay mucha gente que necesita ayuda como yo lo necesité en ese momento. El mundo ya no está ansioso de guerras, sino de enseñar y aprender. Y he descubierto que tengo esa capacidad de ayudar a la gente. Ahorita me voy en busca de conocimiento a Querétaro, y si salen cosas buenas las voy a propiciar y expandir (Mi Valedor, 2017).

Isaías Pérez

Empecé a tomar cuando tenía ocho años. En mi pueblo natal de Michoacán, mis abuelos tenían una destiladora de charanda. Yo veía cómo mi abuelo probaba la charanda y se reía: me daba mucha curiosidad. Me la ingení la primera vez porque en una revista de Memín Pingüín vi una caricatura donde robó una aguja para coser de su mamá y le hizo un agujero a una barrica (pero esa contenía leche). Le metió una manguerita y se robaba la leche para comerse su pan. Esa idea se me vino a la cabeza

para probar el alcohol. Pensé: “Voy a sentirme igual que mi abuelo, voy a reírme, voy a bailar”, pero grata fue mi sorpresa cuando no... ¡me puse bien mal! Pero mi abuelita le empezó a decir a mi abuelo: “Mira, tu hijo ya se convirtió en hombre, ya es su primera borrachera” y vi que era algo agradable para ellos, y lejos de sentir miedo o terror, pensé que estaba bien.

A los 13 años conocí a mis verdaderos padres: fue un cambio radical de vivir en provincia a vivir en la Ciudad de México, con nueve hermanos que no conocía, y un padre autoritario –era militar, y yo siempre fui un rebelde sin causa. Dejé de estudiar y me salí de la casa a los 17 años. A los 20 años me casé, no por enamorado sino para tapan la soledad. Duré trabajando casi 20 años en Liverpool y mi vida fue económicamente estable. Fui encargado del restaurante, realicé mis estudios de gastronomía y nutrición en la UNAM, pero por mi alcoholismo todo se perdió. Me quedé sin trabajo y sin familia.

A mí me invitó Erasmo de Mi Valedor. Ya no estaba tomando mucho, y necesitaba dinero. Cuando me enseñaron la revista en la capacitación, me sorprendí: salgo en la página 36 de la edición 17, Cosmópolis –en mi vida pasada cuando vivía en la calle.

Llegué a un taller y me gustó. Ya tenía tiempo pensando en ideas destructivas: cómo conseguir dinero fácilmente, hacer las cosas rápido sin esfuerzo; nunca llegué a pensar que si quieres conseguir algo, tienes que esforzarte. Me cuesta aceptar que en un tiempo viví muy equivocado, me he estado educando a una nueva vida.

Ha aumentado mucho mi confianza, siempre fui muy tímido. Antes me animaba a vender cosas o pedir dinero, pero era bajo los efectos de alguna sustancia. Ahora estar sobrio no se me ha dificultado. Es gracias al taller de radio, a través de los ejercicios de locución, que me enseñaron a expresarme tranquilamente.

Ya no vivo en la calle: fui adoptado por una familia que sin conocerme me brindaron su confianza. Ha cambiado mucho mi perspectiva; ahora vivo con

un propósito. Uno de mis proyectos próximos es tener mi propio restaurante con comida típica del estado de Michoacán: las carnitas, las corundas, el pozole batido, los uchepos... Me gustaría mucho darles las gracias –antes que nada a Dios porque estoy con vida– a los brothers de CCC (Centro Cristiano Caracuaya), y a la revista Mi Valedor (Mi Valedor, 2017).

Mauricio Rojas

Crecí en la Colonia Morelos. Mi padre siempre trabajó bien duro para darnos lo necesario y nos enseñó a traer los zapatos limpios. Sin embargo, fumé marihuana a los 13 años y a los 15 tuve mi primera borrachera pesada. El alcohol empeoró todo; siguieron los psicotrópicos, la cocaína... Con la marihuana y las pastillas lograba salir a trabajar, pero cuando llego el alcohol, pues era olvidarte de todo por completo.

Yo soy multiusos: sé hacer pays, pizza, galletas y hamburguesas; también soy electricista y vendo varios periódicos. La primera vez que me invitaron a la revista pensé: “¿Para qué?, pero ya me quería curar. Antes el alcohol me activaba, pero ahora me da pa´bajo. Me gusta calzar bien, y ya andaba bien deprimido, oliendo mal. Entonces llegando a la revista, me doy cuenta que uno tiene que estar bien. En Mi Valedor te saludan, te ofrecen café, galletas y todo es pa´lante.

Aquí me siento en familia. Yo antes andaba tirado, y ahora increíblemente soy “la voz de la calle” en la radio. No he bebido nada desde el 31 de agosto. Ha sido fácil porque estoy en un albergue y me he separado de donde se bebe. Quiero rentar un cuartito y estar tranquilo ahí.

Para mi familia he sido una persona bien distante porque al estar en la calle te encierras en un micromundo, pero al venir aquí mi hermano me empezó a hablar. Mi epílogo sería que, si están en situación de calle, busquen ayuda. Pero no busquen la ayuda rápida, sino una alternativa mejor. No es real la vida que se vive en la calle. Es un infierno (Mi Valedor, 2017).

Erasmus Navarrete

Nací en la Colonia Argentina, por Tacuba. Fui el quinto de una familia de 11 hermanos. Nuestra mamá me enseñó cómo debía ser. Aunque ella era analfabeta, tenía conocimiento de la vida y eso mismo me lo transmitía. Yo quise salir a los 13 para no ser un huevón. Mi papá nos dejó y había que trabajar para comprar un pan, un kilo de tortillas. Pero me gustaba merodear; al final, me hice alcohólico con mis amigos de la escuela y de la calle. Era una persona que no tenía ni voz ni voto: no valía nada.

A pesar del alcoholismo, soy una persona que le gusta trabajar. Y mi mamá me lo dijo: “Un huevón y un ratero, solamente en la cárcel vive. Tienes que ser honrado contigo mismo y con la gente”. He trabajado en muchas cosas: soy plomero, herrero, albañil, mecánico... ¡Sí! ¡Mil usos! Pero a veces me han explotado, y he dicho “Esto no me conviene”. Yo soy importante para mí. Trabajo con honradez y lo demuestro con hechos.

Ahora tengo el gran apoyo de los valedores, con quienes comparto mis experiencias, mi forma de ser y de pensar. Pancho me pasó el mensaje, y luego llegué a Mi Valedor. Me dio pena cuando aquí me dijeron: “Oye, échate un bañito”, pero era una motivación. Entonces les agradezco, porque son esas cosas que lo empujan a uno a vivir. Y si alguien me ayuda, no me tomo de mal servido.

A mí me está funcionando esto de Mi Valedor. Me están dando un trabajo, tengo ocupación mental y física para no andar bebiendo, para no andar de vago o de holgazán. El otro día me encontré con amigos muy dañados, unos alcohólicos, y me invitaron a beber, ¡pero no quise! Saqué una moneda de lo que gané en Mi Valedor y me compré un litro de leche y un pan, ¡eso es un cambio!

Quiero agradecer a la gente que me ha ayudado y apoyado. Tengo 64 años. Me siento a gusto haciendo una labor social para la comunidad. Eso me agrada. En eso hay que echarle ganas al trabajo y a la vida, en el tiempo que Dios nos da de vida, y no en el alcohol. Porque la cuestión es salir adelante: no estancarse; tener otra forma de vivir (Mi Valedor, 2017).

Leo Lamegos

Soy de Tampico. Vine a buscar empleo en la Ciudad de México, pero no pude encontrarlo. Yo quiero a mi mamá porque me dio la vida. No la veo desde hace dos años, pero quisiera verla otra vez para decirle cuánto la quiero. Ella no sabe que estuve en la calle, cree que vivo con mi papá; si se enterara, vendría a buscarme.

Toda mi familia cursó una carrera. Yo quise ser como ellos, pero no se pudo. Me gusta la informática. Mi tartamudeo se debe a que de chiquito sufrí un accidente, lo bueno es que ya lo superé y no me discriminan.

Estuve durmiendo en la Central Camionera del Sur y del Norte. Ahí conocí a un chavo que me habló del albergue de Coruña Jóvenes, donde estuve por seis meses, pero un día llegué tarde y me dieron de baja. Fue así que volví a mi situación de calle. En 2016 conocí al hermano César y me comentó del proyecto Mi Valedor. Me animé a pasar por allí, se me capacitó y vendí mis primeras cinco revistas.

Me gustó mucho la edición once, “Quemando grasa”, porque da muchos consejos para bajar de peso, pero sin ofender a nadie. Los talleres me parecen buenos y divertidos, me gusta sobre todo el de carpintería y radio. Me da gusto participar en la revista. Aunque dejé un tiempo Mi Valedor, ahora estoy en casa otra vez, con mucha alegría y energía.

Yo los invito a que la compren y si quieren venderla, háganlo. Espero un día tener mi propia casa, un trabajo estable y reunirme con mi familia (Mi Valedor, 2017).

Así, para comprender el fenómeno de la vida en la calle en toda su complejidad es imprescindible adentrarse en temas muy íntimos y delicados de la historia de vida de las personas, esta información cualitativa existe y es obtenida por las OSC que interactúan día a día muy íntimamente con las personas y conocen la problemática en toda su profundidad y complejidad (Ruiz Coronel, 2017).

El proyecto al ir interactuando con esta población, está logrando recuperar información que les permite acercarse a las problemáticas y desarrollar estrategias para mejorar la condición de vida de este sector. Entre estas estrategias, se encuentran los procesos formativos, específicamente los relacionados con el uso de las tecnologías, pues ha sido a través de estas que potencian su participación, expresión y opinión a través de videos, fotografías, la radio, gif, artículos publicados en la revista y su página web, dando además visibilidad a las personas en situación de calle y contribuyendo al desmantelamiento de prejuicios sociales al ser una fuente información directa.

Por otro lado, uno de los intereses del diagnóstico realizado para esta investigación se centra en visibilizar a esta población, lo que implica acceder a su historia de vida, pues las personas en situación de calle no sólo representan un número en un censo, si es que llegan a ser contabilizados, sino que tienen nombre y apellido, por tanto, este seguimiento reafirma una lucha por hacerse presentes y visibilizar esta problemática.

Esta evaluación hecha por el proyecto Mi Valedor, aporta a esta investigación en el sentido de que sirve para caracterizar a esta población y realizar un acercamiento para conocer el impacto que han tenido las actividades formativas en su vida cotidiana y en la percepción que tienen sobre ellos mismos.

Con este acercamiento, se puede dar cuenta sobre su capacidad para seguir aprendiendo desde su incorporación a procesos formativos en donde van descubriendo y desarrollando habilidades, lo que rompe con el estereotipo de ser una población “no educable” pues, a pesar de la condición vulnerable en la que se encuentran, los espacios educativos que abonan en la mejora de su condición de vida son de su interés.

2.3 El uso de las TIC como herramienta para el desarrollo de las actividades del proyecto “Mi Valedor”

Entre las oportunidades que se han dado en los talleres del centro creativo está el acceder, usar y desarrollar saberes sobre las TIC (para la producción de material como fotografías, videos, animación e incluso un programa de radio en formato podcast), lo que representa también, una oportunidad de integrarse a espacios, obtener información, contar con oportunidades y sobre todo iniciarse en el uso de computadoras e internet en bibliotecas y centros culturales públicos y gratuitos, pues han ido desarrollando conocimientos que les permiten hacer uso de éstas de manera autónoma.

Tal situación, rebasa los estereotipos sobre esta población que los ubica como personas apáticas, sin interés ni posibilidad para acceder y hacer uso de TIC y con ello hacer frente a los retos del mundo digital, no obstante, este grupo de personas está demostrando que no es así, lo que ha hecho posible remontar la marginación en cierto sentido al convertir las TIC en un medio para visibilizar las principales problemáticas que enfrentan al vivir en la calle, pero también para desarrollar y descubrir habilidades sobre su uso.

Así, más allá de los aspectos económicos, el hecho de que el proyecto Mi Valedor promueva el uso de tecnologías en los talleres del centro creativo ha representado una oportunidad para que los valedores puedan expresarse, pues “las TIC han ampliado muchas de las formas en las que se envían mensajes para informar, sensibilizar y concientizar a personas y grupos” (CDHDF, p.11, 2011) , el ejemplo más claro es la producción del programa de radio “La Voz de la Calle”, transmitido en un inicio por YouTube y posteriormente en formato podcast a través de la plataforma de radio *puentes.mx*, mismo que se ha convertido en un medio de expresión indispensable. Al respecto los valedores opinan:

... es un medio para que expresemos nuestras situaciones y quejas: para tener una solución. Aquí expresamos nuestro sentir, nuestro vivir como valedores. Quizá sirva para recomponer el tejido social, para entender este

mundo invisible para la mayoría. Somos todas aquellas personas que queremos ser escuchadas y respetadas (La voz de la calle, 2018).

Actualmente el programa de radio cuenta con 28 episodios transmitidos en los que expresan como es la vida en situación de calle, comentando sobre temas como el alcoholismo, la soledad, la violencia, la reinserción, los albergues y otros sobre el aprendizaje que se da en la calle, la amistad, el acceso a bibliotecas y la vida de las mujeres en situación de calle, por mencionar algunos.

Otros medios de expresión que se han sido explorados por los valedores sobre el uso de tecnologías han sido la fotografía, el video y la animación, lo que ha sido posible gracias a la puesta en marcha de talleres impartidos en el centro creativo, uno de ellos nombrado “Valevideos”, que tuvo como objetivo que los valedores expresaran ideas, anécdotas, experiencias sobre algún tema a partir de la realización de un video, los resultados fueron tan positivos que se presentaron al público en general en el Centro cultural Bandini de la Ciudad de México.

En suma, es innegable que los valedores han empezado a hacer uso de las TIC para producir material que da cuenta de sus experiencias aprovechando las distintitas herramientas que ofrecen los medios digitales y al mismo tiempo, se han iniciado de manera implícita en la alfabetización digital, proceso indispensable para potenciar su inclusión social, puesto que, en palabras de Fuente- Cobo (2017), “no cabe entender ya un concepto de inclusión en el que no esté presente la noción de acceso a las herramientas tecnológicas y redes de comunicaciones” (p.7), pues constituyen ya una de las condiciones básicas para la participación social.

En este mismo sentido, en lo que se refiere al uso de computadoras e internet, han sido los valedores quienes de manera autónoma, a partir de lo aprendido en los talleres y de su participación en la producción del periódico, han decidido hacer uso de los servicios que ofrecen las bibliotecas públicas, lo que ha llevado a que sus demandas de formación en el uso de recursos tecnológicos se diversifique, dando como resultado, el desarrollo de habilidades digitales, lo que inicialmente no

había sido considerado específicamente como parte del proyecto, pero que, ha tenido que incorporarse con el fin de desarrollar confianza entre los valedores para mejorar sus condiciones de participación y expresión con la finalidad de obtener el mayor provecho posible de los recursos que empiezan a utilizar, con relación a esto, el Valedor Francisco menciona:

Bueno, nosotros proponemos que si quieres tener un rato agradable y computación gratis te puedes acercar a las casas de la cultura o a las bibliotecas públicas donde te prestan las maquinas sin cobro alguno y puedes pasártela bien sin gastar un solo peso y aparte adquiriendo conocimiento (La Voz de la calle, 2017).

Otros valedores mencionan:

Apenas tengo el proyecto de ver tutoriales para usar lo que son las redes.

Con el internet tengo acceso al facebook y varios tipos de páginas a mí me gusta mucho meterme a las redes sociales y en el twitter puedo conocer a famosos.

El internet yo lo uso para ver mi Facebook para convivir más con la familia, ella es de Ciudad Juárez y solo por el internet convivo con ellos. (La Voz de la Calle, 2017)

En este sentido, es importante valorar los efectos positivos que causan y el impacto social que tienen las TIC en las condiciones de vida de poblaciones vulnerables, pues el conocimiento adquirido sobre su uso se puede considerar como vehículo para el empoderamiento personal y un medio para mejorar sus condiciones de vida, en particular para este grupo de personas que forma parte de Mi valedor, de ahí que, el acceso y uso de las TIC por parte de una población de adultos en situación de calle suscite interrogantes sobre el impacto que tienen en su contexto social, la forma en que se apropian y se relacionan con éstas herramientas y las posibilidades que ofrecen para su inclusión social, mismas

interrogantes que se plantean como parte del presente diagnóstico y que buscan dar cuenta de la influencia que tienen las tecnologías y los alcances que ha tenido.

Partiendo de este razonamiento, la alfabetización en medios es primordial para iniciar procesos de inclusión social de grupos en condiciones de vulnerabilidad, como lo son, adultos mayores, poblaciones de bajos recursos, mujeres, indígenas y en particular, las personas sin hogar o en situación de calle, quienes tradicionalmente han sido estigmatizadas por diversas circunstancias, “particularmente por la manera en que sus condiciones de vida suelen desafiar los valores dominantes que la sociedad confiere o a determinadas concepciones sobre el significado de *una vida buena* apegada a ciertos principios” (CNDH, 2014,p.9).

Así, el uso de las tecnologías como recurso fundamental de las prácticas educativas y de inclusión social, ha cobrado relevancia entre investigaciones con diferentes enfoques y características técnico- metodológicas, entre las que se ubican estudios y experiencias sobre acceso, uso, conocimiento y la apropiación que hacen de las TIC poblaciones en condiciones de vulnerabilidad. No obstante, conviene subrayar la ausencia de referencias que consideren a las poblaciones adultas en situación de calle, mostrando así, tanto la falta de interés que despierta el tema, como el desconocimiento y prejuicios en torno a esta población y a sus posibilidades de acceso y uso de TIC pues, se cree que no es necesario ofrecer oportunidades de acceso y uso debido a su condición.

Esto, tiene como consecuencia la ausencia de conocimiento sobre este grupo poblacional, lo que obstaculiza que se generen estrategias, pensadas desde la educación, para el mejoramiento de su calidad de vida, de ahí la necesidad de empezar a producir información relevante que permita revertir esta ausencia de la que se habla y empezar a desarrollar en los individuos habilidades básicas que posibiliten ir mejorando su condición.

A continuación, se presenta un panorama de las investigaciones encontradas sobre el impacto del uso de TIC en poblaciones que se encuentran en condiciones

similares de exclusión social a las de las personas adultas en situación de calle, a fin de mostrar cómo su incorporación a procesos educativos sobre alfabetización digital ha favorecido su inclusión social.

2.3.1. Experiencias sobre el uso de TIC en contextos vulnerables

Los primeros acercamientos en torno al uso de TIC en contextos vulnerables se ocuparon de dar cuenta de las experiencias de la población que había sido alfabetizada en medios como mecanismo para favorecer la inclusión social, esto en los países de Chile, Colombia y España.

Ejemplo de ellos es la investigación “Valoración de impactos tecnológicos en el desarrollo social de comunidades rurales” llevada a cabo por Atuesta (2005) con el objetivo de valorar el impacto de la inserción de las TIC en contextos rurales desde una perspectiva de desarrollo social y del reconocimiento de los niveles de preparación de estas comunidades frente a las demandas de la globalización. La investigación se realizó con dos grupos pertenecientes a comunidades indígenas de Colombia y que cuentan con infraestructura tecnológica comunitaria denominados Centros Tecnológicos Comunitarios.

La autora propone cuatro categorías de análisis: acceso a las TIC; conocimiento y uso significativo de recursos tecnológicos; apropiación individual y social de las TIC y transformación social producida por el uso de las TIC. En cada una de ellas recoge elementos concretos en tres niveles que tienen que ver con la participación social, el acceso a mediadores tecnológicos y el acceso a procesos de formación. Al mismo tiempo, se propone una serie de indicadores para cada categoría para así realizar una valoración del impacto tecnológico en los dos grupos de las comunidades que participan en la investigación.

Los instrumentos de los que se vale para la recogida de información es la observación en la modalidad participante y no participante, procesos que aportan información valiosa sobre lo ocurrido en las comunidades con la llegada de las TIC y las condiciones en las que se encuentran, siguiendo los indicadores propuestos

para la medición del impacto tecnológico, así como, una entrevista semiestructurada, a partir de los cuales, documenta las experiencias de los sujetos durante los procesos de estudio.

Finalmente, los resultados evidencian la pertinencia de las categorías e indicadores para recuperar la información apropiada y significativa a nivel social sobre las comunidades impactadas tecnológicamente. Además, se muestra que los sujetos aprovechan las TIC como motor para llevar a cabo procesos individuales de carácter educativo y que, el acceso orientado a las TIC genera el incremento de la autoestima frente a lo que se es y lo que se hace, mostrando que estas sobrepasan su papel de mediador tecnológico para movilizar procesos de construcción, organización, desarrollo y evolución de las mismas comunidades. Estos resultados, muestran la importancia de dar seguimiento a los procesos de incorporación de las TIC en contextos y con grupos en condiciones de vulnerabilidad, a fin de identificar los alcances que tienen y los aspectos pendientes a cubrir, lo que busca ofrecer el presente estudio.

En el mismo sentido, la investigación realizada por Álvarez Cadavid, Vega y Álvarez (2011), titulada la “Apropiación de las TIC en comunidades vulnerables: el caso de Medellín Digital” se plantea como objetivo conocer y caracterizar las prácticas concretas frente al uso de TIC de actores de diferentes grupos de una comunidad que ha sido beneficiada por un programa social denominado “Medellín Digital”, con el propósito de diseñar una propuesta comunicativo-pedagógica de formación en los usos y apropiación de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) para la vida cotidiana y el ámbito educativo en comunidades vulnerables, dado que, se ha dirigido a éstas la mayor parte de las estrategias de conectividad pública de la ciudad.

Las categorías de análisis que guiaron la investigación fueron: percepción de la tecnología, lugares de acceso y percepción de estos, cursos y formación, y usos concretos con relación a los participantes del programa mencionado, las cuales se

exploran mediante una metodología cualitativa, específicamente a través de entrevistas en profundidad, en las que se recuperan las características socioeconómicas, de conectividad y de acceso, uso e implicaciones del uso de TIC en las prácticas cotidianas y formativas de cada uno de los participantes.

Los resultados obtenidos dan cuenta de la importancia que otorgan los sujetos que forman parte del programa “Medellin Digital” a la incorporación de las tecnologías en su vida cotidiana, se demuestra que cada sujeto genera alternativas de uso en función de los distintos niveles de apropiación, lo que da oportunidad para realizar una lectura de los usos sociales que realizan en comunidad, aspecto de suma importancia y que también pretende identificarse en el diagnóstico que aquí se presenta.

En esta misma lógica, Del Prete, Gisbert y Camacho presentan la investigación “Las TIC como herramienta de empoderamiento para el colectivo de mujeres mayores. El caso de la comarca del Montsià (Cataluña)” (2013), la cual, tiene como objetivo determinar si el uso de las TIC puede favorecer los procesos de empoderamiento y la percepción que tiene de sí mismas un colectivo de mujeres de entre los 50 y 70 años a quienes se les impartieron talleres sobre habilidades informáticas básicas.

El paradigma metodológico que se empleó en este estudio fue de carácter mixto y se llevó a cabo mediante el modelo de la investigación – acción, usando diversas técnicas para la recolección y registro de información, entre las que se encuentran, la aplicación de un cuestionario (sobre datos personales y alfabetización digital para caracterizar a las usuarias), grupo de discusión (sobre el rol de las mujeres en la sociedad y su acceso a la tecnología), historias de vida, una entrevista semiestructurada y el diario de campo (para registrar la percepción del día a día de los avances, límites y obstáculos encontrados por las mujeres respecto al aprendizaje en el uso básico de TIC). Además, la propuesta metodológica agregó a las consideraciones de la investigación- acción participativa la perspectiva de Género, como eje transversal y herramienta teórica de apoyo a la metodología cualitativa y, en consecuencia, las categorías de análisis fueron Género,

educación, TIC, empoderamiento, aprendizaje a lo largo de la vida, y brecha digital generacional.

Los resultados de esta investigación permitieron detectar que los aspectos en los que se presentan mayores transformaciones en las mujeres son el autoconcepto y el empoderamiento. Además, desde las primeras sesiones se pudo identificar como una constante, entre las mujeres participantes, la presencia de baja autoestima e inseguridad, lo que posteriormente se revirtió, y la confianza se mostraba a medida que avanzaban con el desarrollo en el uso del ordenador, lo que les permitió romper con la idea que tienen sobre sus capacidades.

En cuanto a las habilidades informáticas, el verse capaces en el manejo de las TIC les motivó a seguir aprendiendo y a reconocer como las tecnologías pueden brindar nuevas posibilidades en su vida, como la participación social y la toma de decisiones.

Conviene subrayar que, cada una de las experiencias con poblaciones vulnerables en el uso de TIC que fueron consultadas, aportan elementos y estrategias que hacen pensar a partir de sus resultados, que es posible trabajar procesos educativos sobre el uso de TIC con personas en situación de calle, específicamente con los integrantes del proyecto Mi Valedor. Asimismo, las TIC “son instrumentos utilizados para pensar, conocer, representar y transmitir a otras personas y otras generaciones los conocimientos y los aprendizajes adquiridos” (Coll, 2004, p. 2), lo que las hace necesarias como herramientas para el desarrollo de habilidades sociales y como un medio para acceder a oportunidades, información, derechos y conocimiento.

En suma, dichas experiencias de trabajo en el uso de TIC con personas en condiciones de vulnerabilidad muestran la pertinencia del uso de las TIC para procesos que tienen relación con la inclusión social, pues, estas pueden servir para fortalecer el desarrollo, la resistencia a la injusticia, la expresión de diferencias y la creatividad (APC, 2006), lo que me permite reafirmar la presente propuesta, en tanto que, los sujetos de los estudios anteriores fueron capaces de

valorar los aprendizajes y el poder que les otorga tanto en lo individual como en lo colectivo, siendo una experiencia positiva que se evidencia en la autoconfianza, el autoconcepto y la autoestima, además que, ayuda a manejar las ideas preconcebidas acerca de las capacidades propias, por tanto, se hace pertinente dar cuenta sobre los impactos que han tenido los procesos formativos con relación a las TIC en las personas en situación de calle que forman parte del proyecto, pues no existe dentro del proyecto una evaluación y análisis de resultados que permitan saber cómo estos contribuyen a la inclusión social y su acceso a derechos básicos.

2.3.2 Análisis sobre el uso de TIC en comunidades vulnerables

En cuanto a los estudios que presentan un análisis sobre el uso de TIC, las investigaciones consultadas muestran los efectos que han causado las tecnologías en poblaciones en condiciones de vulnerabilidad principalmente en España y México en los que destacan, aspectos relacionados con el empoderamiento, el acceso al derecho a la información, al derecho básico al mundo digital, a la ciudadanía, y a la educación.

El estudio titulado “Las tecnologías de la información y la comunicación en entornos de aprendizaje rural como mecanismos de inclusión social” de Cuadros, Valencia y Valencia (2012), propone analizar la importancia de las TIC en los procesos de enseñanza aprendizaje llevados a cabo en las comunidades rurales como estrategias para la inclusión social, partiendo de la premisa de que los mecanismos de inclusión social que se presentan son los que dictan los lineamientos de las políticas y proyectos para el uso de TIC, los autores plantean que más bien, los procesos educativos deben responder a las necesidades y a las características propias del contexto en el que se desarrollan las comunidades, para así, generar mejores oportunidades y desarrollo rural, puesto que de esta forma se pueden generar posibilidades para brindar mayores oportunidades de inserción en el mercado laboral y mejorar la calidad de vida, el acceso a la información y reducir la brecha digital.

Las categorías de análisis empleadas en esta investigación son TIC, inclusión, comunidades rurales, brecha digital y educación, las cuales se exploran mediante un proceso de investigación que incluye una revisión documental de las políticas sobre el uso de TIC para reducir la brecha digital en comunidades rurales y un análisis a manera diálogo con lo que proponen diversos autores sobre el uso de TIC y la alfabetización digital, con base en la premisa de que el éxito técnico de un proyecto debe incluir la mejora de la calidad de vida de las personas. Posteriormente, plantean el concepto de empoderamiento como una forma en la que individuos y organizaciones sean parte activa de los procesos políticos y sociales que les afectan y al mismo tiempo puedan ser partícipes de la sociedad del conocimiento.

Finalmente, como parte de las conclusiones se hace énfasis en que:

Para muchas de las comunidades marginadas socialmente, desde el ámbito gubernamental se cree que solo es necesario satisfacer a este grupo poblacional con necesidades básicas como el agua, la electricidad, centros de salud, vías de acceso..., necesidades que si bien es prioritario satisfacer en el menor tiempo posible, no excluyen otros asuntos que tienen que ver con la cognición del individuo, sus percepciones y sus formas de ver y comprender el mundo (Cuadros, Valencia y Valencia, 2012, p.112)

De esta manera, se plantea la necesidad de propiciar la alfabetización digital para hacer un uso efectivo y eficiente de las TIC, que vaya más allá de pensar su incorporación como una “moda”, sino, considerando los beneficios evidentes que se han alcanzado en otros escenarios y en ese sentido responder a los intereses y las características de las comunidades locales.

Por su parte, Sánchez (2017) presenta el estudio “La alfabetización digital como mecanismo de inclusión social para grupos vulnerables” en el que se propone analizar el grado de alfabetización digital en un grupo de mujeres de la tercera edad de bajos ingresos.

La investigación parte de la premisa de que, una mayor cantidad de personas en condiciones de vulnerabilidad usan las tecnologías para lograr su inclusión, aumentar la eficiencia y promover la innovación, pero que, sus procesos son poco documentados. Esta premisa, se hace verdadera en el caso de la investigación que nos ocupa, pues las TIC son usadas por un grupo de personas en situación de calle, no obstante, el impacto y los usos que hacen de estas no son documentados, dejando de lado que estas pueden aportar elementos que permitan su inclusión social y generar estrategias educativas para mejorar sus condiciones de vida.

La autora inicia realizando un estado del arte en el que da cuenta de experiencias, investigaciones y trabajos previos con poblaciones de adultos de la tercera edad, de escasos recursos y mujeres de zonas rurales.

A partir de dicha revisión, se propone un modelo metodológico que consta de tres fases, la primera se encarga de realizar una encuesta sobre el tema de estudio; la segunda consiste en categorizar esta información para cada uno de los grupos mencionados; y por último, la tercera fase tiene la tarea de realizar un análisis estadístico y comparativo de la información obtenida con la que proporciona la Encuesta Nacional sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de la Información en los Hogares (ENDUTIH, 2016) a fin de tener más evidencia de las condiciones del sector en análisis.

Los resultados del estudio señalan que una clave para romper con la brecha digital es conocer cuál es la forma óptima para que este grupo saque ventaja de los procesos de formación para el uso de las TIC con la finalidad de mejorar su situación personal y social, así mismo, se menciona que la alfabetización digital fomenta la inclusión de las personas a infinidad de bienes y servicios que antes estaban fuera de su alcance, tales como, servicios de salud y educación.

Por último, Camilli y Römer-Pieretti (2017) en el estudio “Metasíntesis en alfabetización para el empoderamiento de grupos vulnerables” analizan la alfabetización crítica, mediática y digital como herramienta para el

empoderamiento de grupos vulnerables. El estudio “se justifica en el derecho básico al mundo digital y la inclusión social que promueve empoderar a las personas en todos los ámbitos de la vida de una forma eficaz “(Camilli y Römer-Pieretti 2017, p.11).

La metodología empleada es la Metasíntesis, que de acuerdo con los autores es de gran utilidad para construir, describir o explicar teorías en relación con los fenómenos de interés para las disciplinas. Los resultados se obtuvieron mediante la metodología cualitativa con base en una investigación documental y este análisis cualitativo se resume en tres metáforas o categorías: analfabetos y sin poder, alfabetización para el empoderamiento y el saber empoderar.

Además, se hizo una revisión de bases de datos, portales y revistas especializadas en las áreas de educación, en las que se identificaron 202 documentos relacionados con el tema, de los cuales, 117 cumplieron con los criterios de inclusión con relación al uso de TIC en poblaciones vulnerables: 105 investigaciones documentales y 12 investigaciones cualitativas, a partir de lo cual, se concluye que:

La formación en alfabetización digital y mediática de grupos vulnerables «es clave para el empoderamiento cuando se entiende que empoderar a la ciudadanía significa reforzar la libertad, la autonomía crítica y la participación de los ciudadanos en cuestiones políticas, sociales, económicas, ecológicas e interculturales a partir del buen uso de los medios y la tecnología comunicativa (Camilli y Römer-Pieretti 2017, p.16).

Así mismo, señalaron que:

Existen vínculos cruciales entre la alfabetización, la democracia, el empoderamiento y la participación social en la política y la vida cotidiana. Sin el desarrollo de alfabetizaciones adecuadas, las diferencias entre los que «tienen» y los «que no» no podrán superarse (Camilli y Römer-Pieretti 2017, p.16).

En resumen, la revisión anterior muestra que si bien, la literatura en torno a los efectos del uso de las TIC en contextos de poblaciones vulnerables ha empezado a producir información relevante para comprender la importancia de utilizar estos recursos como vehículo para la inclusión social, también evidencia que, la alfabetización digital y el empoderamiento a través de la inclusión digital son herramientas necesarias para generar oportunidades que benefician la vida cotidiana de las personas que se encuentran en condiciones de vulnerabilidad, sin embargo, aun deja de lado a algunos sectores sociales, como es el caso de las poblaciones en situación de calle, lo que hace necesario iniciar a producir conocimiento relacionado con las poblaciones callejeras desde la educación, derecho humano fundamental y esencial para poder ejercitar todos los demás derechos y promover una cultura de la tolerancia y respeto por lo diferente.

Finalmente, cabe decir que, de acuerdo con las investigaciones y experiencias consultadas, al alfabetizarse digitalmente las personas adoptan posiciones de control sobre sus vidas en materia de información y comunicación pues son capaces de usar, comprender y crear mensajes que los llevan a aplicar el conocimiento aprendido, convirtiéndose así, en protagonistas de su propio aprendizaje, lo que beneficia de manera individual y social.

La necesidad y pertinencia del diagnóstico sobre el impacto de las TIC en la población de adultos en situación de calle que asisten al proyecto “Mi Valedor”, es de gran importancia, porque como colectivo especialmente vulnerable y siguiendo las palabras de la Asociación para el Progreso de las Comunicaciones (APC) “tanto Internet como otras tecnologías de la información y la comunicación (TIC) pueden ser una poderosa herramienta de movilización social y desarrollo, resistencia a la injusticia, y expresión de diferencias y creatividad” (2006).

Como argumentó Dewey (1997) citado por Camilli (2017), la educación es necesaria porque permite a la gente participar en la democracia, porque sin personas formadas, informadas, alfabetizadas y con sentido de ciudadanía, una democracia fuerte sería imposible. Existen vínculos cruciales entre la

alfabetización, la democracia, el empoderamiento y la participación social en la política y la vida cotidiana. Sin el desarrollo de alfabetizaciones adecuadas, las diferencias entre los que “tienen” y los “que no” difícilmente podrá superarse.

Capítulo III

Impacto del uso de TIC en una población de adultos en situación de calle: de los prejuicios a la experiencia concreta de los participantes en el proyecto “Mi Valedor”

En el presente capítulo, se aborda el impacto que ha tenido el acceso, uso, conocimiento y apropiación de las TIC en un grupo de personas en situación de calle que integran el proyecto “Mi Valedor”, esto, desde las experiencias compartidas por sus integrantes en el contexto en el que se desarrollan.

La observación participante, la entrevista a los informantes clave y los indicadores para la valoración del impacto en el uso de TIC permitieron dar cuenta de la experiencia de los participantes frente a estas.

3.1 El diagnóstico exploratorio como estrategia metodológica para acceder a las experiencias de uso de las TIC de una población en situación de calle

Para acercarse a las experiencias vividas en torno al uso de TIC por las personas que participan en el proyecto Mi Valedor, la presente investigación se desarrolló bajo la modalidad descriptiva y exploratoria, considerando que la primera, tiene como finalidad analizar y describir las características más importantes del objeto de estudio, y según el origen de los datos recogidos se puede aplicar análisis cualitativo o cuantitativo. La observación es el principal elemento básico en el cual se pueden utilizar técnicas como la observación sistemática, observación participante, encuestas, entrevistas, test, etcétera (Bisquerra, 2004).

Y por su parte, la modalidad exploratoria “permite aumentar el grado de familiaridad con fenómenos relativamente desconocidos y así obtener información para llevar a cabo una investigación más completa sobre un contexto particular de la vida real” (Sampieri, 2006, p.100). En consecuencia, se consideró que una

metodología cualitativa sería la más pertinente para dar cuenta del objetivo de estudio en tanto que, de acuerdo con Sandín (2003) citado por Bisquerra (2004):

... es una actividad sistemática orientada a la comprensión en profundidad de fenómenos educativos y sociales, a la transformación de prácticas y escenarios socioeducativos, a la toma de decisiones y también hacia el descubrimiento y desarrollo de un cuerpo organizado de conocimientos (p.276)

En esta misma idea, las metas de investigación buscan “describir, comprender e interpretar los fenómenos, a través de las percepciones y significados producidos por las experiencias de los participantes” (Sampieri, 2006, p.19).

Por tanto, con la metodología cualitativa se pretende conocer y dar cuenta sobre los conocimientos, las prácticas y la apropiación que hacen de las TIC, así como las necesidades e intereses que las personas en situación de calle que forman parte del proyecto “Mi Valedor” tienen en torno a estas, cómo su uso favorece o no su inclusión social y si mejora su realidad social y cotidiana.

El método que se utilizó fue el estudio de caso, que de acuerdo con Stake (1998), busca el estudio de la particularidad y de la complejidad de un caso singular, para llegar a comprender sus circunstancias concretas. Así mismo, Bisquerra (2004) lo define como “un método de investigación cualitativa que se ha utilizado ampliamente para comprender en profundidad la realidad social y educativa” (p. 310).

Además, siguiendo las palabras de Carazo (2006) las investigaciones realizadas a través del método de estudio de caso pueden ser: descriptivas, si lo que se pretende es identificar y describir los distintos factores que ejercen influencia en el fenómeno estudiado, y exploratorias, si a través de las mismas se pretende conseguir un acercamiento entre las teorías inscritas en el marco teórico y la realidad objeto de estudio, ambos aspectos son de interés de esta investigación y por ello, se confirma la pertinencia de esta propuesta de abordaje metodológico.

Por otra parte, Yin (1989) citado por Carazo (2006) argumenta que el método de estudio de caso:

es una herramienta valiosa de investigación, y su mayor fortaleza radica en que a través del mismo se mide y registra la conducta de las personas involucradas en el fenómeno estudiado, mientras que los métodos cuantitativos sólo se centran en información verbal obtenida a través de encuestas por cuestionarios (p.174).

Asimismo, los datos pueden ser obtenidos desde una variedad de fuentes, ya sea cualitativas o cuantitativas; esto es, documentos, registros de archivos, entrevistas directas, observación directa, observación de los participantes, entre otras.

Además, la elección de este método requirió partir del supuesto de que las personas que integran el proyecto “Mi Valedor”, son una muestra poblacional única al ser sujetos que atraviesan o han atravesado circunstancias particulares como lo es enfrentarse a vivir en la calle, la exclusión social y laboral, además de que, tienen necesidades específicas, entre estas, educativas y para el uso de las TIC. En resumen, “llamamos casos a aquellas situaciones o entidades sociales únicas que merecen interés en investigación” (Bisquerra, 2004, p.311).

En suma, la población a la que se involucra son personas adultas en situación de calle de la Ciudad de México que participan en el Proyecto “Mi Valedor” y la muestra se seleccionó de manera intencional, que de acuerdo con Olabuenaga (2012), no requiere de cálculos estadísticos, sino que se elabora en función del conocimiento que tiene el investigador del campo, en este caso, a partir de un trabajo previo con quienes integran el proyecto, lo que permitió identificar el uso que hacen de las TIC y definirlos como idóneos para participar en la investigación.

La importancia de acercarse a esta población para conocer y dar cuenta sobre los conocimientos, usos y la apropiación que hacen de las TIC el contexto social en el que se desarrollan, radica en la posibilidad de contribuir en el desmantelamiento

de prejuicios que ubican a esta población como “irrecuperable”, para arribar a explicaciones más amplias, que deriven en la elaboración y desarrollo de estrategias educativas que aborden procesos de inclusión social.

En este sentido, este acercamiento también busca visibilizar a esta población como sujetos de derechos, con capacidad de hacerlos valer a través de su incorporación a procesos educativos para el acceso y uso de las TIC, pensadas como una forma emergente de participación y transformación social, así como, un mecanismo de inclusión social, pues tradicionalmente han sido excluidos y estigmatizados, lo que se evidencia en la ausencia de datos sobre quiénes son y sus necesidades, en especial, las relacionadas con la educación y la alfabetización digital.

En palabras de Sobrado (2005) el diagnóstico en ámbitos educativos o profesionales se caracteriza por:

... realizar un proceso sistemático de recogida constante de información, de valoración y toma de decisiones respecto a una persona o grupo de ellas. Se debe integrar en situaciones de formación en función de factores personales, sociales, curriculares y profesionales en recíproca interacción y su finalidad es la inserción social y ocupacional del sujeto mediante una acción orientadora (p. 86).

Esto implica, “explorar e identificar las carencias en las necesidades sociales y ocupacionales de los sujetos o colectivos implicados, sus deseos y aspiraciones, a través de las técnicas e instrumentos pertinentes para satisfacerlas y solucionar las posibles dificultades que existan” (Sobrado, 2005, p. 108). De esta manera, una vez que se han identificado las necesidades se puede dar paso a la elaboración de propuestas formativas que permitan orientar los procesos y resultados a iniciar con las personas y/o grupos sociales implicados.

Por tanto, se considera pertinente un enfoque cualitativo para la realización del diagnóstico, Strauss y Corbin (2002) citados por Abad (2014), sostienen que este

contribuye en una mejor definición de los contenidos formativos en el uso de TIC, además que:

... este enfoque intenta comprender el significado o naturaleza de la experiencia de las personas al explorar áreas sustantivas sobre las cuales se conoce mucho o poco, pero que se busca obtener un procedimiento nuevo. Indaga la vida de la gente, las experiencias vividas, los comportamientos, emociones y sentimientos (p.179)

Asimismo, Abad sostiene que para el diseño de políticas de alfabetización digital primero debe darse una aproximación de carácter cualitativo para incidir en el diseño de estas y, enfatiza:

Los programas de alfabetización digital deben diseñarse teniendo como principios el contextualismo que permite ajustar los materiales al entorno cultural y social (Abad, 2014, p. 179).

Ante esto, es necesario abordar las especificidades del grupo población a la que se dirige esta investigación y las cuales, se hacen presentes en los resultados del diagnóstico, como indican Ferres y Piscitelli (2012) citados por Abad (2014):

De poco sirve la radiografía de un producto si no va acompañada o precedida por la radiografía de las reacciones de la persona que interacciona con este producto. De poco sirve el análisis de la significación de un mensaje si no va acompañado del análisis del efecto que produce en la persona que se enfrenta a él. Y de poco sirve la radiografía de lo que piensa la persona sobre un producto, si no va acompañada de la radiografía de lo que siente ante él (p.178)

Por tanto, los diferentes grupos necesitan diferentes formas y niveles de apoyo si quieren usar las tecnologías para aprender, por lo cual, para la realización del diagnóstico de este caso, se seguirá la taxonomía para la valoración del impacto

tecnológico propuesta por Atuesta (2005), que consta de cuatro categorías. Las dos primeras:

1) acceso a las TIC (C1) y,

2) conocimiento y uso significativo de las nuevas tecnologías (C2)

Ambas definen el punto de partida para valorar los impactos a través de las otras dos categorías:

3) apropiación Individual y social de las TIC (C3) y,

4) transformación social producida por el uso de las TIC (C4)

Los indicadores propuestos por Atuesta (2005), aplicados inicialmente a una comunidad rural en condiciones vulnerables, se adaptaron tomando en cuenta el contexto en el que se desarrollan las personas en situación de calle que forman parte del proyecto “Mi Valedor”, a fin de que el proceso de recolección de información fuese amigable, pertinente y aportara la información necesaria para cumplir el objetivo de esta investigación.

En consecuencia, para cada categoría se definió un conjunto de indicadores de tipo cualitativo que permiten construir un diagnóstico cualitativo para valorar el impacto tecnológico producidos por las TIC, además, se diseñó un instrumento para la recolección de información como insumo para la validación de los indicadores de cada una de las cuatro categorías planteadas.

El instrumento de investigación que permitirá validar los indicadores será la observación participante, la cual, de acuerdo con Bisquerra (2004), consiste en observar al mismo tiempo que se participa en las actividades propias del grupo que se está investigando, lo que posibilita conocer la realidad social en su conjunto y permite centrar la atención en los aspectos que se proponen en cada una de las cuatro categorías.

Con la observación participante también se estableció comunicación con informantes clave, a fin de conocer puntos de vista acerca de la importancia de acceder a las TIC y posibles problemáticas presentes en su vida cotidiana que tengan respuesta a partir del uso de éstas. Los informantes clave, de acuerdo con Robledo (2009), son personas que, por sus vivencias, capacidad de empatizar y relaciones que tienen en el campo pueden ser una fuente importante de información a la vez que da acceso a otras personas y a nuevos escenarios.

Para conocer el contexto en el que se desenvuelven los integrantes de “Mi Valedor”, cómo es el comportamiento del grupo en un ambiente específico e identificar a los informantes clave se utilizó el Sistema Bales de categorías para registrar la interacción del grupo con cada uno de los integrantes que asistieron el primer día de la observación y también de forma grupal. Este sistema es ideal para la observación de grupos pequeños, ya sea de forma participante (como miembro activo del grupo) o bien de forma no participante (como miembro no activo del grupo), permitiendo conocer las relaciones y la comunicación en el interior del grupo y las características y la naturaleza del mismo, los puntos de liderazgo y las relaciones con el entorno y los rasgos y roles que ejercen los integrantes del grupo. Esto permitió identificar a los informantes clave idóneos para recuperar la información necesaria sobre las necesidades y los intereses con relación al uso de TIC.

La forma en que se registró la información fue a través de fotografías, audio, video y un diario de campo, que Bisquerra (2004) define como un sistema de registro de la situación natural que recoge la visión de la realidad desde la perspectiva del observador, así mismo, Taylor y Bogdan (1986) consideran básico recordar todo lo que el investigador ve, oye y siente mientras esta en el campo.

A partir del acercamiento con las personas en situación de calle que integran el proyecto Mi valedor y de la incorporación en diferentes momentos de la vida cotidiana en la asistencia de “los valedores” al proyecto, se observaron las dinámicas llevadas a cabo sin modificar sus comportamientos. La observación

participante, que se realizó durante tres días, supuso la convivencia en diferentes momentos que hacen posible conocer las prácticas cotidianas, así como, el uso y acceso a las TIC en el contexto social en el que se desarrollan.

En la planificación de la observación participante se fueron consignando los acontecimientos observados durante la interacción con “los valedores”. Los indicadores para la valoración del impacto tecnológico y la observación participante se llevaron a cabo en diferentes días de los meses de marzo, abril y mayo de 2018.

Asimismo, los indicadores fueron aplicados de forma grupal a los 12 integrantes del proyecto “Mi Valedor”, pues son quienes han sido constantes en su asistencia al proyecto y los talleres, por lo que son considerados la población constante, la cual coincide con los datos consignados en las evaluaciones del proyecto (Mi Valedor, 2018), que afirma la asistencia de 11 hombres y solo una mujer, de un rango de entre los 30 años y 65 años de edad. A continuación, se ofrece los resultados de este acercamiento.

3.2 Acceso, conocimiento, uso y apropiación de las TIC en una población de adultos en situación de calle

El instrumento aplicado respondió a las necesidades de recolección de información, no solo para conocer sobre los usos, conocimientos, necesidades e intereses sobre las TIC, sino también, para dar cuenta sobre la importancia de sentirse “tomados en cuenta” para cada una de las personas en situación de calle que asisten al proyecto con relación a sus necesidades educativas en el uso de TIC.

Los indicadores propuestos para la valoración del impacto tecnológico que corresponden a cada una de las categorías fueron adecuados al contexto de las personas en situación de calle, por tanto, se realizan especificaciones sobre cómo debe entenderse cada una para una mejor comprensión de quien tenga un acercamiento a esta investigación.

Con el fin de complementar la información, solucionar inquietudes, dudas, o corroborar procesos relevantes se llevó a cabo un acercamiento con los informantes clave permitiendo conocer a profundidad experiencias que aportaron fiabilidad a la investigación y asimismo con la observación participante se recogieron datos e información que permitieron identificar la validez de los indicadores en cada categoría, y con ellos determinar la pertinencia y aporte del indicador a la propuesta de valoración del impacto en el uso de TIC.

A continuación, se presentan los resultados y el análisis de la aplicación de los indicadores, manteniendo el esquema de categorías, presentado en la taxonomía propuesta.

3.2.1 Acceso a las TIC (C1)

En cuanto a la primera categoría, se partió de la definición de Katz y Rice (2005), quienes la caracterizan en función del esfuerzo que hace o no una persona para tomar control de un ordenador conectado a la red y es capaz de utilizar dicho ordenador para encontrar material (como páginas web) o para comunicarse con otros (por ejemplo, a través del correo electrónico y redes sociales), pues el mero hecho de saber lo que hay en la red sin disponer de medios para acceder al contenido o de la tecnología para usarla no implica tener acceso. El acceso puede ser desde lugares públicos o privados.

Asimismo, siguiendo las palabras de Atuesta (2005), esta categoría asume que “todo ciudadano puede/debe tener acceso a algún tipo de infraestructura tecnológica” (p.13), ya sea de forma particular o pública que asegure una exposición a ella, y se determine su vínculo con las actividades cotidianas del individuo y su grupo social. “Si esta valoración llegase a ser negativa, será imposible pensar en observar impactos sociales promovidos por la presencia de las nuevas tecnologías” (p.13).

Lo anterior, obliga a acercarse a los indicadores (ver anexo) que den cuenta de los niveles de accesibilidad del grupo de interés, considerando que, los niveles de conocimiento para acceder a los recursos tecnológicos no necesariamente son un factor que limite a los sujetos en su participación en actividades relacionadas al uso de TIC. Y en este sentido, los instrumentos permitieron identificar que los integrantes del proyecto tienen **acceso a una computadora e internet**, debido a la participación que tienen en la producción del periódico callejero y en los talleres donde se hace uso de herramientas tecnológicas, entre estos se encuentra el taller de video, ilustración, fotografía y radio comunitaria.

No obstante, es necesario resaltar, que el objetivo principal de aprendizaje de los talleres no fue conocer el uso y funcionamiento de una computadora o de internet, sino realizar un producto de acuerdo con el tema de cada uno de los talleres teniendo como soporte los diferentes medios y tecnologías, por lo que, se buscaba desarrollar habilidades técnicas básicas y por ende la alfabetización que fueron recibiendo para hacer uso de una computadora se dio de manera implícita y breve.

Sin embargo, en este proceso empezaron a desarrollar saberes sobre el uso de computadoras e internet que los ha llevado a interesarse en asistir a las bibliotecas públicas, gratuitas y de libre acceso “José Vasconcelos” y a la Biblioteca de México para seguir haciendo uso y explorando el funcionamiento de las computadoras e internet, lo que ha derivado en procesos formativos más autodidáctas y que se han orientado a otros fines, por ejemplo, buscar información especializada sobre fotografía, pues hay valedores que se han interesado por el tema y han empezado a desarrollar trabajo fotográfico por el cual reciben remuneración económica.

En cuanto al acceso a **capacitación técnica y metodológica** se indagó cómo se daban estos procesos en los dos espacios en los que con mayor frecuencia los valedores hacen uso de las herramientas TIC: el centro creativo del proyecto y las bibliotecas públicas, encontrándose que en ambos han recibido una capacitación técnica mínima para el uso de computadora e internet, principalmente en temas

como el uso del buscador Google, redes sociales, correo electrónico, búsqueda de información de interés personal en sitios web, descargar imágenes de la web a la computadora y el uso de plataformas Podcast, no obstante, es importante mencionar que parte del aprendizaje que han logrado para el uso de internet ha sido por descubrimiento a partir de su interés y su curiosidad al explorar durante su propia práctica y con la ayuda que se brindan entre ellos. Al respecto los valedores comentan:

Bueno, nosotros proponemos que si quieres tener un rato agradable y quieres tener computación gratis te puedes acercar a las casas de la cultura, a las bibliotecas públicas donde te prestan las maquinas sin cobro alguno y puedes pasártela bien sin gastar un solo centavo y aparte adquiriendo conocimientos (*sic*) (La Voz de la Calle, 2017)

Otro comentario es:

Para cuando se está en condición de calle ese es un buen lugar ya que no tenemos una puerta de casa que abrir pues abrimos páginas, eso nos ayuda mucho, les cuento como conocí la biblioteca Vasconcelos fue hace más de dos años, estando en el albergue de la Colonia Morelos uno de los compas me dijo del servicio en la biblioteca, al no tener yo comprobante de domicilio o teléfono no podía tener yo credencial para que me prestaran películas o libros, de ese modo tramite el código para uso interno y con ese código yo ya tengo acceso para usar la computadora y ver películas, noticias o tutoriales, la biblioteca puede servir como refugio y se aprovecha el tiempo (*sic*) (La Voz de la Calle, 2017).

En cuanto a los conocimientos adquiridos para hacer uso de computadora se encuentran desde aspectos técnicos básicos como prender y apagar el monitor y CPU, hasta el uso de herramientas concretas como Word y PowerPoint o el desarrollo de habilidades para crear carpetas para guardar archivos o el uso de programas para la edición de video como “Windows Movie Maker” y conocimientos básicos de Photoshop para edición de fotografías.

Además, refieren que los talleres también les han permitido aprender, desarrollar y poner en práctica saberes en torno al uso de cámaras de video/fotográficas digitales que van desde prender y apagar la cámara fotográfica/video hasta enfocar la imagen, guardar y borrar fotografías y videos, descargar fotografías/video de la cámara digital a la computadora, etcétera. Es importante mencionar que el interés de algunos valedores por talleres específicos, como el de fotografía, les ha hecho profundizar en el tema a través de tutoriales en YouTube, involucrándose de manera directa en la producción del periódico y que este empiece a remunerarles de manera económica por su trabajo fotográfico, lo que se evidencia en el testimonio de María Portilla, creadora de Mi Valedor:

Francisco, por ejemplo, se interesó mucho en la fotografía y ya se compró una cámara. Le enseñamos a hacer una buena selección de sus fotos y ahora llega con nosotros, nos enseña sus fotos, y vemos si elegimos alguna para el número. Lo tratamos como a cualquier colaborador: si no es tan fuerte, su foto no entra, y si entra, le pagamos (Álvarez, 2017, párr.10)

Los valedores también refieren, haber recibido capacitación técnica y metodológica apropiada para la producción del programa de radio “La Voz de la Calle”, siendo los principales conocimientos adquiridos en este proceso el desarrollo de guiones, ejercicios de locución, vocalización, los procesos para la realización de la radio por internet, habilidades comunicativas como la escucha activa y el uso de la palabra.

Para los valedores el programa de radio les ha servido para relacionarse con las personas y dejar de ser tímidos, a esto comentan:

Este Podcast es resultado del taller de radio impartido en el centro creativo de Mi Valedor, el objetivo es concientizar acerca de las condiciones y carencias que vivimos las poblaciones callejeras y nos da la fuerza para enfrentar esta nueva etapa de la vida aprovechando lo aprendido para seguir sobreviviendo, pues la radio nos ha servido para ser menos tímidos, también nos ayuda a decir lo que pensamos, a ordenar nuestras ideas y

nos hace pensar, aunque lo más importante es que nos da voz y eso nos hace sentir que valemos (sic) (La Voz de la Calle, 2018).

Para esta categoría se tomó en cuenta la **restricción del uso de herramientas TIC por género, edad, grupo u organización social y horaria**, pues estas, son condiciones que limitan o favorecen el acceso a las personas en situación de calle del proyecto a espacios en donde están disponibles servicios a computadoras e internet. La información obtenida al respecto, muestra que no se ha dado restricción de acceso por género tanto en el proyecto como en las bibliotecas públicas que frecuentan, dado que la mínima de presencia de mujeres parece obedecer más a que las personas que llegan al proyecto lo hacen de manera voluntaria, el proyecto recibe a toda persona que quiera integrarse, por tanto, no hay una exclusión por ser mujeres.

Asimismo, también se muestra que no hay restricción por edad, pues todos los valedores hacen uso de internet/computadora entre otras herramientas tecnológicas, también consideran que la edad y la situación de calle no son una limitante para su aprendizaje, a esto el valedor Isaías comenta:

Hoy que me encuentro sobrio, gracias aquí a la revista Mi Valedor, el escuchar a otras personas, el convivir con otras personas ha hecho que me ponga metas de querer lograr cosas como aprender para tratar de hacer algo por mi entorno, usar la computadora ha sido un logro para mí, así he podido participar en la revista y también me acerca al conocimiento cuando uso el internet gratis en las bibliotecas, ahí encuentro conocimiento sobre cuidado personal, noticias o técnicas de dibujo que es el taller que más me ha gustado, a todos nos llama una segunda oportunidad (sic).

Así, parece ser que la percepción de los valedores sobre sí mismos cambia cuando se sienten capaces de aplicar los nuevos aprendizajes en su vida cotidiana. También afirman, que existe restricción por el grupo social al que pertenecen y que esta es frecuente en las bibliotecas por parte del público usuario, más que de los trabajadores y voluntarios de las bibliotecas, pues se han

enfrentado a prejuicios o actitudes que califican de discriminatorias debido a que en ocasiones han tenido que cambiar de equipo de cómputo o han notado que la gente se mantiene alejada de los lugares donde se encuentran debido a su aspecto físico, pues consideran que la gente cree que les van a robar sus pertenencias, a pedir dinero o que se encuentran drogados y/o alcoholizados.

Con relación a esto los valedores opinan:

Para empezar no hay que hacer juicios cortos de las personas si no las conocemos, nosotros vamos a las bibliotecas porque es el único lugar donde tenemos acceso a conocimiento sin pagar nada, cuando la gente nos ve piensa que les vamos a robar, una vez le pedí a una chica si podía prestarme una pluma y me ignoró y se cambió de lugar, también la gente ha llegado a decirnos que si podemos desocupar las computadoras para que ellos las usen, como si nosotros no supiéramos o pudiéramos usarlas (sic).

En cuanto a la restricción horaria para el uso de las herramientas, esta se encuentra presente tanto en el proyecto como en las bibliotecas públicas, pues en el primero hay acceso en los días y horarios establecidos para talleres y la capacitación que reciben, y en las bibliotecas es debido a que cuentan con un horario de servicio al público, no obstante, los valedores también acceden en sus horarios disponibles a las bibliotecas lo que podría potenciar la búsqueda de información por sus propios medios siendo beneficioso para una formación más autodidacta.

En cuanto a si existen **niveles de conocimiento para acceder a los recursos tecnológicos** puede decirse que los conocimientos e intereses que los valedores han ido adquiriendo sobre el uso de algunas TIC han hecho que no todos se interesen de la misma forma por algunas herramientas, por tanto, se puede decir que existen niveles de conocimiento para acceder al recurso, pues aunque todos de alguna forma logran tener acceso y hacer uso de una computadora, internet, cámaras fotográficas o la radio comunitaria, el interés y el tiempo dedicado para aprender ha sido diferente, además, entre los valedores se transmiten lo que van

aprendiendo, pues quien tiene un mayor conocimiento orienta a los demás compañeros.

Muestra de esto es el valedor Francisco, que con las asesorías recibidas por voluntarios de la biblioteca Vasconcelos y a partir de ver tutoriales en YouTube a empezado a usar las redes sociales y les ha enseñado a algunos de sus compañeros a abrir cuentas de Facebook, Twitter y correo electrónico. A esto, el valedor Francisco comenta:

Nada más tenemos una sola vida y si no aprovechamos lo que vamos aprendiendo dejamos gran parte de la belleza de este mundo, yo siempre he sido muy curioso y desde que voy a la biblioteca y uso gratis el internet aprendo muchas cosas y puedo compartirlas con mis compañeros, yo quería usar las redes sociales para conocer qué era eso, después de preguntarles a los voluntarios de las bibliotecas ya pude ir aprendiendo yo solo, ver tutoriales me ha ayudado para aprender, a mis compañeros yo les pongo los tutoriales que yo veo para que también aprendan y yo también les voy a explicando, al valedor Leo le enseñe a usar el Facebook para que pudiera estar en contacto con su familia porque ella es de Ciudad Juárez, a los demás valedores le he enseñado para que tengan su Facebook y Twitter y así puedan conocer artistas, noticias, ver videos, películas, más que nada, que puedan estar informados, ver cultura, eso considero es un buen uso de la computadora y no chismes. También uso el correo electrónico para enviar las fotografías que salen en la revista (sic).

Además, los valedores han dado a conocer a otros compañeros en situación de calle que no pertenecen al proyecto tanto las bibliotecas como los servicios que ofrece, entre estos servicios está el acceso y uso de computadoras e internet que usan principalmente para ver películas y videos musicales desde YouTube.

Así, se ha diversificado su uso, ya no es solo para los fines del proyecto, eso es muy importante, pues también hacen uso lúdico, de esparcimiento, e información,

lo que los hace sentirse parte del mundo pues tienen acceso a información que no tenían, a noticias, películas, videos musicales, documentales, etcétera.

Por otro lado, los valedores disponen de un **aplicativo de libre distribución**, el cual ha resultado pertinente al contexto, este es el programa de radio producido por los valedores “La Voz de la Calle” resultado del taller de radio comunitaria. El programa de radio en formato podcast realizado desde el software libre Audacity ha resultado una herramienta para favorecer a los valedores, pues son ellos quienes los producen en su totalidad y cuyo interés principal es el desarrollo de habilidades sociales de estos mismos, pero también, ha sido pertinente al contexto debido a que ha dado visibilidad a una población que busca ser escuchada, al mismo tiempo que ha servido para que los valedores puedan construir un espacio para ejercer su libertad de expresión, sentirse involucrados, reconocidos e identificados en las problemáticas de su comunidad, la organización de la misma y el ejercicio de otros derechos, como los es a la participación, opinión y no discriminación.

El software libre ha ampliado la forma en que se envían mensajes, se informa, se socializa la información y sobre todo se sensibiliza y concientiza a las personas, que escuchan el programa de radio logrando un mayor alcance, asimismo, esto ha traído como consecuencia que los valedores se inicien como productores de contenido

Iniciarse en la producción de un programa de radio en formato podcast ha hecho que esto implique el derecho de participación en la planificación y la producción de los contenidos de este medio de comunicación, lo que hace posible la toma de decisiones en cuanto a los temas que serán tratados, esto evidencia que cada persona puede ser y actuar como un medio de comunicación a través de blogs, wikis, videos en YouTube, es decir, ser un prosumidor (Kaplún, 1992).

Esto significa, ser un sujeto comunicante que actúa como emisor y receptor de otros que poseen iguales posibilidades para autogenerar y emitir sus propios mensajes participando, involucrándose e investigando (Kaplún, 1992).

Asimismo, puede decirse que existe una **diferenciación de acceso por el tipo de organización a la que pertenecen**, pues formar parte del proyecto social les ha permitido acceder a oportunidades brindadas por librerías, museos y medios de comunicación, oportunidades que van desde entrevistas, visitas guiadas en museos, presentaciones de ediciones de la revista, hasta recibir premios en los INSP Awards por el contenido fotográfico y el uso creativo que hacen de fotografías y gift que difunden a través internet para mostrar lo que significa la vida en la calle desde su visión y que a su vez ha servido para desmontar prejuicios en relación a esta población y el acceso que tienen a las tecnologías.

También, la difusión del proyecto y del programa de radio “La Voz de la Calle” a través de redes sociales ha hecho que este empiece a ser reconocido por las personas y otras organizaciones de la sociedad debido a las acciones de trabajo que realiza con la población adulta que vive en las calles, lo que ha permitido que el número de personas interesadas en impartir talleres sea mayor, lo que significa que las oportunidades de formativas de los valedores para el desarrollo de sus habilidades sociales se han ido diversificando y a su vez han ido descubriendo y refezando habilidades que favorecen su proceso de inclusión social.

3.2.2 Conocimiento y uso significativo de las nuevas tecnologías (C2)

Para esta categoría, el uso de las tecnologías digitales se entenderá como un dinamizador del desarrollo humano integral, que puede impulsar la autoestima, la construcción cultural, el descubrimiento de talentos y la creatividad, al tiempo que se generan habilidades tecnológicas y se incrementa el potencial productivo. En este sentido, esta categoría parte de la necesidad de reconocer el contexto social y cultural de los grupos, y propone la identificación de proyectos y/o actividades que puedan ser potenciadas con el uso de las TIC por parte de estos. “Se logra algún nivel de uso significativo de las TIC, en la medida que el acceso (C1) permita el dominio y conocimiento del recurso” (Atuesta, 2005, p.14).

En cuanto al comportamiento de los indicadores de tipo cualitativo para la C2 (ver anexo) puede inferirse que existe **conocimiento previo mínimo para usar los**

recursos tecnológicos, pues los valedores forman parte de la producción del periódico callejero y hacen uso de manera autónoma de computadoras e internet en las bibliotecas y el centro creativo del proyecto, lo que se hace evidente por el material producido en cada taller como fotografías, videos, el programa de radio y las ediciones impresas del periódico.

También puede agregarse que usan la computadora para buscar información de interés personal en páginas web, comparten información en redes sociales como Facebook y Twitter, ven películas y tutoriales en YouTube, usan programas para edición de video como “Windows movie maker” y programas para editar fotografías y realizar ilustración. No obstante, como ya se mencionó antes, este aprendizaje lo han desarrollado de manera más autodidacta, aunque **disponen de personal de apoyo para incorporar las TIC en las necesidades locales**, y cuando requieren apoyo este es brindado por personal que dirige el proyecto, las y los talleristas del centro creativo, así como, las y los voluntarios de las bibliotecas que dan asesoría a los valedores para usar la computadora e internet, este personal también ha acompañado la formación de habilidades sociales de los valedores, el proceso de dismantelar prejuicios en torno a esta población, así como, su formación en el uso de herramientas TIC.

Cabe señalar que los talleristas de la radio comunitaria, sociólogos de formación, han sido fundamentales para lograr incorporar este medio de comunicación al proyecto para dar salida a diferentes necesidades de los valedores, entre estas a ejercer su derecho de hablar y a ser escuchados, contando sus historias, poniendo la música que les gusta, hablando de sus sueños y compartiendo sus inquietudes, lo que les ha permitido autodefinirse y desarrollar autoconfianza (Mi Valedor, 2018).

El proyecto también ha usado internet como una herramienta y medio para satisfacer necesidades locales entre las que se encuentran la difusión del proyecto, la información sobre la situación de las personas en situación de calle y el desarrollo de habilidades sociales de los valedores. En este sentido, las redes

sociales como Facebook y YouTube han sido medios idóneos para desmontar los prejuicios en torno a las personas en dicha condición, pues se muestra de manera lúdica tanto las dificultades a las que se enfrentan, pero también las capacidades que poseen y van desarrollando dentro del proyecto.

Asimismo, la difusión del proyecto a través de redes sociales a permitido que cada vez más personas lo conozcan, y que estas se familiaricen con los valedores, lo que ha hecho que aumente las ventas del periódico callejero y que las personas se acerquen a los valedores sin algún tipo de prejuicio y a su vez estos puedan desarrollar habilidades para su socialización, además que, de esta forma se ha conseguido que los valedores reciban apoyo de otras organizaciones de la sociedad civil.

También, **puede decirse que se promueven espacios de socialización de resultados de uso significativo de las TIC en la red y presencialmente en la comunidad**, pues el proyecto se ha encargado de socializar los resultados de cada taller y de cada nueva edición de la revista con el público en general, ya sea a través de las redes sociales como Facebook y YouTube o en espacios físicos como centros culturales, esto con el objetivo de que las personas en situación de calle del proyecto sean escuchadas, expresen lo que les ha gustado y aprendido de los talleres, así como, el impacto que ha causado en ellos pertenecer al proyecto y su quehacer en él. También, se busca que con estos eventos los valedores puedan socializar y conversar con las personas que asisten.

Los valedores son quienes se encargan de organizar la presentación de los resultados del taller, el proyecto lo que hace es conseguir el lugar en donde socializar los resultados, el material a usar para las presentaciones y dar difusión al evento mediante redes sociales a través de fotografías, videos y propaganda que en la mayoría de las veces es hecha por los mismos valedores.

Uno de los eventos que tuvo una respuesta positiva por parte del público en general fue la presentación de los resultados del taller de video “Valevideos” (Ver Imagen IV). En este taller la idea era que los valedores desarrollaran un guion

para la realización de un video sobre algún tema de interés personal con el objetivo de que conocieran el video como soporte para realizar una narrativa audiovisual y entablar un diálogo con quien lo ve.

Los videos que resultaron del taller fueron presentados con gran éxito, pues se realizó ejercicio de diálogo entre los valedores y quienes asistieron a la presentación (Ver Imagen V), pues los videos mostraban ideas, experiencias e inquietudes sobre temas como la salud emocional, la comida callejera, la vida cotidiana de las personas en situación de calle que forman parte del proyecto, lo que sirvió para desmontar prejuicios y conocer sobre quienes son las personas en situación de calle, sus dificultades y sus capacidades.



Imagen IV. (2018). Material de difusión. [Ilustración]. Recuperado de <https://www.facebook.com/mivaledor/>



Imagen V. (2018). Material de difusión. [Ilustración]. Recuperado de <https://www.facebook.com/mivaledor/>

Por otro lado, el taller de radio comunitaria y por tanto la producción del programa de radio “La Voz de la Calle” se realiza en la calle afuera de las instalaciones del proyecto (Ver Imagen VI y VII), esto, por qué los valedores decidieron que al ser un programa de radio hecho por personas en situación de calle tendría que realizarse en ella. Además, cada semana a través de la página web Puentes.mx se puede acceder a un nuevo episodio del programa. Este también es un espacio de socialización de los resultados del taller, pues para cada episodio se elaboran guiones de contenido, se selecciona música, notas informativas, entrevistas, etc.



Imagen VI. (2018). Material de difusión. [Ilustración]. Recuperado de <https://mivaledor.com/entrevista/la-voz-de-la-calle/>



Imagen VII. (2018). Material de difusión. [Ilustración]. Recuperado de <https://mivaledor.com/entrevista/la-voz-de-la-calle/>

Mi Valedor considera que con estos eventos se van desmontando prejuicios y estereotipos en torno a las personas en situación de calle, pues en un inicio pudiera parecer que no existe el interés y la capacidad por parte de esta población para desarrollar nuevos aprendizajes, descubrir habilidades o asumir responsabilidades.

Por otro lado, puede agregarse que, pensar las tecnologías desde su carácter comunicativo significa que estas pueden dar voz a todos los grupos de población sin excluir a nadie (Del Río, 2009). Enfatizando en el programa de radio y en los trabajos audiovisuales creados por los valedores, estos actúan como medio para ejercer la participación ciudadana, el ejercicio del derecho a la expresión y tener presencia pública, desde esta perspectiva, el acceso a la comunicación que se da con las tecnologías resulta crucial para una participación activa (Del Rio, 2009).

Para iniciarse en el uso de estas herramientas tecnológicas, quienes dirigen el proyecto les enseñan a los valedores durante las capacitaciones que reciben para la edición del periódico a hacer un uso básico de computadora desde los conocimientos propios y de forma personalizada, de acuerdo a la necesidad presentada en ese momento, no hay algún material educativo como libros, videos o lecturas específicas sobre el uso y funcionamiento de esta herramienta. Se hizo de esta forma debido al número de valedores que asistían al proyecto, pues en un inicio algunos días solo se presentaba uno y otros eran hasta diez, esto también provoco que entre los valedores se fueran apoyando y compartiendo los conocimientos que iban desarrollando. Asimismo, esta fue una estrategia por la que opto el proyecto con las personas en condición de calle que decidían quedarse y colaborar en el periódico a fin de que desarrollarán la curiosidad, el trabajo en equipo y la capacidad de investigar, resolver problemas y de acercarse a quienes dirigen el proyecto para resolver dudas.

Por otro lado, puede decirse que **se dispone de material específico para educación** en el momento en que se llevan a cabo los talleres del centro creativo, esto se debe a que cada voluntario debe llevar el material de trabajo necesario a

utilizar. Estos, han sido quienes han aportado material educativo tanto para el taller de fotografía, video, ilustración y radio comunitaria. Muchos de los materiales han sido para abordar conceptos básicos para el uso de herramientas tecnológicas como son lecturas breves, conceptos y videos instructivos para hacer uso de una cámara, video y algunas herramientas para producir el programa de radio, también para hacer uso de una computadora para trabajar con la edición de videos, fotografías y los programas de la radio comunitaria.

Es importante mencionar que cuando alguna voluntaria o voluntario quiere impartir algún taller en el centro creativo, el proyecto pide que se llene una carta descriptiva, la cual contiene los objetivos, las capacidades/habilidades a desarrollar, la duración del taller, el contenido, las actividades a realizar y el material a usar, no se toma en cuenta si hay algún grado académico y la edad tampoco es una limitante, solo tienen que ser mayores edad, posteriormente el proyecto realiza una entrevista para conocer más a profundidad al tallerista y la pertinencia del taller para ser tomado por los valedores.

Asimismo, estos conocimientos adquiridos los han ido complementado con las asesorías que reciben en las bibliotecas públicas de voluntarios que tienen los conocimientos sobre el uso de computadoras e internet, algunas de las asesorías que han pedido los valedores es para hacer uso de paquetería office y buscadores como Google para acceder a sitios web.

En cuanto al tiempo libre, los valedores asisten a las bibliotecas públicas en donde pueden acceder a computadoras e internet y frecuentar redes sociales como Twitter, Facebook y YouTube para enterarse de artistas, escuchar música, ver películas, noticias y buscar información de interés personal. Esto evidencia que la red puede ser un canal para propiciar el aprendizaje sin necesidad de pisar el aula, pues los valedores van construyendo aprendizaje que resulta significativo debido a que lo hacen desde su propio interés, ejemplo de estos nuevos aprendizajes, son los que se reflejan en el contenido de los programas de radio, pues, aunque se abordan desde la experiencia personal la creación del contenido

de los programas hace que tengan que informarse, investigar y participar. Ejemplo de esto, es el episodio 21 del programa de radio titulado “Las vidas callejeras importan”, este surgió de las notas informativas de diferentes periódicos locales que los valedores consultaron en internet, las cuales trataban sobre la muerte de personas en condición de calle que habían sido calcinadas, a partir de esta investigación y de la experiencia personal es que se realizó el programa.

En cuanto a si **se dispone de oportunidades de formación en el uso de TIC**, los valedores recibieron una alfabetización digital mínima en los talleres, no obstante, ha sido en las bibliotecas públicas que el personal que ahí labora les ha hecho saber que disponen de la oportunidad de tomar un curso de computación básica en las instalaciones de las mismas, sin embargo, solo uno de ellos asistió pero no completo el curso y los demás no lo han hecho por falta de tiempo debido a que cuentan con un horario establecido para ingresar al albergue donde pernoctan y por el tiempo que dedican a la venta de la revista.

En cuanto a los talleres en el centro creativo, no existe algún taller específico sobre computación, sin embargo, en los que se hace uso de TIC y en las capacitaciones les han enseñado a prender y apagar una computadora, escribir textos en Word, guardar archivos, editar fotografías, enviar correos electrónicos y a usar programas para edición de video como Window Movie Maker, el conocimiento es básico y funcional para las actividades que realizan.

Por otra parte, para esta categoría un indicador es **el saber hacer uso significativo de las TIC incrementa la autoestima de las personas**, para los valedores usar específicamente la computadora, internet y la radio comunitaria, ha incrementado su autoestima y su confianza, pues esto las hace sentirse capaces de aprender y aplicar lo aprendido, al mismo tiempo han sido herramientas que han apoyado su proceso de inclusión, pues les ha permitido participar, opinar y proponer sobre diversos temas como la vida en la calle, la educación, la discriminación, el amor, la amistad en la calle y hacer reflexiones sobre el espacio público.

Asimismo, la radio ha representado un espacio para la acción, pues han desarrollado habilidades como el diálogo entre ellos y aunque la radio es propia de los valedores, está abierta para quien quiera participar, proponer y dar su opinión. Es necesario mencionar que, las actividades que realizan son difundidas por el proyecto a través de redes sociales, lo que está permitiendo que las personas rompan con la idea que tienen sobre sus capacidades y sus necesidades, especialmente educativas.

El tener acceso a herramientas TIC y poder expresarse a través de ellas ha hecho que los integrantes del proyecto desarrollen y descubran habilidades de sí mismos, lo que ha impulsado su autoestima y creatividad al sentirse capaces de seguir aprendiendo, como menciona el valedor Francisco: “solo tenemos una sola vida y si no aprovechamos lo que vamos aprendiendo dejamos gran parte de la belleza de este mundo” (sic).

Recuperando algunas de las impresiones de los valedores sobre los talleres, específicamente el de radio, comentan que: “han aprendido a desenvolverse mucho mejor con otras personas; ayuda a que uno se suelte más y sin miedo” (sic).

Otros comentarios son:

Hola yo soy Alfredo, pues para mí la radio es un medio de distracción, es un medio de difusión para expresar lo que siento y dar tu punto de vista sobre algún tema a tratar y puedo ser yo mismo, la radio somos todos.

A mí la radio me ha ayudado para ser más abierto y expresarme mejor en público y bueno, yo ya tengo una mejor noción de lo que es hacer radio en podcast, cosa que desconocía (sic).

Yo soy Isaías Pérez y bueno mi confianza a aumentado mucho, siempre fui muy tímido pero la radio me permite expresarme y decir lo que pienso, también en la

computadora uno aprende muchas cosas, a cuidarse es una de ellas, que frutas comer, que comidas son las más sanas (sic).

Por otro lado, interesarse en talleres específicos les ha hecho profundizar en el tema, lo que ha tenido buenos resultados, ejemplo de esto es el valedor Francisco, quien se interesó por el taller de fotografía y ahora el proyecto lo remunera económicamente por su trabajo.

3.2.3 Apropriación Individual y social de las TIC (C3)

Para que sirva realmente la apropiación social existe una condición: el contacto con la apropiable (en nuestro caso una pantalla determinada) debe producir un cambio, no sobre lo apropiable (el objeto técnico con la pantalla), sino sobre las prácticas sociales asociadas con lo apropiable (Neuman, 2008). Utilizar TIC por indicación/orientación de agentes externos y con apoyo local constante, es el primer logro antes de obtener niveles de apropiación. Al mismo tiempo, cuando se produce un proceso de apropiación, quien lo experimenta desarrolla las habilidades necesarias para usar el nuevo recurso que pasa a formar parte de su repertorio cultural.

Siguiendo las palabras de Atuesta (2005):

Se define la apropiación como la capacidad del individuo o grupo social, de hacer un buen uso de los recursos tecnológicos, relacionándolos con sus actividades productivas. De allí se deriva el estar informado sobre el tema y comprender el lenguaje que caracteriza el contexto tecnológico. Saber encontrar y aplicar lo que se necesita y no lo que se ofrece (p.15).

Con relación a los indicadores de esta categoría (ver anexo), se puede decir que **se observa capacidad de autoaprendizaje** por parte de los valedores, pues han sido ellos quienes empezaron a frecuentar las bibliotecas para hacer uso de computadoras, internet y algunos otros servicios, contar con conocimientos previos desarrollados en los talleres les facilitó su acceso y uso, asimismo, empezaron a explorar por cuenta propia algunas otras funciones, no obstante,

cuando tenían dudas se acercaron con voluntarios de la biblioteca para recibir una asesoría.

En esta misma idea, desde que los voluntarios de las bibliotecas les explicaron el uso de buscadores de páginas web, en particular Google, los valedores empezaron a entrar a diferentes redes sociales por curiosidad, entre estas Facebook, Twitter y YouTube, con relación a esto, el valedor Francisco comenta:

“la computadora es una herramienta indispensable en la actualidad, ahí puedes ver cultura, eso es hacer un buen uso de la computadora y no chismes, te ayuda a adquirir conocimiento, cuando estaba en el reclusorio tenía clases de inglés y eso me gustaba mucho, en la computadora veo videos que te enseñan a hablar inglés y ahora así sigo tomando mis clases, hay cosas que ya conozco y otras tantas las voy aprendiendo” (sic).

Otro ejemplo de capacidad de autoaprendizaje, es el valedor Aristeo, que tiene la idea de aprender a usar las redes sociales para darles un uso laboral y esto lo hace a partir de buscar y ver video tutoriales en YouTube. Por otro lado, en cuanto al taller de fotografía algunos valedores se han interesado por conocimientos específicos en lo que les ha llevado a seguir teniendo contacto con talleristas y a buscar información en sitios web.

Es importante mencionar que, aunque cuentan con una capacitación técnica mínima **el lenguaje tecnológico es un tanto limitado** pues no hay un conocimiento profundo sobre las funciones de estas herramientas tecnológicas, no obstante, esto no los limita para expresar ideas, buscar información, aprender sobre temas de interés personal, participar y desempeñarse en la producción de la revista.

Es importante mencionar que, a pesar de que el lenguaje es un tanto limitado **no existe temor para expresarse sobre el tema tecnológico**, debido a que han formado una especie de comunidad de aprendizaje cuando visitan las bibliotecas a hacer uso de las computadoras, pues si alguien no sabe o entiende alguna función

entre todos tratan de explicarle, es importante mencionar que el apoyo que se brindan entre ellos ha sido vital para su proceso de inclusión, pues esto les da la confianza y les brinda respaldo para hacer cosas nuevas.

Por otro lado, cuando han estado frente a las presentaciones de resultados de talleres como el de video, más que temor lo que se visibiliza es timidez para expresarse sobre el tema tecnológico, pues aunque hacen uso de estos, la timidez se da por temor a equivocarse, no obstante, se apoyan entre ellos mismos como una forma de aumentar su confianza.

Por otro lado, los valedores consideran que **no hay una alta demanda por los recursos tecnológicos**, pues no hacen uso diario de herramientas como una computadora o internet, esto tiene relación con el tiempo que dedican a las horas de trabajo vendiendo el periódico, actividades personales y el horario de los talleres y las capacitaciones que reciben en el proyecto.

El uso que hacen de las computadoras e internet en las bibliotecas es en su tiempo libre y en el proyecto solo es dos veces a la semana (martes y jueves) debido a que son los días que ellos colaboran para la elaboración y producción del periódico. De la misma forma, una vez a la semana se hace uso de una computadora, internet y el programa de software libre audacity para la realización del programa de radio “La Voz de la calle” y para subirlo a la red, también el uso depende de los talleres que se imparten en ese momento.

En cuanto al **uso de recursos tecnológicos para actividades particulares**, los valedores usan la computadora e internet para la búsqueda de información sobre temas de interés como recetas de comida, aprender algún idioma, videos tutoriales, series online, escuchar programas de radio en línea, actividades culturales, películas, documentales, noticias, redes sociales como Facebook, Twitter y YouTube.

Con relación a esto, los valedores comentan: “la radio es comunicación, música, información, y nosotros como personas en situación de calle se convierte en una

buena fuente de información, con el internet ahora podemos escuchar los programas de radio en el horario que podamos, así ya no nos perdemos programas pasados” (La Voz de la Calle, 2018).

Por otro lado, como ya se ha mencionado, una actividad que llevan a cabo algunos valedores que se han interesado en la fotografía es realizar recorridos por algunas colonias de la Ciudad de México con el objetivo de documentar la vida en la calle.

En cuanto al **dominio de las herramientas tecnológicas**, existe conocimiento debido al uso habitual y la experiencia en el tiempo que llevan haciendo uso de estas para sus actividades dentro del proyecto y de uso personal. No obstante, los conocimientos son básicos, y aunque saben hacer uso para satisfacer las necesidades inmediatas para la producción del periódico y el programa de radio no han tenido una sesión o taller específico sobre alfabetización digital.

Por tanto, puede decirse que **los niveles de información frente al tema tecnológico** son aceptables si se considera que los conocimientos que han ido desarrollando les permiten llevar a cabo las actividades propuestas en el centro creativo y las funciones que tienen que desempeñar en la producción del periódico.

Asimismo, se considera que son aceptables debido a que a pesar de que no cuentan con una formación en el uso de herramientas TIC (alfabetización digital) han podido hacer uso de ellas de forma autónoma, por ejemplo, el uso de páginas web, son capaces de buscar información de algún tema de interés particular, y hay que hacer notar que son capaces de producir material audiovisual. Por tanto, puede decirse que han satisfecho necesidades de entretenimiento y ocio, así como de acceso a información.

Por otro lado, **el criterio que han formado en el uso de herramientas tecnológicas** como la computadora tiene relación con lo que consideran un buen uso, a esto los valedores comentan: si se le da a la computadora un buen uso

puede ser útil en la vida, como por ejemplo informarse sobre las noticias que suceden en el día y de los candidatos que quieren la presidencia porque así estas informado (sic).

Asimismo, el valedor Francisco opina: la computadora es una herramienta indispensable en la actualidad, no es mala, lo malo es cuando uno está ahí todo el día haciendo mal uso. Si es solo para ocio o mal informarte o mal informar mejor que se abstengan de utilizarla (sic).

Además, el uso de las tecnologías les ha ayudado a **incorporar aprendizajes que les permiten resolver de cierta forma problemas de manera autónoma** que son parte de su cotidianidad, entre estos aprendizajes está el desarrollo de habilidades comunicativas que ahora les permite relacionarse con las personas y llevar a cabo una conversación y su timidez ha ido disminuyendo.

Acceder a las bibliotecas para hacer uso de computadoras e internet para consultar información, noticias y realizar actividades de entretenimiento, son actividades que consideran valiosas debido a que estas han apoyado su proceso de inclusión, con relación a esto los valedores comentan:

“aprovechamos la computadora para adquirir conocimiento y además la usamos en lugar de estar en el ocio o el vicio, adquirimos mucho conocimiento, antes no sabíamos cómo usar las redes sociales, no podíamos ver documentales como del medio ambiente, de política, o ahorita que van a ser elecciones, aunque no votamos ya sabemos quiénes son los candidatos y que proponen” (sic)

Cada uno de los valedores ha desarrollado un interés en particular en cuanto a la búsqueda de información para aprender algo nuevo, ejemplo de esto, son el valedor Francisco que quiere estudiar una licenciatura en gastronomía y que desde que tiene acceso a internet ha buscado tutoriales sobre preparación de alimentos e información que considera útil para la licenciatura que le gustaría cursar. Asimismo, el valedor José tiene el proyecto de ver video tutoriales para aprender a usar las redes sociales y darles un uso laboral y que estas puedan ser

un medio para la venta de la revista, otro valedor, Aristeo, desde que en el centro creativo se impartió el taller de inglés se interesó por seguir practicando lo aprendido y también quiere aprender otros idiomas como el alemán.

3.2.4 Transformación social producida por el uso de las TIC (C4)

De acuerdo con Atuesta (2005), para esta categoría se considerará que hay algún tipo de transformación social, si se han dado indicios de apropiación tecnológica y, por tanto, impactan de manera significativa en aspectos de la vida diaria de las personas y de una comunidad. “En esta categoría los indicadores deben responder, en momentos específicos, al estado de procesos evolutivos en el tiempo” (Atuesta, 2005, p. 15).

Para la valoración de esta categoría, se establecieron indicadores cualitativos (ver anexo) que buscaron identificar si saber usar las TIC les permitió mejorar la actividad que realizan en el proyecto, si pudieron encontrar mejores oportunidades de venta, si eso conllevó mayor remuneración y finalmente, cómo influyó ese uso en la motivación a seguir aprendiendo el uso de TIC, en el interés de obtener otro tipo de información también puede decirse que saber **usar algunas herramientas tecnológicas si ha permitido mejorar la actividad laboral**, pues estas les permiten participar en la producción y elaboración del contenido para la revista, el programa de radio y otros materiales audiovisuales, trabajo que también ha sido reconocido y premiado por otros periódicos callejeros del mundo y la misma INSP, asimismo, en algunos casos hay valedores que son remunerados económicamente por el proyecto por su trabajo fotográfico.

En esta misma idea, el proyecto ha acertado en el uso de redes sociales como Facebook, YouTube, Instagram y Twitter para difundir los puntos de venta de la revista, pues esto hace posible que los valedores **tengan un mejor trabajo y una mayor remuneración económica**. Los valedores se dedican a vender el periódico en las calles de la Ciudad de México, principalmente en la Alcaldía de Cuauhtémoc, la mayoría de ellos ya tiene un punto de venta establecido y otros tantos recorren las calles. El proyecto ha hecho un mapa de los puntos de venta

(Ver Imagen V) y le ha dado difusión en redes sociales, lo que ha hecho posible que compradores tengan ubicado a “su valedor” y la venta de la revista sea segura.

¡BUSCA A TU VALEDOR MÁS CERCANO!



Imagen V. (2018). Material de difusión. [Ilustración]. Recuperado de <https://www.facebook.com/mivaledor/photos/a.464935163602871/1774527145976993/?type=3&theater>

Con relación a esto, el valedor Isaías comenta:

“la gente ya nos reconoce, nos saluda, sabe que somos buenas personas, los jóvenes son los que más nos compran, yo ya tengo clientes, los jóvenes siempre nos dicen que nos conocen por las redes sociales y que les gusta nuestro trabajo y además ya nos ubican por el mapa que hicieron las señoritas del proyecto, hay veces que la gente se me acerca y me habla por mi nombre cuando yo no los conozco pero ya sé que es por las redes sociales que me conocen y eso me gusta, además el que nos conozcan hace que la venta suba y eso nos ayuda (sic).

También puede decirse, que **usar la computadora los motiva para seguir aprendiendo sobre otras funciones de las TIC**, principalmente los talleres en donde se hace uso de estas han sido una motivación para explorar otras funciones y desarrollar habilidades, por esta razón empezaron a frecuentar las Bibliotecas

públicas, por otro lado, la radio comunitaria ha sido una herramienta que favorece su expresión, lo que los lleva a explorar otras funciones de la radio en formato podcast, que tienen que ver con la producción de un programa de radio y otras habilidades comunicativas, en esta idea el valedor Aristeo comenta:

“Ha aumentado mucho mi confianza. Antes me animaba a vender cosas o pedir dinero, pero era bajo los efectos de alguna sustancia. Ahora estar sobrio no se me ha dificultado. Es gracias al taller de radio, a través de los ejercicios de locución, que me enseñaron a expresarme tranquilamente (sic) (La Esquina de Mi Valedor, 2018, p.46).

En esta misma idea los valedores comentan: “un objetivo sería aprender a manejar bien la computadora, otras funciones para hacer presentaciones, también Excel, hemos visto que es bueno para llevar cuentas” (sic).

De igual forma, **las TIC han sido útiles para acceder a información** de prensa, uno de los portales de noticias que visitan es el de Hotmail, es importante mencionar que acceder a las noticias les ha permitido saber quiénes son los candidatos a la presidencia para el sexenio 2018- 2024 y cuales son algunas de sus propuestas como candidatos, también hay que mencionar, que ninguno de ellos podrá ejercer su derecho al voto debido a que no cuentan con credencial de elector.

Por otro lado, consideran que al estar informados ya no se sienten ignorantes y pueden opinar de noticias y entablar conversaciones con otras personas (talleristas y compradores del periódico), asimismo a través de redes sociales como Facebook y Twitter pueden expresar ideas y opiniones. Con relación a esto, el valedor Mauricio comenta:

a mí me gusta ver cultura, arte, tengo Facebook y ahí me entero de eventos culturales gratuitos, puedo ver también museos y que días puedo entrar gratis. Antes ni siquiera me imaginaba que yo pudiera usar una computadora y menos el internet, aunque apenas voy aprendiendo me

ayuda a informarme de noticias y actividades para distraerme y no caer en el ocio (sic).

También el uso de la radio en línea ha significado para los valedores un medio de comunicación para darse a conocer y una opción sana para informar y mantenerse actualizados en noticias como el clima, pues comentan que: “al ser personas en situación de calle la información es vital para el día a día, por ejemplo, para saber el clima que habrá en próximos días” (sic), asimismo consideran que la radio está llena de cultura.

Es importante mencionar que los valedores muestran interés por continuar con sus estudios, esto también es motivo para consultar información sobre lo que desean estudiar, por ejemplo, el valedor Francisco quiere ser chef y el valedor Mauricio quiere estudiar Ingeniería en sistemas, asimismo, Aristeo toma clases de inglés con tutoriales de YouTube y desea aprender alemán de la misma forma.

Por tanto, es posible decir que los valedores **usan las TIC para desarrollar habilidades específicas** pues es en internet donde buscan información sobre estos intereses que les permitan seguir aprendiendo, otro ejemplo de esto son el valedor Camaxtli Ortiz, Guillermo Sierra y Francisco.

El valedor Camaxtli comenta en la sección “El Valedor” de la revista dedicada a él, que con los talleres ha podido trabajar su memoria a través del tejido, a esto comenta:

me intereso mucho el taller de tejido porque me ayuda a trabajar mi memoria y me relaja, así que cuando terminó el taller yo seguí tejiendo como un pasatiempo, el valedor Francisco me dijo que podía encontrar videos para que siguiera aprendiendo a tejer con otras técnicas y lo he logrado viendo videos, ahora ya no solo hago tejido con ganchos ya aprendí a hacerlo también con los dedos (Mi Valedor, p. 2018).

El valedor Guillermo menciona que con el taller de radio ha logrado ser más comunicativo: me encanto el taller de radio porque pude aprender a

desenvolverme mucho mejor con otras personas, ayuda a que uno se suelte más y sin miedo (sic).

El valedor Francisco comenta: yo soy de la Marquesa y allá hay mucho restaurante, a mí también me gustaría tener uno, yo para lo que uso la computadora es para ver recetas de cocina (sic).

Los valedores también **usan las TIC como apoyo al desarrollo de actividades relacionadas con la formación, es decir estas han sido un soporte para sus procesos de aprendizaje y autoaprendizaje** pues se han usado como apoyo para el desarrollo de habilidades sociales necesarias para las personas en situación de calle que llegan al proyecto, entre estas habilidades están la responsabilidad, la disciplina, y la sociabilidad. Las TIC han sido el soporte para expresar ideas, opiniones, para relacionarse con los demás y para la formación del trabajo que hacen en el proyecto y, como se menciona anteriormente, ha sido a través de estas que van desarrollando otros aprendizajes de interés personal.

Por otro lado, es importante hacer énfasis en la capacidad de las **TIC para acceder/divulgar información** de las personas en situación de calle, esto debido a que, los tres talleres relacionado al uso de TIC (video, fotografía y radio comunitaria) han tenido como objetivo que los valedores expresen ideas, vivencias, así como, producir información directa sobre la condición de calle para difundirla en redes sociales.

Los trabajos que han resultado de estos talleres son usados como material de difusión para que la gente pueda conocer quiénes son las personas en situación de calle, el trabajo que realizan en el proyecto, así como las capacidades y habilidades que tienen y van desarrollando.

El proyecto usa las TIC como internet y las redes sociales para divulgar información del proyecto mediante GIF, fotografías, videos, infografías e ilustraciones con el objetivo de hacer lúdica la información relacionada al proyecto y la población en situación de calle, algunos de los temas difundidos son: la

visibilización de esta población, el acceso a sus derechos humanos, la falta de información fidedigna por parte de instituciones gubernamentales sobre quienes son las personas en situación de calle, compartir otras experiencias de trabajo que realizan otros proyectos con personas en situación de calle y para desmontar la idea que se tiene sobre este sector de la población.

Por otro lado, los valedores comentan que en un inicio se sentían inseguros y desorientados al usar la computadora o la cámara fotográfica, debido a que solo habían visto utilizar estas herramientas y tenían alguna idea de sus posibilidades, pero no habían tenido la oportunidad de acceder a ellas y mucho menos de usarlas.

De igual manera, al empezar a navegar por Internet y hacer uso del procesador de textos, presentaban muchas dudas y aunque siguen teniendo, ahora se sienten más **cómodos usando TIC** debido a que se consideran capaces de hacerlo y reciben apoyo en el proyecto, además que, han visto en el uso de computadoras una distracción, como menciona el valedor Francisco: “es mejor aprovechar la computadora en lugar del ocio o el vicio” (sic).

También debido a los conocimientos desarrollados en el uso de TIC los valedores **han promovido el uso de las TIC en ámbitos variados** el uso de computadoras e internet desde las bibliotecas públicas con otras personas en situación de calle que no forman parte del proyecto, el uso que han llegado a hacer junto con otras personas es para su entretenimiento como ver videos musicales, enterarse de resultados de partidos de futbol y ver películas.

Por otra parte, los valedores han identificado **formas creativas de uso de las TIC**, pues piensan que la radio ha sido una forma creativa de expresar sus ideas, gustos, necesidades, experiencias, así como, situaciones desconocidas de la vida en la calle, esto lo hacen a través de canciones, sonidos, relatos, y en ocasiones han llegado a entrevistar e invitar a otros compañeros en situación de calle que no forman parte del proyecto para que participen en el programa.

Por otro lado, una vez a la semana realizan recorridos callejeros en diferentes alcaldías de la Ciudad de México para realizar trabajo fotográfico con el objetivo de documentar la vida en las calles y generar contenido para la revista con diferentes temas.

Los valedores consideran que hacer uso principalmente de la radio comunitaria a aumentado su confianza para comunicarse y entablar una conversación, asimismo, consideran que al tener que realizar guiones para la elaboración de material audiovisual y para el programa de radio les ha permitido expresar de mejor manera sus ideas y pensar en lo que van a decir aumentando su confianza para realizar el trabajo en los talleres y relacionarse con los demás.

De igual forma, los resultados que se presentaron de los trabajos audiovisuales (Ver Imagen VI) les motivo a seguir aprendiendo y sentirse capaces de aplicar lo que han aprendido, podría decirse que **acceder a la comunicación electrónica ha modificado las conductas de los individuos en cuanto a su autoestima**, pues se sienten capaces de crear material como videos, de aprender, de compartir sus experiencias tanto con otras personas en situación de calle como con otras personas y de seguir aprendiendo con ayuda de tecnologías.

Con relación a esto los valedores comentan:

la autoestima de nosotros cambio desde que llegamos al proyecto porque aquí nos tratan como personas y nos han brindado oportunidades que no encontramos en otros lados, con todos los talleres encontramos cosas que nos gustan y que nos ayudan a mejorar como personas, los talleres que más nos han sorprendido son el de radio, video y foto, porque son herramientas que nos han dado voz, que todo el mundo puede ver en el internet (sic).



Imagen VI. Taller audiovisual. Elaboración propia

Asimismo, la mayoría coincide en que cuando llegaron al proyecto eran tímidos y les costaba relacionarse con los demás, pero con el apoyo recibido en el proyecto y de los talleres han logrado ser escuchados y sentir que son tomados en cuenta. También consideran que atreverse a usar una computadora en las bibliotecas públicas ha hecho que cambie la idea que tienen respecto a sus capacidades.

El valedor Francisco menciona sobre los talleres: son una forma de mantenerme ocupado aprendiendo nuevas cosas y es una forma de irme desintoxicando, estoy más por el aprendizaje y conocer otro tipo de gente (sic).

Asimismo, el valedor Mauricio comenta: en Mi Valedor te saludan, te ofrecen café y galletas y todo es hacia delante, yo antes estaba tirado y ahora increíblemente soy “la voz de la calle” en la radio, ahorita lo único que quiero es meterme vida, porque me metí mucha muerte (sic).

En cuanto al programa de radio “La Voz de la Calle”, la creación de este se da por la necesidad de los valedores de hacerse escuchar:

Somos todas aquellas personas que queremos ser escuchadas y respetadas. Un medio para que expresemos nuestras situaciones y quejas: para tener una solución. Aquí presentamos nuestro sentir, nuestro vivir como valedores. Quizá sirva para recomponer el tejido social, para entender este mundo invisible para la mayoría (La Voz de la Calle, 2018).

Es posible afirmar que el uso de tecnologías por parte de los valedores a repercutido de manera positiva en su cotidianidad, pues han encontrado en ellas herramientas para el aprendizaje, así como de entretenimiento, han logrado cambiar en cierta forma frecuentar las bibliotecas para hacer uso de TIC en lugar de solo estar en la calle, asimismo la percepción sobre si mismos ha ido cambiado paulatinamente al sentirse capaces de aprender y aplicarlo aprendido.

3.3 La observación participante como elemento para conocer las prácticas y la apropiación individual y colectiva sobre el uso de TIC en una población de adultos en situación de calle

La observación participante, es una técnica de investigación que consiste en observar al mismo tiempo que se participa en las actividades propias del grupo que se está investigando (Bisquerra, 2004), lo que permite, conocer la realidad social en su conjunto para comprender a profundidad la situación del grupo de individuos determinado.

Para el caso específico de este proyecto, el objetivo de esta técnica fue recuperar información sobre las prácticas cotidianas que tienen las personas en situación de calle que integran el proyecto "Mi valedor" sobre las TIC, desde un acercamiento al contexto en el que se desenvuelven, con la finalidad de conocer actividades, acciones individuales y colectivas sobre el uso, acceso y apropiación de las TIC, así como, los intereses y las necesidades que tienen sobre estas.

Asimismo, se estableció una relación comunicativa con los informantes clave, quienes por sus vivencias y capacidad de relacionarse aportan información valiosa para la investigación (Robledo, 2009), con la intención de conocer sus puntos de vista acerca de la importancia de acceder a las TIC y conocer posibles problemáticas presentes en su vida cotidiana que tengan respuesta a partir del uso de éstas.

Para ello, se diseñó como instrumento de recogida de información una guía de observación participante y un diario de campo, que de acuerdo a Taylor y Bogdan (1986) consideran básico recordar todo lo que se ve, oye y se siente mientras se está en el campo, para realizar el registro de lo observado y recuperar información en torno a las siguientes categorías de análisis a fin de validar los indicadores cualitativos y dar cuenta sobre el papel que han tenido las TIC en la inclusión social de los valedores.

A continuación, se presenta por categorías la información obtenida y registrada de la observación y de los instrumentos de recolección mencionados, misma que se llevó a cabo en diferentes días de los meses de marzo, abril y mayo de 2018 en el marco de las actividades cotidianas dentro de los talleres del centro creativo del proyecto.

3.3.1 Acceso a dispositivos electrónicos e internet

Los valedores tienen acceso a dispositivos electrónicos, entre estos se encuentran la computadora, los equipos de edición, video, cámaras, la producción del programa de radio e internet y por ende a redes sociales, plataformas y aplicaciones. El sitio en el que acceden es en las bibliotecas públicas de libre acceso “José Vasconcelos” y la Biblioteca de México, así como, en los talleres del centro creativo del proyecto de forma gratuita.

3.3.1.1 Condiciones de acceso a espacios para uso de internet

El acceso para el uso de computadoras e internet ha sido favorable para los valedores debido a que el párrafo tercero del artículo 6o se señala que el Estado garantizará el derecho de acceso a las tecnologías de la información y comunicación, los servicios de radiodifusión y telecomunicaciones, incluido el de banda ancha e internet (CNDH, 2015) y para lograr que estén al alcance de todos sin importar las condiciones económicas y sociales se establecerán puntos de acceso a las TIC en lugares como escuelas, bibliotecas y centros culturales, pues

estos son un medios para garantizar el acceso universal a la infraestructura de la sociedad de la información.

Las condiciones a las que han accedido los valedores a los espacios para el uso de internet se consideran han sido favorables, pues han recibido apoyo para hacer uso de computadora e internet por parte de los voluntarios de las bibliotecas públicas, así como de los talleristas en el proyecto. Aunque, manifiestan que existen actitudes discriminatorias hacia ellos por parte de otros usuarios de las bibliotecas por su apariencia física. Con relación a esta situación comentan:

En las bibliotecas las personas que ahí trabajan han sido amables, como no tenemos identificación para usar las computadoras no ayudaron a tramitar un código con el que podemos usar las computadoras cuando queramos, también si tenemos dudas nos ayudan, lo que no nos ha gustado o al menos a algunos de nosotros es que la gente como que nos mira raro, no se sientan cerca de nosotros, yo creo que es por nuestra apariencia, han de creer que les vamos a robar, han de decir que estos no saben usar una computadora y solo se meten a pedir dinero (sic).

Otro valedor agrega: “No hay que hacer juicios cortos de las personas si no las conocemos, las personas que vivimos en la calle no somos malas” (sic).

3.3.2 Experiencias en torno al acceso a espacios y el uso de internet

Es importante retomar el conocimiento que tiene los talleristas sobre los valedores, pues finalmente son ellos quienes son una guía y que conocen sus intereses en el uso de herramientas tecnológicas.

Durante la presentación de los trabajos audiovisuales (Ver Imagen VII), el tallerista hablo sobre la importancia de los medios audiovisuales como una herramienta para “dar voz”, evidenciar y difundir las necesidades y capacidades de las poblaciones callejeras, así como, la oportunidad de acceder a conocimientos que

se podrían creer no son de interés y tampoco necesarios para una población como con la que trabaja el proyecto, finalmente hizo énfasis en reconocer el esfuerzo hecho por los valedores para aprender y hacer uso de la tecnología, lo cual era bueno, pues desmontaba prejuicios y era de ayuda para desarrollar o descubrir nuevas habilidades.

De la misma forma, cada uno de los valedores que presento su video hablo del contenido de este y del reto que había representado usar una computadora y trabajar con programas que usan profesionales, así mismo, mencionaron que están interesados en hacer uso de herramientas audiovisuales pues a través de estas reflejaban su vivir y sentir como personas en situación de calle, además de que, se sentían capaces de aprender y poner en práctica lo aprendido en el taller, lo cual los hacía sentirse útiles.



Imagen VII. Taller audiovisual “Valevideos”. Elaboración propia

3.3.3 Inclusión social y TIC

Esta categoría se asume de acuerdo a lo que plantea Fuente Cobo (2017) quien menciona que, no cabe entender ya un concepto de inclusión en el que no esté presente la noción de acceso a las herramientas tecnológicas y redes de comunicaciones, ya que, constituyen en el mundo presente una de las condiciones básicas para la plena participación social.

Asimismo, hace énfasis en que la tecnología en los procesos de inclusión social aumenta las posibilidades de acceder a la información, se amplían las oportunidades para trabajar, se incrementan las oportunidades formativas, se intercambian aprendizajes, experiencias y desde allí, se genera conocimiento.

Los valedores comentan que la revista representa una herramienta de inclusión social pues ha sido a través de esta que han logrado dar una visibilización a su problemática y a las condiciones de vida de las personas en situación de calle, de igual forma, esta les ha permitido acceder a oportunidades y actividades que les han llevado a desarrollar habilidades para relacionarse con las personas.

Los valedores hacen énfasis en el programa de radio que han estado produciendo en el taller de radio comunitaria, pues es a través de este en donde dan mayor difusión desde “su voz”. El contenido del programa de radio lo trabajan los valedores a partir de sus experiencias de vida, problemáticas, deseos, sueños, anécdotas, gustos musicales, trabajos realizados en otros talleres y el contenido de la revista.

En palabras de los valedores, el programa de radio es: “un medio para que expresemos nuestras situaciones y quejas: para tener una solución. Aquí expresamos nuestro sentir, nuestro vivir como valedores. Quizá sirva para recomponer el tejido social, para entender este mundo invisible para la mayoría. Somos todas aquellas personas que queremos ser escuchadas y respetadas” (La Voz de la Calle, 2018).

Por otro lado, la difusión que hace el proyecto de las actividades que realizan con las personas en situación de calle en redes sociales ha hecho que las personas cuando ven a los valedores se acerquen a ellos para comprar la revista o bien para saludarlos y establecer algún tipo de conversación lo que ha hecho a los valedores sentirse aceptados y escuchados. De igual forma, mencionan que esto les ha dado confianza y se han demostrado que son capaces de fijarse metas y avanzar para mejorar su condición de vida.

3.3.4 Entrevista a informantes clave

La entrevista es la comunicación interpersonal establecida entre el investigador y el sujeto de estudio a fin de obtener respuestas verbales a las interrogantes planteadas sobre el problema propuesto. Díaz Bravo, Torruco y Varela (2013) argumentan que “la entrevista es más eficaz que el cuestionario porque obtiene información más completa y profunda, además presenta la posibilidad de aclarar dudas durante el proceso, asegurando respuestas más útiles” (p.163).

En este caso particular, realizar entrevistas se consideró pertinente debido a las características de las personas en situación de calle que integran Mi Valedor, pues se buscó establecer un vínculo de confianza, amigable y respetuoso de manera que la entrevista les permitiera sentirse escuchados, de modo que, pudieran dar una explicación más amplia desde sus posibilidades sobre sus procesos formativos en el proyecto, específicamente los relacionados a las tecnologías, así como posibles problemáticas a las que se enfrentan y que pudieran, en cierta forma, encontrar una solución posible desde el uso de las tecnologías. Asimismo, al tratarse de una investigación descriptiva y exploratoria se buscó tener información lo más clara y precisa posible.

Para esta técnica, se elaboró una guía de entrevista con preguntas agrupadas por categorías, el tipo de entrevista que se llevó a cabo fue semiestructurada pues esta presenta un grado mayor de flexibilidad debido a que se parte de preguntas planeadas que pueden irse ajustando a los entrevistados. Además, su ventaja es la posibilidad de adaptarse a los sujetos con posibilidades para motivar al interlocutor, aclarar términos, identificar ambigüedades y reducir formalismos (Díaz Bravo, Torruco y Varela, 2013)

La selección de los informantes clave se dio a partir del Sistema Bales de categorías para registrar la interacción del grupo, el cual resulta ideal para la observación de grupos pequeños, bien sea de forma participante (como miembro activo del grupo) o bien de forma no participante (como miembro no activo del grupo). A partir de las categorías planteadas por este sistema y de las

características observadas de cada uno de los integrantes de Mi Valedor se pudo elegir a las personas idóneas para obtener la información necesaria para la investigación.

La entrevista se llevó a cabo en las instalaciones del proyecto MI Valedor (Ver Imagen VIII), el día 2 de abril de 2018, y se realizó a dos personas en situación de calle integrantes del proyecto. El primero de ellos, Francisco González de 32 años de edad, quien lleva asistiendo dos años al proyecto y los talleres del centro creativo de forma continua hasta el momento de la entrevista, el segundo entrevistado es Isaías Vázquez de 66 años de edad, quien lleva asistiendo dos años al proyecto y los talleres del centro creativo de forma continua hasta el momento de la entrevista.



Imagen VIII. Informantes clave, de izquierda a derecha, Isaías Vázquez y Francisco González . Elaboración propia.

A continuación, se presenta la sistematización de la información obtenida de los informantes clave ordenada por categorías.

3.3.4.1 Aproximación a posibles problemáticas a las que se enfrentan los integrantes de Mi Valedor que pudieran tener alguna solución en el uso de las tecnologías

Con esta categoría se busca que los informantes clave puedan compartir problemáticas a las que se enfrentan y que tienen en común con otros integrantes del proyecto para conocer cuáles de estas problemáticas pueden tener una posible solución a partir del uso de computadora e internet.

Los informantes clave consideran que la principal problemática a la que se enfrentan es a la falta de documentos oficiales que les permitan identificarse, esto a su vez conlleva a otra problemática como el desempleo, pues por falta de estos documentos como son actas de nacimiento e identificación oficial les es complicado acceder a este. Asimismo, plantean que la falta de documentos también complica su acceso a la educación y a la capacitación técnica para el empleo, como, por ejemplo, a la formación en los Centros de Capacitación de Trabajo Industrial (CECATI).

Francisco González comenta:

Cuando yo llegué aquí al proyecto lo hice porque quería hacer algo productivo, que es lo que me ha ofrecido Mi Valedor en los talleres, pero, también es una oportunidad de trabajo ya que la mayoría de nosotros no contamos con papeles necesarios como el IFE o una acta de nacimiento para trabajar, me gustaría continuar con mis estudios, tener una carrera (sic).

Isaías Vázquez comenta: “La falta de documentos es una problemática que tenemos todos lo que habitamos la calle, porque no contamos con un hogar y muchos de nosotros hemos perdido nuestros documentos” (sic).

Por otro lado, señalan que existe una invisibilización de las personas que se encuentran en su condición debido a que no son considerados personas capaces para desempeñar actividades, aprender o trabajar, además que, consideran que

existe el estereotipo de que todas las personas en condición de calle son violentas, drogadictas o delincuentes y por tanto pasan desapercibidos por las personas. También, expresan que sus problemáticas no son tomadas en cuenta por alguna autoridad.

3.3.4.2 Condiciones de acceso a espacios para uso de internet

Para esta categoría se entiende que las experiencias se construyen desde cómo se inician los sujetos en los espacios en los que acceden a una computadora e internet, dado que, el contexto y el ambiente que hay en éstos influyen en la decisión de los sujetos para acceder a ellas, esto por qué, su acceso puede representar tanto dificultad o bien una oportunidad para el uso y acceso, tanto de los espacios públicos como de las computadoras e internet.

Hay dos espacios donde los valedores hacen uso de herramientas tecnológicas: en el centro creativos del proyecto y algunas bibliotecas públicas. Los valedores asisten a la Biblioteca de México y/o a la Biblioteca José Vasconcelos, dependiendo de la cercanía del lugar donde pernoctan o viven, la mayoría de las ocasiones prefieren hacerlo en grupo pues así se sienten seguros de si mismos, como valedores.

Consideran que las limitaciones que existen en las bibliotecas a las que asisten se deben a la discriminación por su apariencia física (vestimenta) por parte de otras personas que también hacen uso de la biblioteca, esto porque en ocasiones han notado que las personas se alejan del lugar donde ellos se encuentran debido a que consideran que las personas creen que les van a pedir dinero o a robar sus pertenencias, también comentan que hay personas que los miran sorprendidos al ver que son capaces de hacer uso de una computadora, como si no tuvieran el interés o las habilidades para hacerlo.

Las experiencias que han tenido en las bibliotecas, en cuanto al servicio y la atención de las y los trabajadores han sido positivas pues estos les han informado

sobre los usos y servicios que ofrecen las bibliotecas, en cuanto a la Biblioteca José Vasconcelos, comentan que, para hacer uso de las computadoras es necesario contar con identificación para hacer uso de ellas, no obstante, el no contar con una no fue un obstáculo para hacer uso de estas, pues los trabajadores de las bibliotecas les generaron un código de uso interno para usar las computadoras e internet sin ninguna limitación.

Francisco González comenta:

Las experiencias que he tenido en internet han sido buenas pues he podido conocer desde YouTube sobre recetas de cocina pues quiero ser chef (sic).

Isaías Vázquez comenta:

Una buena experiencia que eh tenido en el uso de computadora e internet es que puedo ver películas que me gustan (sic).

En cuanto a las condiciones de acceso a las tecnologías en el proyecto, consideran que usar herramientas como internet, la radio comunitaria, el video y la fotografía han sido medios para visibilizar sus problemáticas, para hacerse presentes y hacerse notar y para acercar a la sociedad en general a conocer quiénes son la personas en situación de calle, como una forma de desmontar prejuicios o estereotipos que se tienen hacia ellos.

3.3.4.3 Experiencias en el uso de internet

Para esta categoría, el interés en el uso de internet por parte de los valedores se refleja en los temas que buscan con mayor frecuencia o a lo que le dedican mayor tiempo en la web, dando como resultado experiencias satisfactorias o por el contrario negativas debido a que han encontrado o no lo que buscaban, si ha sido útil o no lo que han encontrado. Por otro lado, a partir de lo que ya conocen y de las experiencias entorno al uso de este medio de comunicación, al ir explorando este medio se van haciendo conscientes de que necesitan tener dominio de algunas habilidades o herramientas para hacer uso efectivo de una computadora e internet para resolver algún tipo de problema.

Los valedores consideran que si se le da a la computadora un buen uso puede ser útil en la vida, un ejemplo de buen uso según los valedores, es informarse y ver noticias, asimismo, comentan que hacer uso de una computadora en la biblioteca les ha ayudado a mantenerse ocupados y aprendiendo nuevas cosas, consideran que es una forma de desintoxicarse y ser productivos.

Los valedores han consultado en la web información sobre los candidatos a la presidencia para el sexenio 2018- 2024, pues comentan que, aunque no cuentan con credencial para votar se encuentran interesados en saber quién será el presidente y si hay alguna propuesta con relación a las personas en situación de calle que pueda contribuir a mejorar su condición.

Por otro lado, algunos de los valedores comentan que usan redes sociales, principalmente Facebook, para informarse sobre eventos culturales, apoyos por parte del gobierno, artistas, juegos y entretenimiento, no obstante, para muchos de ellos Facebook es útil debido a que, es por esta red que mantienen contacto con familia que vive en otros estados de la república. Asimismo, hacen uso de Twitter para conocer más sobre eventos y artistas favoritos.

Isaías Vázquez comenta: “Hacer un buen uso de la computadora me ayudaría a superarme, ya que la computadora es una herramienta indispensable en la actualidad porque puedes aprender muchas cosas” (sic.).

Conclusiones

Considerando que esta investigación se propuso identificar los alcances y limitaciones que han tenido las actividades formativas en el uso de TIC que han recibido las personas que integran el proyecto “Mi Valedor” y si estas han generado un impacto favorable en su inclusión social y su acceso a derechos, se realizó un diagnóstico con el fin de conocer el impacto que ha tenido el acceso, uso, conocimientos, y apropiación de las TIC en las prácticas cotidianas de esta población de adultos en situación de calle.

Los instrumentos aplicados a los participantes permitieron hacer una aproximación a sus niveles de participación en actividades relacionadas con las TIC, su uso significativo, así como, la importancia que ha tenido el acceso a estas desde sus experiencias.

Así pues, a través de la reflexión teórica y de los resultados de esta investigación, se puede decir que el sector adulto en situación de calle, se mantiene invisibilizado en función de prejuicios y estereotipos que les ubican como alguien no susceptible de ser formado y pareciera que tampoco está en condiciones de salir de dicha situación, pues a comparación de los niños, niñas y adolescentes en situación de calle, se cuestiona si las personas adultas son rescatables y especialmente si es un sujeto educable.

Además, las personas adultas cuentan con menos oportunidades para incorporarse a procesos educativos que estén pensados en sus intereses y sus necesidades, pues los pocos procesos formativos a los que tienen acceso por parte de instancias gubernamentales llegan a ser muy rígidos, de modo que no se interesan por acceder a ellos, aunque si, a otros procesos formativos de organizaciones no gubernamentales que les resultan más flexibles, de su interés y que tienen un impacto positivo en su vida cotidiana, lo que quiere decir, que no son las condiciones de vida las que hacen a un sujeto susceptible de estar motivado a incorporarse a procesos educativos.

En este sentido, puede hablarse de una miopía gubernamental debido a que una

de las causas de la invisibilización de las poblaciones callejeras, es la falta de información objetiva y verificable sobre sus condiciones y su forma de vida, lo que hace más difícil de afrontar las problemáticas en las que se ven inmersos, dado que, se desconocen sus dimensiones y las formas específicas que cobran. Por otro lado, la carencia de información objetiva por parte de la sociedad basa la imagen de las personas en prejuicios, estereotipos e información indirecta que los estigmatiza y por ende, se cree que no tienen el interés y la necesidad de incorporarse a procesos educativos, en particular los relacionados a las tecnologías, dando por hecho que no es necesario ofrecer oportunidades para su acceso y uso.

También cabe mencionar, que por lo menos durante el proceso en que se llevó a cabo esta investigación, no se encontraron estudios similares sobre personas adultas en situación de calle y su acercamiento a procesos educativos en el uso de tecnologías, la miopía académica de ciertas disciplinas, desde donde también la falta de investigación oculta o minimiza sus necesidades, es un vacío que impide diseñar procesos que los lleven a una mejor condición de vida, sobre todo si se tiene en cuenta que la educación es una estrategia para la inclusión y un derecho llave que abre el camino y potencia su ejercicio de otros derechos que tienen como personas.

El Proyecto “Mi Valedor” no solo ha tenido como objetivo que personas en situación de calle se sumen al modelo de autoempleo, sino que también ha diseñado procesos formativos para que desarrollen habilidades sociales, así como, capacidades individuales y colectivas con el objetivo de fomentar su autoestima y su integración al núcleo social. El uso de TIC en estos procesos formativos, ha tenido un papel fundamental para el desarrollo de diferentes habilidades, entre estas las comunicativas, pues por su versatilidad influyen en todo y en todos, incluyendo a este sector que aun invisibilizado por la sociedad, cuenta con un gran potencial para apropiarse de ellas.

Estos procesos formativos, han puesto especial atención en la oportunidad que las tecnologías ofrecen para mejorar la calidad de vida de las personas y no tanto en

una capacitación tecnológica, es decir, que las tecnologías han sido un medio para responder a necesidades e intereses que han sido manifestadas por las personas en situación de calle, las cuales tienen que ver con la necesidad de hacerse visibles, sentirse escuchados y por tanto ser reconocidos por el otro, ejemplo de esto es la producción del programa de radio en formato podcast llamado “La Voz de la Calle” y los trabajos audiovisuales presentados en el taller “Valevideos” ,los cuales también han servido para desmontar estereotipos con relación a su condición y su acceso a las TIC.

Además, el acceso y uso de tecnologías han sido una experiencia positiva para este sector, pues han servido como un espacio para la interacción, la participación, y un medio de comunicación, así como de acceso a información que de otro modo no tendrían y a espacios públicos como son las bibliotecas para hacer uso de computadoras e internet. Es importante destacar que la función que ha ejercido en las personas en situación de calle las bibliotecas públicas, es determinante en su proceso de acercamiento al tema tecnológico, pues han optado por esta opción de acceso por ser gratuita y porque consideran es un espacio en el que no son discriminados por su condición, por lo menos por quienes son voluntarios y trabajadores de las bibliotecas.

Es posible decir que, acercarse a estos espacios de formación de manera autónoma los ha hecho partícipes de sus propios procesos de desarrollo, lo cual se evidencia en situaciones concretas, como lo es mantenerse ocupados aprendiendo e informándose sobre noticias o temas de interés personal en la red en lugar de solo estar en la calle. Asimismo, aun cuando la alfabetización digital ha sido mínima, se puede afirmar que los niveles de conocimiento para acceder a los recursos tecnológicos no necesariamente son un factor que limite a los sujetos en su participación en actividades relacionadas al uso de TIC.

Igualmente, con el uso de computadoras e internet la manera de aprender de los valedores se hizo más autodidacta pues a través de tutoriales en YouTube, blogs, videos y noticias fue como aprendieron el uso de las redes sociales y a profundizar en temas como la fotografía o la gastronomía, lo que evidencia su capacidad de

autoaprendizaje, el cual, en cualquier condición es para toda la vida y este permite vivir con dignidad cada época.

Estas herramientas tecnológicas han contribuido a su capacidad de expresarse, dar puntos de vista, investigar y asimismo problematizar sobre su propia condición. Concretamente, la producción del programa de radio los ha empoderado, permitiéndoles ejercer su derecho de hablar y a ser escuchados. A través de ella es que cuentan sus historias, ponen la música que les gusta, hablan de sus sueños, comparten inquietudes, y al mismo tiempo, pueden cambiar la percepción que se tiene de las poblaciones callejeras, pues una de las ventajas del formato podcast es que cualquiera puede acceder a él desde la red y se le puede dar una gran difusión, la radio les ha dado seguridad al momento de hablar ayudándoles a relacionarse más fácil con la gente.

En esta misma idea, la difusión que ha hecho el proyecto de los trabajos realizados en los procesos formativos por los valedores a través de redes sociales como Facebook, Instagram y Twitter ha servido para dar difusión de manera creativa a las problemáticas a las que se enfrentan las poblaciones callejeras, lo que los ha llevado a ganar premios en los INSP Awards, situación que ningún otro periódico ha implementado con la población en situación de calle con la que trabaja.

El haber iniciado a los valedores en el uso de tecnologías también tiene que ver con la lucha contra la discriminación, pues este uso no solo representa la posibilidad de tener acceso a información o a conocimiento, sino que también les lleva a asumir un papel activo en la creación de mensajes, información y conocimiento sobre la situación de las poblaciones callejeras, “La voz de la calle” es un ejemplo al ser un espacio de expresión, esto es algo que hace falta en la ciudad, medios de comunicación más democráticos.

Por otro lado, el potencial que tiene el proyecto “Mi Valedor”, radica en que está innovando la forma de trabajar con la población en situación de calle llevando la modalidad de periódico callejero así como la participación de las personas en

situación de calle a otros medios, como es el programa de radio y los trabajos audiovisuales difundidos a través de la red en donde se genera el mayor impacto, asimismo, usar las TIC en contextos vulnerables abre la posibilidad para socializar información, sensibilizar y concientizar a las personas tanto en espacios virtuales y físicos.

En definitiva, las herramientas tecnológicas han sido concebidas en los procesos formativos como herramientas de acción, por tanto, el acceso y uso de las TIC, es fundamental para acceder a la información y al conocimiento y, en consecuencia, para posibilitar la educación, el desarrollo y la inclusión, además, su uso representa una oportunidad para multiplicar la capacidad de relación y comunicación de las personas. Ha sido desde la educación en medios y la forma del trabajo con los valedores que el proyecto ha hecho que puedan acceder a otras oportunidades y a derechos como la información, la educación, la participación y la expresión.

Para concluir, podría decirse que a pesar de que una gran cantidad de discursos institucionales, gubernamentales e incluso académicos, plantean que la atención a este sector de la población debe estar centrada en satisfacer a este grupo poblacional con necesidades básicas como la alimentación, vivienda, salud, etc., todas de vital importancia para su sobrevivencia, es un error mantenerles excluidos del ejercicio de otros derechos y del abordaje de temas educativos que tienen que ver con la cognición del individuo y que abonan en posibles procesos de inclusión y participación social.

Bibliografía

- Abad, Leopoldo. (2014). Diseño de programas de e-inclusión para alfabetización mediática de personas mayores. *Comunicar Revista Científica de Educomunicación*, 21 (42), 173-180. Recuperado el 21 de junio, 2019, de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15830197019>
- Aguaded, J., Cabero, J. (coords.). (2002). *Educación en Red. Internet como recurso para la educación*. España: Aljibe.
- Aguaded, J., Pérez Rodríguez, M. (2000). La educación en medios de comunicación como contexto educativo en un mundo globalizado. En: Cabero, J. *Nuevas tecnologías aplicadas a la educación*. (pp.62-76). España: McGraw-Hill.
- Álvarez, A. (2017). Nexos. Cultura y vida cotidiana. México: *Mi Valedor: la primera revista callejera en México*. Recuperado de <https://cultura.nexos.com.mx/?p=12748>
- Álvarez Cadavid, G., Vega, A., Álvarez, G. (abril, 2011). Apropiación de las TIC en comunidades vulnerables: el caso de Medellín Digital. *Apertura. Revista de Innovación educativa*, 3 (1). Recuperado de <http://www.udgvirtual.udg.mx/apertura/index.php/apertura/article/view/194/209>
- Aparici, R. (2010). *Educación más allá del 2.0*. España: Gedisa.
- Aparici, R. (2005). Medios de comunicación y educación. *Revista de Educación de la Universidad Nacional de Educación a Distancia, UNED*, (338), 85-99. Recuperado el 2 de enero, 2019, de http://www.ince.mec.es/revistaeducacion/re338/re338_07.pdf
- Area, M. (2004). Sociedad de la información, tecnologías digitales y educación: luces y sombras de una relación problemática. En Bautista, A. (Coord.). *Las*

nuevas tecnologías en la enseñanza. Temas para el usuario. (pp.193- 223), Madrid, España: Akal.

Area, M., Pessoa, T. (2012). De lo sólido a lo líquido: las nuevas alfabetizaciones antes los cambios culturales de la Web 2.0. *Comunicar. Revista Científica de Educomunicación*, 19 (38), 13-20. Recuperado el 20 de junio, 2019, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=15823083003>

Atuesta, M.R. (abril, 2005). Valoración de impactos tecnológicos en el desarrollo social de comunidades rurales. *Universidad Eafit*, 41 (138). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/215/21513803.pdf>

Barbas, A. (2012). Educomunicación: desarrollo, enfoques y desafíos en el mundo interconectado. Red de revistas científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal, 10 (14). 157 – 175. Recuperado el 16 de junio, 2019, de <http://www.redalyc.org/pdf/4475/447544618012.pdf>

Barbero, M. J. (2002). La educación desde la comunicación. Buenos Aires: Norma

Berlanga, B. (2013). La educación como proyecto de resistencia que celebra la diferencia en la construcción de comunidad política. Políticas públicas de igualdad para una sociedad de derechos. Universidad Campesina Indígena en Red. Recuperado el 8 de agosto, 2019, de <http://www.ucired.org.mx/index.php/publicaciones/pedogia-sujeto/finalidad-educacion/item/18-resistencia-que-celebra-la-diferencia>

Berlanga, B. (2013). ¿Volver al sujeto? Once ideas para pensar la educación popular como una apuesta radical, de resistencia, para hacer-nos sujetos de la digna rabia. Universidad Campesina Indígena en Red. Recuperado el 26 de agosto, 2019, de <https://docs.google.com/file/d/0B2G0SriU9VAwNjh0TzY1WjFsWWc/view>

Bisquerra, R. (coord.). (2004). *Metodología de la investigación educativa*. Madrid: La Muralla.

- Butler, J. (2018). *Resistencias*. México: Paradiso
- Camilli, C., Römer-Pieretti, M. (2017). Metasíntesis en alfabetización para el empoderamiento de grupos vulnerables. *Comunicar. Revista Científica de Educomunicación* 25 (17), 9-18 Recuperado el 2 de enero, 2019, de <https://www.revistacomunicar.com/index.php?contenido=detalles&numero=53&articulo=53-2017-01>
- Carazo, P. (2006). El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica. *Pensamiento & Gestión*, (20), 165-193. Recuperado el 28 de febrero, 2019, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64602005>
- Castro, C. (2012). El futuro de las tecnologías digitales aplicadas al aprendizaje de las personas con necesidades educativas especiales. *RED. Revista de Educación a Distancia*, (2), 1-43. Recuperado el 2 de marzo, 2019, de <https://www.um.es/ead/red/32/carlos.pdf>
- Coll, C. (2004). Psicología de la educación y prácticas educativas mediadas por las tecnologías de la información y la comunicación. Una mirada constructivista. *Revista electrónica sinéctica*. Recuperado el 2 de marzo, 2019, de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99815899016>
- Cuadros, J, Valencia, J., Valencia, A. (Julio,2012). Las tecnologías de la información y la comunicación en entornos de aprendizaje rural como mecanismos de inclusión social. *Actualización Pedagógica*, (60). Recuperado el 3 de marzo, 2019, de <http://www.escolme.edu.co/docomunica/cies/produccion/articulospublicados/artactualidadespedagogicasalejandrovalencia.pdf>
- Danielle, R. (2012). Poblaciones callejeras: de la asistencia a la represión. *Desacatos*, (38), 105 – 120. Recuperado el 22 de enero, 2019, de <http://www.scielo.org.mx/pdf/desacatos/n38/n38a8.pdf>

- Del Río, S. O. (2009). TIC, derechos humanos y desarrollo: nuevos escenarios de la comunicación social. Análisi. Quaderns de Comunicació I Cultura. (38). 55-69. Recuperado el 12 de febrero, 2019, de <https://www.raco.cat/index.php/Analisi/article/view/142472>
- Del Prete, A., Gisbert, M., Camacho, M. (julio, 2013). Las tic como herramienta de empoderamiento para el colectivo de mujeres mayores. El caso de la comarca del montsià (cataluña). *Revista de Medios y Educación*, (43). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/368/36828074004.pdf>
- Fuente, C. (2017). Públicos vulnerables y empoderamiento digital: el reto de una sociedad e- inclusiva. *El profesional de la información*, 26 (1), 5-12. Recuperado el 10 de junio 2018, de <https://doi.org/10.3145/epi.2017.ene.01>
- Flores, L., Ramírez, C., Ramírez, S. (2019). Las TIC como herramienta de inclusión social. *3C TIC*, 5 (1). Recuperado el 16 de junio, 2019, de <https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2016/03/LAS-TIC-COMO-HERRAMIENTAS-DE-INCLUSIÓN-SOCIAL.pdf>
- Flores Sánchez, M. (septiembre, 2017). La alfabetización digital como mecanismo de inclusión social para grupos vulnerables. *Revista de tecnologías computacionales*, 1 (3). Recuperado de http://www.ecorfan.org/taiwan/research_journals/Tecnologias_Computacionales/vol1num3/Revista_de_Tecnologias_Computacionales_V1_N3_2.pdf
- Gil, G. (2014). Uso de TIC por estudiantes universitarios. Caso UPN Ajusco. (Tesis de licenciatura inédita). Universidad Pedagógica Nacional. México, D.F.
- Gutiérrez, Martín, A. (2003). *Alfabetización digital. Algo más que ratones y teclas*. España: Gedisa.
- Gutierrez, A., Tyner, K. (2012). Educación para los medios, alfabetización mediática y competencia digital. *Comunicar. Revista Científica de*

Educomunicación, 19 (38), 31-39. Recuperado el 12 de diciembre, 2018, de: <https://www.revistacomunicar.com/pdf/preprint/38/03-PRE-13396.pdf>

Gilster, P. (1997). *Digital literacy*. Nueva York: Wiley

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista, P. *Metodología de la investigación*. Recuperado el 28 de febrero, 2019, de https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612mtis_sampieri_unidad_1-1.pdf

International Network of Street Papers. (2018). INSP. Glasgow, Escocia: *INSP: Who we are*. Recuperado de <https://insp.ngo/who-we-are/>

International Network of Street Papers. (2018). INSP. Glasgow, Escocia: *INSP: What we do*. Recuperado de <https://insp.ngo>

Institut de la Comunicació. Universitat Autònoma de Barcelona. (2011). *Género y TIC. Hacia un modelo más equilibrado o la Sociedad de la información a dos velocidades*. Recuperado el 12 de enero, 2019 de http://www.portalcomunicacion.com/uploads/pdf/52_esp.pdf

Kaplún, M. (2002). *Pedagogía de la comunicación*. Recuperado el 2 de marzo, 2019, de https://perio.unlp.edu.ar/catedras/system/files/kaplun-el_comunicador_popular_0.pdf

La Voz de la Calle. (Mi Valedor). (8 de octubre de 2017). *Internet y Bibliotecas* [Audio en Podcast]. Recuperado de: <https://www.puentes.mx/episodio/voz-calle/004>

La Voz de la Calle. (Mi Valedor). (7 de enero de 2018). *¿Qué es la radio?* [Audio en Podcast]. Recuperado de: <https://www.puentes.mx/episodio/voz-calle-/015>

La Voz de la Calle. (Mi Valedor). (6 de abril de 2018). *Las vidas callejeras importan*. [Audio en Podcast]. Recuperado de: https://www.puentes.mx/episodio/voz-calle_021

La Voz de la Calle. (Mi Valedor). (6 de julio de 2018). *La escuela de la calle*. [Audio en Podcast]. Recuperado de: https://www.puentes.mx/episodio/lvc_027_laescueladelacalle_20180706

Madrazo, I.(2012). Los derechos humanos y los nuevos medios. *Dfensor. Revista de derechos humanos*, 8 (10), 6-10. Recuperado el 1 de agosto, 2019, de https://cdhdf.org.mx/wp-content/uploads/2014/05/dfensor_08_2012.pdf

Méndez, A.J., Pérez, J.V., y Ucena, F.X. (2013). La importancia de la participación social en el proceso de integración social de las diversidades culturales. *Revista de Trabajo Social y Acción Social*, (52), 326 -337. Recuperado el 24 de enero, 2019 de http://www.trabajosocialmalaga.org/archivos/revista_dts/52_14.pdf

México. Cámara de Diputados. (2019). El Gasto Público en la Atención a Grupos Vulnerables. México: Centro de Estudios de Finanzas Públicas. Recuperado de: <http://www.cefp.gob.mx/publicaciones/nota/2019/notacefp0042019.pdf>

México. Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal. (2014). *Informe especial. Situación de los derechos humanos de las poblaciones callejeras en el Distrito Federal 2012- 2013*. México: CDHDF. Recuperado el 5 de noviembre, 2017 de <http://cdhdf.org.mx/wp-content/uploads/2014/09/poblaciones-callejeras-integrado-imprenta.pdf>

México. Consejo para Prevenir y Eliminar la Discriminación de la Ciudad de México. *Personas en situación de calle*. México: COPRED. Recuperado de: <https://copred.cdmx.gob.mx/storage/app/uploads/public/5a1/ef8/35a/5a1ef835a79ba819774826.pdf>

México. Biblioteca Constitucional Instituto Nacional de Estudios Históricos de las Revoluciones de México, Comisión Nacional de los Derechos Humanos, y Secretaría de Educación Pública. (2015). *Cartas de Derechos Constitucionales. Derecho de acceso y uso de las Tecnologías de la Información y comunicación*. México: Biblioteca Constitucional CNDH-INEHRM. Recuperado el 15 de octubre, 2017 de http://200.33.14.34:1033/archivos/pdfs/foll_DerAccesoUsoTIC.pdf

México. Biblioteca Constitucional Instituto Nacional de Estudios Históricos de las Revoluciones de México, Comisión Nacional de los Derechos Humanos, y Secretaría de Educación Pública. (2015). *Derecho Humano de Acceso a la Información*. México: Biblioteca Constitucional CNDH-INEHRM.

México. Instituto de Asistencia e Integración Social. (2017). *Censo de poblaciones callejeras 2017*. México. Recuperado el 20 de diciembre, 2017 de : http://189.240.34.179/Transparencia_sedeso/wpcontent/uploads/2017/Preeliminaries.pdf

México. Plan Nacional de Desarrollo 2019- 2024. (2019). México. PND. Recuperado de: <https://lopezobrador.org.mx/wp-content/uploads/2019/05/PLAN-NACIONAL-DE-DESARROLLO-2019-2024.pdf>

México. Sistema Nacional de Información Estadística y Geografía. (2013). *Plan Nacional de Desarrollo 2013- 2018*. México: INEGI. Recuperado el 18 de noviembre, 2017 de https://www.snieg.mx/contenidos/espanol/normatividad/MarcoJuridico/PND_2013-2018.pdf

Mi Valedor. (2018). *Mi Valedor*. México: *Una revista del corazón de la Ciudad de México*. Recuperado de: <https://mivaledor.com>

- Mi Valedor. (2017). Mi Valedor. México: *El Valedor*. Recuperado de <https://mivaledor.com/category/el-valedor/>
- Mi Valedor. (2018). Mi Valedor. México: GeoCalle: *Datos geográfico de la vida en calle*. Recuperado de <https://mivaledor.com/documental/geocalle-datos-geograficos-de-la-vida-en-calle/>
- Monclús, A., Saban, C. (2012). La inclusión, la desigualdad y la brecha digital como problemas y retos para las Nuevas Tecnologías de la Educación y Comunicación. *Revista Iberoamericana de Educación*, (60), 1- 10. Recuperado el 23 de mayo, 2019, de <https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=2ahUKEwjL5v7G2u7iAhXUvp4KHbWLCvcQFjAAegQIAhAC&url=https%3A%2F%2Frieoei.org%2Fhistorico%2Fdeloslectores%2F5559Monclus.pdf&usg=AOvVaw1QHN4yMpeiuHwmCKHDz-BW>
- Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura. (2011). *Alfabetización mediática e informacional. Curriculum para profesores*. UNESCO
- Organización de las Naciones Unidas. (1994). *Campaña Mundial pro Derechos Humanos. Los derechos de las minorías*.
- Pérez Serrano, G. Sarrate, M.L. (2011). Las TIC promotoras de inclusión social. *Revista española de pedagogía*, 29 (249), 237- 253. Recuperado el 2 de junio, 2019, de https://www2.uned.es/intervencion_socioeducativa/Gloria/promotoras.pdf
- Pulido, J. (2006). *El acceso a la información es un derecho humano. Propuesta para un estándar de acceso a la información de organismos públicos de derechos humanos*. México: Mono Comunicación.
- Robledo, J. (2009). Observación participante: informantes clave y rol del investigador. *NURE Investigación*, (42), 1-4. Recuperado el 1 de marzo,

2019, de
<http://www.nureinvestigacion.es/OJS/index.php/nure/article/view/461>

Rodríguez, M. (2009). Ventajas e inconvenientes de las TICs en el aula. *Cuadernos de educación y desarrollo*, 1 (9). Recuperado el 16 de Junio, 2019, de <http://www.eumed.net/rev/ced/09/emrc.htm>

Romero, H. (2010). La educación en los medios. En: Toussaint, F. (Ed.). *Los medios en la educación, la cultura y la Política*. (67-84). México, D.F.: UNAM, Instituto de Investigaciones Sobre la Universidad y la Educación: UNAM, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales: Bonilla Artiga Editores.

Ruiz, C., y Pérez de Acha, G. (2016). La medición del impacto de internet sobre los derechos humanos. *Dfensor. Revista mensual de la Comisión de Derechos Humanos del Distrito Federal*, 14 (6), 4-10. Recuperado el 1 de agosto, 2019, de https://cdhdf.org.mx/wp-content/uploads/2016/09/dfensor_06_2016.pdf

Ruiz Coronel, A. (2017). Y los invisibles, ¿Por qué son invisibles? En: López Velarde, J.A. (coord.). *Los invisibles: niñas, niños y adolescentes en situación de calle en la Ciudad de México*. (pp. 87 – 113). Recuperado de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/10/4632/15.pdf>

Saucedo, I. y Taracena, B. (2011). Habitar la calle: pasos hacia una ciudadanía a partir de este espacio. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 1 (9), 269 - 285. Recuperado el 8 de enero, 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/773/77320072014.pdf>

Sobrado, L. (2005). El diagnóstico educativo en contexto sociales y profesionales. *Revista de investigación educativa*, 23 (1), 85- 112. Recuperado el 28 de febrero, 2019, de <https://www.redalyc.org/pdf/2833/283321951006.pdf>

Travieso, J., Planella, J. (2008). La alfabetización digital como factor de inclusión social: una mirada crítica. *Revista sobre la sociedad de la información*, (6),

1-9. Recuperado el 12 de marzo, 2019, de http://femrecerca.cat/jordi_planella/files/travieso_planella.pdf

UNAM. Centro de Ciencias de la Complejidad. (2018). *Antropología: el hombre y su complejidad*. México: Centro de Ciencias de la Complejidad. Recuperado de: https://www.c3.unam.mx/pdf/boletines/Boletin15_2018.pdf

Unión Internacional de las Telecomunicaciones. (2005). *Cumbre Mundial de la Información. Documentos Finales*. Ginebra. UIT

Vega, D. (2016). Mi Valedor: primera revista callejera en México. México: Uno TV. Recuperado de: <https://www.unotv.com/noticias/porta/investigaciones-especiales/detalle/valedor-primer-revista-callejera-150713/>

Anexos

Cada indicador del instrumento de recolección de información que corresponde a cada categoría se respondió con un SI o un NO permitiendo su aclaración en una frase, cuando la respuesta a un indicador fue SI o NO, y la frase aclaratoria no mostró ambigüedad, se asignó un valor de 1 a la respuesta para el SI y de 0 para el NO. En los casos donde la respuesta no incluyó un Si o un NO determinante, se verificó la frase aclaratoria para determinar si era positiva o negativa, en cuyo caso se asignó igualmente 1 para el SI y 0 para el NO. Si la respuesta a una pregunta no incluyó un SI o un NO, y la frase aclaratoria mostró ambigüedad, la pregunta fue anulada.

Categoría 1 (C1) Acceso a las TIC	Indicadores
	1.- Se tiene acceso a una computadora e internet
	2.- Se tiene acceso a capacitación técnica y metodológica
	3.- Restricciones del uso de TIC por género, edad, grupo u organización social y horaria
	4.- Hay niveles de conocimiento para acceder a los recursos tecnológicos
	5.- Se dispone de contenidos y aplicativos de libre distribución y pertinentes al contexto
	6.- Diferenciación de acceso por tipo de organización (costo, horario, apoyo, etc.)

Categoría 2 (C2) Conocimiento y uso significativo de las nuevas tecnologías	Indicadores
	1.-Conocimiento previo-mínimo para usar el recurso tecnológico.
	2.- Se dispone de personal de apoyo para incorporar las TIC en las necesidades locales.
	3.- Se promueven espacios de socialización de resultados de uso significativo de las TIC en la red y presencialmente en la comunidad.
	4.- Se dispone de material de apoyo para educación y tiempo libre
	5.- Se dispone de oportunidades de formación en el uso de las TIC
	6.- El saber hacer un uso significativo de las TIC incrementa la autoestima de las personas

Categoría 3 (C3) Apropiación Individual y social de las TIC	Indicadores
	1.- Se observa capacidad de autoaprendizaje
	2.- Uso de lenguaje en el contexto tecnológico
	3.- No hay temor para expresarse sobre el tema tecnológico

	4.- Alta demanda por el recurso
	5.- Uso del recurso para actividades particulares
	6.- Dominio de las herramientas tecnológicas
	7.- Niveles de información aceptable frente al tema tecnológico
	8.- Criterio frente al uso del recurso
	9.- Incorpora aprendizajes que permiten: 10.- Planificar la solución de un problema de manera autónoma 11.- Ejecutar el plan de manera autónoma 12.- Controlar la ejecución de un plan de manera autónoma

Categoría 4 (C4) Transformación social producida por el uso de las TIC	Indicadores
	1.- Saber usar las TIC permite mejorar la actividad laboral
	2.- Saber usar las TIC hace posible tener un mejor trabajo
	3.- Saber usar la computadora e Internet influye en una mejor remuneración
	4.- Usar la computadora motiva a las personas a seguir aprendiendo sobre las TIC
	5.- Se usan las TIC para acceder a información (prensa,

	gobiernos en línea, participación en línea, etc.)
	6.- Se usan las TIC para desarrollar habilidades específicas
	7.- Se usan las TIC como apoyo al desarrollo de actividades relacionadas con la formación (soporte a procesos de aprendizaje y autoaprendizaje)
	8.- Se usan las TIC para acceder/divulgar información de la localidad
	9.- Los adultos se sienten cómodos usando las TIC
	10.- Los adultos promueven el uso de las TIC en ámbitos variados
	11.- Como grupo identifican formas creativas de uso de las TIC
	12.- Acceder a la comunicación electrónica ha modificado las conductas de los individuos en cuanto a su autoestima

Guía de observación participante

Observación participante		
Objetivo general:		
Planificación de la observación participante		
Nombre de quien realiza la observación: Ilse Rubí Miranda Hernández		
Fase:		Modalidad de observación:
Fecha:	Hora de inicio:	Hora de cierre:
Lugar de observación:	Escenario:	
Objetivo particular:		
Enfoque / Alcance:		
Técnica de registro:		

Categorías del Sistema Bales para registrar la interacción del grupo

Para conocer el contexto en el que se desenvuelven los integrantes de “Mi Valedor”, cómo se comporta el grupo en un ambiente específico e identificar a los informantes clave se utilizará el Sistema Bales de categorías para registrar la interacción del grupo, esto se hará con cada uno de los integrantes que asistan el día de la observación y también de forma grupal.

Este sistema permite conocer las relaciones y la comunicación en el interior del grupo y revela las características y la naturaleza del mismo, los puntos de liderazgo y las relaciones con el entorno y los rasgos y roles que ejercen los integrantes del grupo, esto permitirá identificar a los que serán los informantes claves idóneos para recuperar información necesaria sobre el acceso, uso, conocimientos, intereses y necesidades con relación a las TIC.

Categorías
<p>➤ Organizador, iniciador o activador.</p> <p>Es el rol que representan las personas que proponen y sugieren ideas y un camino a seguir, que toman la iniciativa, que dan instrucciones, que hace participar a los demás respetando su autonomía.</p>
<p>➤ Contribuidor</p> <p>Los ejemplifica quienes manifiestan su opinión, valoran, analizan, y expresan ideas o sentimientos.</p>
<p>➤ Aclarador o conector</p> <p>Son los miembros que se orientan, informan, repiten ideas, señalan puntos en común y diferencias entre las aportaciones.</p>
<p>➤ Libera tensión</p> <p>Los ejemplifica quienes bromean, sonrían y muestran satisfacción por lo que hacen.</p>
<p>➤ Conciliador u oyente</p> <p>Lo desempeñan las personas que muestran interés por las opiniones, las actitudes y valoraciones de los demás.</p>

<p>➤ Objetor positivo</p> <p>Son aquellas que piden consejo, instrucciones o posibles vías de acción.</p>
<p>➤ Pasivo, indiferente o desertor</p> <p>Es el rol que cumplen aquellas personas que manifiestan pasivamente su falta de interés, que no ofrecen ayuda, no asienten, etc.</p>
<p>➤ Manipulador o dominante</p> <p>Son focos de tensión, siempre se reafirman en sus opiniones y se retiran sin dar opción al diálogo.</p>
<p>➤ Antagonista o agresor</p> <p>Se muestran antagonistas, se permiten despreciar a los demás, y se mantienen firmes con intransigencia.</p>

Sistema Bales de categorías para registrar la interacción del grupo		
Nombre de quien realiza la observación:		
Registro de observación individual de los integrantes del Proyecto “ Mi Valedor”		
Nombre:		
Categorías	SI (se especifica)	No (se especifica)
Organizador, iniciador o activador.		
Contribuidor		
Aclarador o conector		
Interrogador		
Conciliador o oyente		
Objetor positivo		
Pasivo, indiferente o desertor		
Manipulador o dominante		
Antagonista o agresor		

Entrevista a informantes clave



Informante clave 1

Francisco González

Edad: 33 años

Tiempo en “ Mi Valedor”: 2 años

Aproximación a problemáticas de los integrantes de “Mi Valedor” en relación a las TIC.	Condiciones de acceso a espacios para uso de internet.	Experiencias en el uso de internet
<p><i>Cuando yo llegué aquí al proyecto lo hice porque quería hacer algo productivo, que es lo que me ha ofrecido Mi Valedor en los talleres, pero, también es una oportunidad de trabajo ya que la mayoría de nosotros no contamos con papeles necesarios como el ife o una acta de nacimiento para trabajar”</i></p> <p><i>“Me gustaría continuar con mis estudios, tener</i></p>	<p>Asiste a la Biblioteca de México.</p> <p>Considera que las limitaciones a lugares como la biblioteca se deben a la discriminación por su apariencia física (vestimenta) de otras personas que también hacen uso de la biblioteca.</p> <p>Las experiencias positivas que ha tenido en internet es que puede conocer desde YouTube</p>	<p>Considera que si se le da a la computadora un buen uso puede ser útil en tu vida.</p> <p>Hace uso de Facebook</p> <p>Según Francisco, hacer uso de una computadora en la biblioteca le ha ayudado a mantenerse ocupado y ha aprendido nuevas cosas sobre recetas de cocina, considera que es una forma de desintoxicarse, ya que, de esa forma se</p>

<i>una carrera”</i>	sobre recetas de cocina, ya que, el quiere se chef.	mantiene ocupado.
---------------------	---	-------------------

Informante clave 2



<p>Isaías Vázquez 66 años Tiempo en “Mi Valedor”: 2 años</p>
--

Aproximación a problemáticas de los integrantes de “Mi Valedor” en relación a las TIC.	Condiciones de acceso a espacios para uso de internet.	Experiencias en el uso de internet.
<i>“La falta de documentos es una problemática que tenemos todos lo que habitamos la calle, porque no contamos con un hogar y muchos de nosotros hemos perdido nuestros documentos” (sic)</i>	Asiste a la Biblioteca Vasconcelos junto a otros compañeros. Considera que no ha tenido limitaciones para acceder a la biblioteca, ya que, le dieron un código de uso interno para usar las computadoras. Una buena experiencia	Considera que la principal barrera es que no sabe usar bien internet y que le interesa aprender a usar bien las redes sociales. <i>“Tengo el proyecto de aprender a usar lo que son las redes sociales para darle un uso laboral” (sic)</i>

	<p>que ha tenido en el uso de computadora e internet es que ha podido ver películas que le gustan.</p>	<p><i>Hacer un buen uso de la computadora me ayudaría a superarme, ya que la computadora es una herramienta indispensable en la actualidad porque puedes aprender muchas cosas” (sic)</i></p>
--	--	---