



UNIVERSIDAD ACADEMIA DE HUMANISMO CRISTIANO  
ESCUELA DE GOBIERNO Y GESTIÓN

**"LA POLÍTICA SOCIAL Y EL PROGRESO TECNOLÓGICO VINCULADO A LA  
GENERACIÓN Y FORTALECIMIENTO DEL CAPITAL SOCIAL"**

**EL CASO DEL PROGRAMA PUENTE Y EL *TELECENTRO*  
*"EL ENCUENTRO"*, EN PEÑALOLÉN**

Alumno: Maureira Lazo, Antonio Enrique  
Profesor Guía: Zúñiga San Martín, Pablo

Tesis Para Optar Al Grado De Licenciado En Ciencias Políticas Y  
Administrativas  
Tesis Para Optar Al Título De Administrador Público

SANTIAGO, 2009

*Tras un largo camino de formación y aprendizaje, con respecto a lo que es la Ciencia Política y la Administración Pública, en Agosto de 2009, dio frutos este generoso proceso de investigación en torno a las TIC y el Capital Social. En efecto, el presente estudio, fue realizado gracias a la ayuda y orientación del profesor guía, Pablo Zúñiga y Marcelo Moya, encargado del Departamento Desarrollo Institucional, FOSIS Metropolitano. Igualmente, a la asistencia proporcionada por Juan Valeria y Eduardo Kimelman. Así como, al consejo, al apoyo y respaldo permanente e incondicional de María Angélica, la presencia de Madeleine, Natalie y Kelly; por su cariño y alegría constante.*

## ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS	1
RESUMEN EJECUTIVO	4
INTRODUCCIÓN	7
1.- Objetivos	10
2.- Metodología	11
PARTE I: CONCEPCIONES TEÓRICAS	12
Capítulo 1: La Era de la Información, Globalización y Capital Social	12
1.1.- La Era de la Información: Aspectos y Características de la sociedad Red	12
1.1.1- Economía Informacional: modelos de informatización y trabajo inmaterial en la Era de la Información	15
1.2.- La globalización: Una fuerza que interrelaciona economías y amplía la participación ciudadana	25
1.3.- Capital Social: Redes sociales y Asociatividad Comunitaria	34
Capítulo 2: Gobierno Electrónico y Telecentro	41
2.1.- Gobierno Electrónico en Chile: Una política pública hacia la sociedad de la información	41
2.2.- Telecentros: La visión social de Internet	50
2.3.- Capital Social: Una mirada desde el Chile Solidario y el Programa Puente	57

	3
Capítulo 3: Estudio de Caso: El Telecentro: “El Encuentro”, en Peñalolén	69
3.1.- La experiencia de trabajo del Telecentro: “El Encuentro” en Peñalolén	69
3.1.1.- El punto de partida del Telecentro “El Encuentro” como acceso comunitario a las TIC, en Peñalolén	70
3.1.2.- Telecentro y Estado: Conectividad, servicios y trámites públicos en línea	76
3.1.3.- El uso de las TIC, TLCE y el Gobierno Electrónico, asociado a la cadena de valor del Programa Puente y, a su vez, aplicado a la promoción del Capital Social	83
3.1.4.- El aprendizaje tecnológico y el uso de las TIC: Por una familia del Programa Puente, en Lo Hermida	90
PARTE II: CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y DESAFÍOS	93
Capítulo 4: Conclusiones	93
Capítulo 5: Recomendaciones y Desafíos	100
ADENDUM	103
BIBLIOGRAFÍA	106
ANEXOS	110

## RESUMEN EJECUTIVO

El presente Proyecto de Tesis propuesto a la Universidad Academia de Humanismo Cristiano (UAHC) y al Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), fue desarrollado gracias a un convenio suscrito entre ambas instituciones. En este contexto, la ponencia tiene un énfasis en investigar el uso del *Telecentro “El Encuentro” (TLCE)*, iniciativa que surge el 9 de junio de 1999, promovida por la *Corporación El Encuentro*, una ONG sin fines de lucro, así como, las temáticas ofrecidas por el Gobierno Electrónico en términos tanto de la construcción de capital social como en el fortalecimiento del trabajo en los apoyos familiares en la población Lo Hermida, con la finalidad de potenciar la política pública y la participación de la sociedad civil en iniciativas conjuntas que faciliten la integración y aprovechamiento de las oportunidades que ofrece la denominada *sociedad de la información* a las familias beneficiadas por el *Programa Puente*.

Para comenzar el análisis se establece como objeto de estudio la experiencia acumulada alrededor del *Telecentro: “El Encuentro” (TLCE)*, localizado en la población “Lo Hermida”, de la comuna de Peñalolén, Santiago, Región Metropolitana. Se ha optado por este espacio debido a que se trata de una de las primeras iniciativas de acceso comunitario a las TIC, donde se desarrolla un proceso de accesibilidad especialmente a Internet; la iniciativa está dirigida a una comunidad al interior de un sector urbano – popular, socialmente vulnerable.

Respecto a la metodología utilizada, ésta consistió en el análisis de bibliografía existente y de la información proporcionada por expertos, los que fueron entrevistados para conocer tanto su opinión como el saber práctico de los propios actores involucrados en el Programa Puente y el TLCE, en relación con la importancia de los medios electrónicos en la ampliación del *capital social* existente, al interior de las redes de sectores urbanos en situación de pobreza, puesto que su visión del mundo social tienen una lógica propia, la que muchas veces no es reductible a la del conocimiento teórico.

En cuanto a los resultados obtenidos, una vez conocidos los diferentes enfoques y la experiencia acumulada por el TLCE y los apoyos familiares, se pudo concluir que existe una complementariedad de trabajo entre uno y otro, caracterizada como una *estrategia espontánea combinada*, vinculada al fortalecimiento del capital social; pues hay una utilización de los medios ofrecidos en el TLCE, por ejemplo, la radio: un trabajo con un grupo de jóvenes de las familias beneficiadas por el *Programa Puente*, dirigido por un monitor del FOSIS; en el marco de la iniciativa: “*Aquí yo hablo*”, que busca desarrollar tanto sus habilidades comunicativas como la mirada territorial en torno a las problemáticas que más afectan a su núcleo familiar, tales como el desempleo de los padres, la droga, la falta de oportunidades, la paternidad adolescente, entre otros. En cambio, se observó que este espacio es subutilizado por los apoyos familiares para la coordinación con las redes territoriales y las instituciones relacionadas con los programas de superación de la pobreza. A la vez, se comprobó que las temáticas ofrecidas a través del Gobierno

Electrónico son utilizadas habitualmente de manera informativa y no para realizar trámites públicos puestos en línea. Además, se concluye que a nivel de acceso y uso a las TIC, las familias Puente recurren al uso del teléfono celular para coordinar sus actividades con los apoyos familiares y al ciber de la esquina, generalmente en búsqueda de información con la intención de apoyar el proceso educativo de sus hijos.

A partir de los resultados obtenidos se pueden extraer algunos desafíos para el FOSIS, que implican un gran esfuerzo por reducir la insularidad de la Política Pública, con respecto a otras iniciativas asociadas a la reducción de la brecha digital y al desarrollo comunitario, por ejemplo, el incremento de las Competencias Laborales, asociadas al uso de las TIC, ejecutado por el TLCE, mediante cursos de capacitación. Asimismo, se recomienda incluir los aspectos de la brecha digital al conjunto de los derechos sociales mínimos, agrupados en las siete dimensiones: identificación, salud, educación, dinámica familiar, habitabilidad, trabajo e ingreso, y así poder contar con trámites públicos puestos en Internet focalizados a las personas, familias y comunidades en situación de pobreza. Situación que puede impulsar una mayor vinculación entre tecnologías, capital social y equidad.

## INTRODUCCIÓN

El presente Proyecto de Tesis propuesto a la Universidad Academia de Humanismo Cristiano (UAHC) y al Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), busca ser un aporte a la reflexión y al debate acerca del uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y, cómo éstas, pueden incidir en la generación de capital social y la reducción de la pobreza. Estableciendo como núcleo de análisis una iniciativa de acceso comunitario a las TIC y las temáticas ofrecidas por el Gobierno Electrónico. Asimismo, la utilización por parte de los apoyos familiares del FOSIS, de este espacio y las herramientas digitales, para potenciar su trabajo con las familias pertenecientes al Programa Puente en estas áreas.

Por consiguiente, el estudio se ordena en dos partes. En la primera parte, se desarrollarán los aspectos teóricos y consta de tres capítulos. El primer capítulo corresponde al análisis de La Era de la Información, la Globalización y el Capital social, a partir de la propuesta de algunos autores y distintos enfoques institucionales. Para posteriormente investigar cómo estas visiones se transforman en orientaciones teóricas que influyen sobre el diseño de las políticas públicas o iniciativas de la sociedad civil enfocadas a la integración y aprovechamiento de las oportunidades que ofrece la denominada *sociedad de la información*.

En el segundo capítulo, se abordarán tres temas. El primero corresponde a un análisis general sobre el Gobierno Electrónico, concibiéndolo como el desarrollo del

quehacer del Estado por medio del uso de las TIC. El segundo, se relaciona con los Telecentros, una modalidad de acceso comunitario a las TIC. Finalmente, el tercer tema considera el aporte del enfoque del capital social en las Políticas Públicas a través del esfuerzo de algunas instituciones y programas relativos a reducir las condiciones de extrema pobreza, a la que se ven expuestas determinadas personas y grupos sociales en Chile.

En el tercer capítulo de la tesis se ha seleccionado, para el estudio, la experiencia acumulada por el *Telecentro: “El Encuentro” (TLCE)*, localizado en la población “Lo Hermida”, de la comuna de Peñalolén, en la ciudad de Santiago, Región Metropolitana. Iniciativa promovida por la *Corporación El Encuentro*, una ONG sin fines de lucro, cuyo objetivo consiste en proporcionar acceso a las TIC y fomentar el desarrollo local y micro empresarial de los grupos sociales más vulnerables que habitan la comuna. A partir de esto último surgen la siguiente pregunta de investigación: *¿En qué medida el modelo de acceso comunitario del TLCE a las TIC y el trabajo de los apoyos familiares fortalece el capital social existente en las familias beneficiadas por el Programa Puente en “Lo Hermida”?* La hipótesis que se defiende aquí es que el Telecentro y los apoyos familiares presentan una complementariedad de trabajo espontánea, esta situación permite incorporar los beneficios del progreso tecnológico, asociado a las TIC, al fortalecimiento y ampliación del capital social que poseen las personas pobres del sector de Lo Hermida. De esta manera se indagará cómo esta iniciativa de acceso comunitario es

aprovechada por los apoyos familiares y las familias beneficiadas por el Programa Puente, en Peñalolén.

En la segunda parte del estudio, en el cuarto capítulo, se expondrán las principales conclusiones del análisis; y, en el quinto capítulo se desarrollarán las recomendaciones del estudio, desde el ámbito de la política pública dirigidas al FOSIS Metropolitano.

### **Objetivos de estudio**

El objetivo general que guía el estudio es el siguiente: *Estudiar los efectos que tiene el uso del TLCE y el Gobierno Electrónico, tanto en términos de construcción de capital social como en el fortalecimiento del trabajo en los apoyos familiares en Lo Hermida.*

### **Objetivos específicos**

- Reconocer la construcción de capital social, generada por la utilización de los medios ofrecidos en el Telecentro: “El Encuentro”.
- Verificar el aporte y uso que ejecutan los apoyos familiares con respecto a la información, servicios y trámites en línea, ofrecidos por el Gobierno Electrónico, en materia de superación de la pobreza.

## **Metodología**

El estudio plantea cumplir con los objetivos propuestos y, a su vez, aportar un conocimiento descriptivo de la realidad referida. Para ello se ha optado por utilizar un *método cualitativo*. Se considerará como parte del estudio el análisis de la información que arrojen las *fuentes bibliográficas* y los documentos referidos a la historia y experiencias del Telecentro: “El Encuentro”. Asimismo, una mirada a las nuevas teorías respecto a la organización de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) y cómo éstas pueden incidir en la generación de capital social.

Se pretende, además, observar el vínculo de trabajo entre el TLCE y los apoyos familiares. En ese sentido, *las entrevistas individuales*, se aplicarán a nivel académico, a funcionarios municipales y del FOSIS Metropolitano, a las personas encargadas del TLCE y, finalmente, a una familia beneficiaria del Programa Puente. Estas entrevistas tendrán como objetivo, por una parte, captar las impresiones con respecto a la incidencia de las TIC en la formación y fortalecimiento del capital social; y, por otra parte, conocer las opiniones que tienen los apoyos familiares, así como los encargados del Telecentro, con respecto a las TIC y sus utilidades en la generación de capital social y las temáticas ofrecidas por el Gobierno Electrónico.

Por último, se desarrollarán propuestas al FOSIS Metropolitano, desde el ámbito de las políticas públicas dirigidas a las personas y grupos sociales en situación de pobreza, con la finalidad de facilitar su integración a las oportunidades que ofrece la denominada *sociedad de la información*.

## PARTE I: CONCEPCIONES TEÓRICAS

### Capítulo 1

#### LA ERA DE LA INFORMACIÓN, GLOBALIZACIÓN Y CAPITAL SOCIAL

##### 1.1.- La Era de la Información: Aspectos y Características de la sociedad Red

Dos de los aspectos más representativos de *La Era de la Información* son: *la irrupción de Internet y las transformaciones en el plano económico, político, social y cultural*. La irrupción de Internet en la sociedad implica un proceso irreversible, tanto en los avances científicos y tecnológicos que están en su base, como en el cambio en la percepción de la realidad que ha transgredido la relación tradicional tiempo-espacio, así como, su capacidad de penetración, masificación y utilización; esto en relación con otros inventos<sup>1</sup>, realizados durante los inicios del *capitalismo*, puesto que, la era de la información también es parte del desarrollo del capitalismo en este nuevo siglo. Por lo mismo, es necesario enfocarlo desde la perspectiva de lo que ha propagado y, a la vez, compararlo con lo sucedido frente a otros inventos en el plano de la comunicación e información. Por primera vez en la historia de la humanidad, Internet ofrece la posibilidad de interactuar en tiempo real: coexistiendo tiempos

---

<sup>1</sup> Internet ocupa un lugar central como medio de comunicación en la era de la información, por su carácter universal e interactivo. Además, tiene la tasa más rápida de penetración de un medio de comunicación en la historia, por ejemplo, la radio necesitó treinta años para llegar a 60 millones de personas; la televisión alcanzó ese nivel de difusión en quince años, Internet lo logró tres años después del desarrollo de la World Wide Web (Carlota Pérez: 2004).

globalizados, universales con tiempos localizados y particulares, entre personas y grupos geográficamente dispersos. La comunicación se establece en un nuevo lugar: el ciberespacio, que abre nuevas zonas para el flujo de información y comunicación. El carácter de la misma es, por ende, interactivo, se vuelve de muchos a muchos y no de uno para muchos, estableciéndose un doble rol en el proceso comunicativo entre emisores y receptores, quienes intercambian sus roles. En efecto, la comunicación masiva, por ejemplo, la radio y la televisión, medios de comunicación unidireccionales, en cambio, la red se transforma en un canal de comunicación bidireccional.

El segundo aspecto corresponde a una *serie de transformaciones en el plano económico, político, social y cultural*, que han influido en las esferas de la organización y concepción tanto del trabajo como del Estado. Aún más, ha derivado en modificaciones al tejido social, producto del uso, acceso o exclusión a las TIC. Esto incide en los tipos de vinculación con otras redes y la posterior comunicación, coordinación y cooperación entre ellas. Siendo estas últimas características constituyentes de la sociedad red. Lo anterior, se puede entender a partir de los elementos y relaciones establecidas entre personas, grupos o países que construyen una red. En el caso de los países, estos son los elementos y el dato relacional, puede ser el comercio entre ellos. Por ejemplo, el enfoque del Análisis de Redes Sociales (ARS) se centra en las relaciones y no en los atributos de los elementos. A diferencia de los paradigmas tradicionales que explican la conducta de los individuos en función

de la clase social y la profesión<sup>2</sup>. Este análisis se complementa con la visión de Manuel Castells, al describir “*como tendencias históricas, las funciones y procesos dominantes en la era de la información cada vez se organizan más en torno a redes. Éstas constituyen la nueva morfología social de nuestras sociedades*” (Castells: 2004: 505). En la práctica, las redes se han establecido como un nuevo medio de comunicación, de interacción y de organización social.

En el transcurso de la era de la información se han desarrollado otras características, las que corresponden a:

- *La información es la materia prima* en esta era, puesto que las tecnologías están diseñadas para trabajar sobre la información. A esta actividad, se le denomina minería de datos.
- *La capacidad de penetración de resultados* de las TIC, ya que la información constituye un factor importante, a la hora de tomar decisiones, en cualquier actividad individual o colectiva.
- *El desarrollo de la Red, a partir de una lógica de interconexión*, permite la comunicación entre los distintos actores, sean personas o grupos miembros de la red.

---

<sup>2</sup> Véase José Luís Molina, quien escribe sobre el tema en su libro: *El Análisis de Redes Sociales una Introducción*.

- *La flexibilidad*, no sólo en los procesos de comunicación o información, sino como un rasgo característico de una sociedad basada en el cambio constante, lo que se puede traducir en la fluidez organizativa de la red.
- *El proceso de convergencia tecnológico*, en el campo de la microelectrónica, las telecomunicaciones y el uso de los computadores, en un nuevo sistema integrado de comunicación e información a nivel mundial.

### **1.1.1- Economía Informacional: modelos de informatización y trabajo inmaterial en la Era de la Información**

El presente tema, se organizará en torno a la emergencia de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, especialmente Internet, asociado al surgimiento de nuevas formas de especialización productiva y de organización del trabajo.

Se puede reconocer que *La Era de la Información*, es más que un cambio de énfasis, entre un modelo económico y otro, dentro del capitalismo, puesto que las transformaciones se dan en todas las dimensiones de la sociedad, especialmente en lo que a la industria se refiere, porque los procesos de enlace entre tecnología de la información, generación y acumulación de conocimiento, inciden de manera directa en un aumento de la productividad. Esta situación sustenta la evolución de la productividad total de los factores, que se ha desarrollado durante los últimos treinta años. Por ejemplo, las economías pertenecientes a la Organización para la

Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), han experimentado un fuerte crecimiento a nivel de productividad, en comparación con las economías Latinoamericanas, donde *“las mejoras de productividad en la Micro se logran más por la vía de expulsión de mano de obra en plantas fabriles relativamente viejas que por programas importantes de inversión y modernización tecnológica”* (Katz y Stumpo. 2001: 4). Ahora bien, la brecha productiva es consecuencia de un complejo proceso de adaptación del aparato industrial local hacia nuevos patrones de especialización productiva e inserción internacional, que debe ir abriendo paso a la generación de nuevos aprendizajes, conocimientos y desarrollo tecnológico endógeno, cada vez más específico para cada sector productivo.

Por otra parte, con la irrupción de las TIC han cambiado también las reglas de propiedad sobre los activos intangibles: *“el conocimiento ya no es un bien público”*, éste es el caso de las nuevas leyes, patentes o políticas específicas que resguardan a ciertos grupos y sectores productivos, lo que reduce los incentivos para la innovación por duplicación mediante la adaptación tecnológica, así como, técnicas de producción más eficientes implementadas por países más atrasados en términos tecnológicos. Adicionalmente, este proceso modeló una nueva economía global, que puede ser el rasgo más característico e importante del capitalismo informacional<sup>3</sup>, conformando

---

<sup>3</sup> El concepto informacional, lo utiliza Manuel Castells, en los términos sociedad de la información y economía informacional. Uno para: describir los procesos de cambio ocurridos de manera específica estos últimos treinta años en las esferas sociales y económicas. Producto del impacto de una nueva readecuación del patrón de acumulación dentro del capitalismo y la emergencia de una nueva revolución tecnológica. Dos: destacar el atributo de una forma de organización social, sustentada en una lógica de interconexión organizacional, denominada sociedad red. la cual desarrolla una manera específica de producir, procesar y diseminar la información y comunicación. Como orígenes fundamentales de la productividad económica y la representación y ejercicio del poder en la Era de la Información.

una nueva etapa de interdependencia y división del trabajo a nivel mundial. En la actualidad han aparecido cadenas de producción integradas internacionalmente y tenemos países cuyo principal rol es el de aportar plantas ensambladoras, mano de obra poco calificada y un bajo valor agregado por la escasa sofisticación tecnológica de los procesos de ensamblaje de los productos realizados en otros países y regiones. Mientras que la producción tecnológicamente más sofisticada se concentra en un puñado de naciones (Véase: CEPAL: 2004). De igual forma, otros países que se habían desarrollado al calor de procesos de sustitución de importaciones, una cierta industrialización y generación de un conocimiento endógeno, se han volcado hacia actividades de explotación y procesamiento de recursos naturales.

En el caso chileno, la explotación y procesamiento de recursos naturales, favoreció un modelo de crecimiento, basado en el sector exportador, por ejemplo, salmonicultura, una industria con alta participación en las exportaciones nacionales, más aún, posee un fuerte valor agregado en: tecnología de empaque, distribución, logística de marketing, etc., lo que permite diversificar mercados y productos. Este sector productivo, también, genera una demanda local por insumos, bienes de capital, capital humano y áreas de investigación e innovación en tecnologías, vinculadas a las necesidades propias de la actividad.

Ahora bien, la instalación de este modelo, para Manuel Castells, presenta un desafío para los gobiernos democráticos de Chile, ya que ellos se enfrentan a dos modelos opuestos de transición hacia la economía informacional, uno inspirado e

impulsado bajo una dictadura y el otro basado en los principios democráticos: El primer modelo, se orienta hacia una estrategia de crecimiento, promovida por las exportaciones *“el que se aproxima al Chile de Pinochet, basado en una explotación absoluta de la población y la devastación del medio ambiente para respaldar la competitividad despiadada en los mercados externos”* (Castells, 2004:159). El segundo modelo, tiene como estrategia valores democráticos y la combinación de un modelo exportador con una economía de generación de servicios para la región *“más próximo al del Chile democrático de los años noventa, que vincula la competitividad externa, el bienestar social y la distribución de la riqueza y la modernización tecnológica/administrativa”* (Castells, 2004:159). Actualmente se puede ver que el segundo modelo de integración hacia la economía informacional, se distingue del primero, y se acerca más a los procesos llevados a cabo, por ejemplo, en la industria forestal de Finlandia. No obstante, tiene grandes diferencias y desafíos con respecto a los procesos de informatización, impulsados por las economías más desarrolladas, reunidas entorno a la OCDE.

Por consiguiente, se analizará la transición de la economía analógica a la digital, a partir de la experiencia de las economías más desarrolladas, que favorecieron la opción de colocar al conjunto de la actividad económica en el área de la informatización. Esto se profundizará desde la óptica de Manuel Castells y uno de sus colaboradores: Yuko Aoyama. Ambos estudiosos conceptualizaron dos modelos, uno centrado en la esfera de los servicios y el otro de carácter infoindustrial, pensados como trayectorias básicas de informatización, diseñadas con el objetivo de aumentar la

participación en el mercado de estos países, en forma más eficiente y competitiva dentro de la economía mundial.

El primero se puede definir como un:

*“modelo de economía de servicios y es el que lideran los Estados Unidos, el Reino Unido y Canadá. Este modelo implica la caída de los empleos industriales y un aumento correspondiente de los empleos en el sector de los servicios. En particular, los servicios financieros que administran el capital llegan a dominar los demás sectores de servicios”* (Hardt- Negri: 2002: 254).

El segundo corresponde al:

*“modelo infoindustrial, del que son casos típicos el Japón y Alemania, el empleo industrial decae más lentamente que el primer modelo y, lo que es más importante, el proceso de informatización está estrechamente integrado en la producción industrial existente y sirve para fortalecerla”* (Hardt- Negri: 2002: 254).

Tal como se aprecia en las definiciones, ambos modelos representan dos estrategias diferentes para afrontar la transición de la económica analógica a la digital, para obtener ventajas, *“pero está claro que ambos modelos se encaminan resueltamente en la dirección de la informatización de la economía e intensifican la Importancia de las redes productivas”* (Hardt – Negri, 2002: 254)<sup>4</sup>. Por tanto, la descripción de ambos modelos y sus enfoques, permiten comprender el modelo de informatización que emerge en Chile como resultado, por una parte, del camino

---

<sup>4</sup> Se sugiere como una lectura complementaria, sobre este tópico. El capítulo cuatro: “La transformación del trabajo y el empleo: trabajo en red, desempleados y trabajadores a tiempo flexible”. Volumen I de *La Era de la Información*, escrito por Manuel Castells.

chileno de integración al proceso de globalización y, por otra, al proceso de transición del mundo analógico al digital<sup>5</sup>.

En relación con la integración de Chile al proceso de globalización, destaca como ejemplo la firma de los Tratados de Libre Comercio (TLC) con EE.UU. y La Unión Europea (UE) y los nuevos protocolos internacionales personificados por el Tribunal Penal Internacional y la Organización Mundial del Comercio (OMC), así como, el proceso de integración regional en el área económica y política y el fortalecimiento de las instituciones regionales, tales como El Mercado Común del Sur (MERCOSUR) y La Organización de Estados Americanos (OEA).

En cuanto a la transición al mundo digital, se observan aspectos de ambos modelos. Es decir, en el sector agroindustrial, acuícola, forestal y minero, se revela una alta vinculación entre tecnologías y sectores productivos. Es así como estos sectores, se transformaron en usuarios intensivos de servicios, asociados a la cadena de producción tanto interna como externa, por ejemplo, servicios de información, transporte, telecomunicaciones, sistema financiero, seguros etc. Por consiguiente, la convergencia de ambos modelos, en torno a la explotación de recursos naturales en Chile, permite mejorar la gestión y desarrollar productos de mejor calidad, que exigen los mercados de países desarrollados.

---

<sup>5</sup> Para una mayor profundización del caso chileno, en esta temática, se recomienda la lectura del libro: *Globalización, desarrollo y democracia: Chile en el contexto mundial*. Manuel Castells. Editado el año 2005 por el Fondo de Cultura Económica.

Debido a la introducción e incorporación de las TIC al sistema productivo, bajo ambos modelos de informatización, se impulsan nuevos patrones de especialización productiva y organización industrial, así como, diferentes caminos de inserción en los mercados mundiales de bienes y servicios. Por lo tanto, emergen nuevos rasgos organizativos y significativos en la evolución del concepto de trabajo.

Estos cambios, consecuencia de caminos diferentes de transición del mundo analógico al digital y la deslocalización de los procesos productivos, provocan una nueva fragmentación entre empleos más complejos y calificados y otros más simplificados y descalificados, puesto que buena parte de las actividades, que proporcionan poco valor agregado, se han externalizado o deslocalizado, produciendo una subcontratación de tareas que antes eran realizadas en las casas matrices. En efecto, se establecen nuevas relaciones desde la empresa con sus proveedores y subcontratistas<sup>6</sup>. Este fenómeno, ha sido estudiado desde diversas perspectivas, no obstante, para este estudio se tomará el análisis realizado por los autores Negri y Hardt, que plantean como impacto del proceso de informatización, los siguientes conceptos para denominar las nuevas formas de trabajo:

*“puestos que la producción de servicios da por resultado un bien no material y durable, definimos los trabajos implicados en esta producción como trabajo inmaterial – esto es, un trabajo que produce un bien material, tal como un servicio, un producto cultural, conocimiento o comunicación”* (Hardt- Negri, 2002:258).

---

<sup>6</sup> Se han realizado diversos análisis del fenómeno, sin embargo, ha parecido más acertado el propuesto por Julio C. Neffa: El Trabajo Humano: contribuciones al estudio de un valor que permanece, editado en Argentina.

A través de la interacción y el contacto humano, se aprecia el *trabajo afectivo*<sup>7</sup>. Este concepto propone una visión, que puede ser ampliada, también, desde el paradigma del capital social, donde las relaciones entre las personas recuperan y desarrollan un sentido de pertenencia y valor común de la cooperación. Otro aporte, que profundiza el concepto, lo hace Robert Putnam, al definirlo como un “*factor clave para entender el desarrollo económico del Norte de Italia*” (En Vignolo: 2003:9), puesto que esta región es representativa de las zonas con un mayor desarrollo tecnológico y económico que se cimentó en *el modelo productivo de Cluster*<sup>8</sup>, siendo uno de los espacios donde se manifiesta lo que se denominó *trabajo inmaterial*<sup>9</sup>.

El *trabajo afectivo*, se puede encontrar tanto en los casos de los servicios de salud o de entretenimiento, puesto que el primero se sustenta, principalmente, en la asistencia de afectividad, frente a una situación de riesgo o emergencia. Por supuesto, el *trabajo inmaterial*, favorece la asignación de un rol cada vez más esencial a los

---

<sup>7</sup> Para referirse al concepto de *trabajo afectivo*, se utiliza la definición de Michael Hardt, donde manifiesta que “el trabajo afectivo constituye directamente y en sí mismo la creación de comunidades y de subjetividad colectivas. El circuito productivo dentro del que se mueven los afectos y los valores se han visto en gran medida como circuito autónomo de creación de subjetividad, una alternativa al proceso de valoración capitalista” (Michael Hardt: [www.espaimarx.org/3-25.htm](http://www.espaimarx.org/3-25.htm)).

<sup>8</sup> Los *Cluster* están conformados por una concentración geográfica de organizaciones y empresas, de carácter público o privadas, que buscan la creación de espacios de cooperación entre los miembros, para estimular la generación de ventajas competitivas. Además de acelerar el proceso de modernización de las organizaciones, por medio de la especialización productiva sectorial, que opera por medio de fuertes vínculos conformados en las redes horizontales o verticales dentro de una industria.

<sup>9</sup> Esta manifestación del *trabajo inmaterial*, la podemos también asociar al trabajo dentro de la familia y el cuidado de otros. Esto nos puede plantear, en perspectiva, un importante fenómeno de valorización de principios socialmente compartidos como la solidaridad y la equidad de oportunidades (Entendiendo el capital social: como normas o valores compartidos que promueven la cooperación). Esto se puede traducir en una nueva forma de movilidad social, desde del mundo del trabajo en la Era de la Información. Basados más en la meritocracia de la persona. Como producto del buen uso de redes ricas en recursos y oportunidades. Y no del uso instrumental del capital social, basado en relaciones de parentesco.

procesos de información, comunicación y acumulación de conocimiento entre los trabajadores, estableciendo una nueva forma de cooperación abstracta entre ellos. Considerando que muchos trabajadores no tienen una relación cara a cara con sus colegas de trabajo y sólo mantienen una vinculación mediatizada por el uso de computadores, producto del proceso de fragmentación y deslocalización de la cadena productiva.

Desde la mirada de estos autores, el paso “*a la estructuración en red de la organización hace que la cooperación y la eficiencia ya no dependen hasta tal punto de la proximidad y la centralización*” (Hardt- Negri: 2002: 261). Ahora bien, este tipo de escenario organizacional, se aleja de la realidad chilena, de acuerdo a las conclusiones, emanadas en el último informe sobre Desarrollo Humano en Chile, realizado por el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD), referido a las nuevas tecnologías, al destacar, por un lado, que un estudio realizado a nivel nacional, a 200 firmas del sector manufacturero y de servicios, solo un 22% de los empleados, podía interactuar a través de la red, constituyendo equipos virtuales de trabajo. Por otro, el carácter jerárquico de nuestra cultura empresarial se traslada a la forma de estructurar las relaciones en las redes y, a su vez, se observa una ausencia de innovación y reflexión apoyada en medios digitales (PNUD: 2006).

Otro cambio que impulsan los modelos económicos, anteriormente descritos, es la desmitificación del principio de eficiencia construido bajo el tipo de producción industrial; ya que éste depende directamente del álgebra de la concentración en

grandes áreas fabriles de elementos tales como materias primas, insumos, fuentes energéticas y la proximidad de los medios de transporte y comunicación, necesarios para desarrollar la actividad productiva. Por tanto, el proceso de informatización de la industria y el creciente dominio de la producción de servicios han hecho que tal concentración de la producción ya no sea necesaria, por ejemplo, las plantas ensambladoras de prendas de vestir o de artículos electrónicos. Es decir, el tamaño y la eficiencia ya no se relacionan de manera lineal. En realidad, la producción en gran escala en muchos casos ha llegado a ser un obstáculo. Los adelantos en las telecomunicaciones y en las tecnologías de la información hicieron posible una fragmentación de la producción que dispersó efectivamente las fábricas y evacuó las ciudades fábricas. La comunicación y el control se pueden ejercer efectivamente a distancia y, en algunos casos, los productos inmateriales pueden transportarse a través del mundo con una demora y un gasto mínimos.

Con esto podemos sintetizar que, con la emergencia de la economía informacional, la línea de montaje está siendo reemplazada por la red, como el modelo de organización tanto de la producción como del trabajo. Lo cual modifica las formas tradicionales de comunicación, cooperación y acumulación de conocimiento al interior de cada área productiva<sup>10</sup>.

---

<sup>10</sup> El enfoque tradicional concibe a la organización en términos lógicos, formales y rígidos. Dado que los modelos administrativos de Taylor y Fayol corresponden a la división mecanicista del trabajo. En la que la división de las tareas es el medio de que se vale el sistema; en ello radica la importancia de que el obrero sepa mucho respecto de pocos aspectos.

Por otra parte, el proceso de transición hacia *la Era de la Información* conlleva necesariamente a un cambio en la calificación del trabajo y la naturaleza de los procesos laborales. La información, comunicación, conocimiento y la afectividad pasan a tener un papel fundamental en los procesos de producción en la sociedad red. En ese caso, el trabajo inmaterial es la forma que adquiere este factor productivo. Por consiguiente, los modelos de informatización han ido redefiniendo las prácticas y relaciones laborales, pero, también, y paralelamente, todas las acciones y relaciones sociales.

## **1.2.- La globalización: Una fuerza que interrelaciona economías y amplía la participación ciudadana**

Cabe señalar que sin desconocer el fuerte debate académico e intelectual sobre el concepto de mundialización, internacionalización y globalización<sup>11</sup>, se ha considerado que para efectos operativos de este trabajo se adoptará el enfoque de la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) como institución, y de los investigadores Ocampo y Marín, y se entenderá por globalización, el incremento de la gravitación de los procesos financieros, económicos, ambientales, políticos, sociales y culturales de alcance global sobre los de carácter regional, nacional y local. Debido a que estas miradas permiten observar el carácter histórico de la globalización (véase: CEPAL: 2002; Ocampo y Marín: 2003).

---

<sup>11</sup> Este debate se puede seguir mediante los estudios realizados por autores tales como Ferrer (1996), Bauman (1999), Beck (2004) y complementar con los enfoques de la CEPAL (2002) y Ocampo y Marín (2003), adoptados para abordar esta temática.

De esta forma, el carácter histórico de la globalización se divide en tres períodos. El primero, abarca desde 1870 a 1913 y se reconoce por el auge del comercio, producto del avance en materia de medios de transporte y, por consiguiente, la reducción en los costos asociados a esta actividad, así como, una gran movilidad de mano de obra y capital desde los países europeos hacia las colonias. El segundo período, comprende desde el año 1945 a 1970. Durante este tiempo se desarrollaron instituciones de naturaleza global, tales como Naciones Unidas (ONU), de índole político; el Fondo Monetario Internacional (FMI), el Banco Mundial (BM), de tipo económico, entre otras.

La tercera fase de la globalización, se ubica en el último cuarto del siglo XX. En ella se advierte un mayor flujo comercial y de capitales, en comparación a los dos períodos anteriores, además, se aprecia la emergencia de dos nuevas revoluciones tecnológicas próximas a la biotecnología y a las tecnologías de la información y comunicación (TIC). Esta última revolución produjo una contracción sin precedentes de las nociones de tiempo y espacio y cuyos efectos ha trastocado cada una de las formas de interrelación y organización a la que los hombres estaban acostumbrados en los ámbitos de la vida económica, social y cultural.

Para este estudio, la globalización se analizará a partir de los siguientes atributos: *la extensión de las economías nacionales a nivel global y la ampliación de la participación ciudadana*. Asimismo, se apreciarán una serie de actividades económicas, políticas y culturales globalizadas. Las que se realizan en diferentes áreas

geográficas, relacionándolas unas con otras, en tiempo real a nivel planetario a través de la red de redes que es Internet.

El primer atributo se observa en la esfera económica y, específicamente, en la industria financiera y bursátil, donde el mercado de capitales se encuentra interrelacionado a través del uso y desarrollo de una infraestructura tecnológica que permite la interconexión instantánea de los capitales, puesto que esta actividad económica se realiza en diferentes áreas geográficas, relacionándolas unas con otras, en tiempo real, a nivel planetario a través de la red de redes que es Internet.

En el escenario de la globalización económica, la integración mundial ya no sólo está basada en la relación centro – periferia, sino que en una segmentación internacional de los circuitos de producción, los que emergen como verdaderas cadenas mundiales de valorización y de acumulación. Es así como, la fragmentación de la producción se realiza por medio de las filiales nacionales de una empresa transnacional, cuya labor principal es gestionar eficientemente sólo una parte del proceso productivo total. Es decir, las transnacionales especializan a sus filiales, en determinadas regiones, para proveerse de materias primas que luego serán elaboradas industrialmente en otro punto del globo. Sin ir más lejos, esto significó, por una parte, un patrón de transformación productiva, más ligado al proceso de deslocalización de empresas desde los países industrializados hacia los países emergentes, motivados, por las ventajas comparativas en relación al factor productivo trabajo, a raíz de su bajo costo y a su vez, aprovechando los incentivos tributarios, garantías a la inversión

extranjera y derechos de propiedad, por ejemplo, las maquilas en México y Centro América (véase: Ros: 2006)<sup>12</sup>.

A su vez, otro modelo de especialización, con una clara orientación a la explotación y procesamiento de recursos naturales, en el caso de Chile, se lleva a cabo en sectores como el minero, forestal, salmonero, frutícola y vitivinícola. Desde luego, la calidad de los recursos naturales y un entorno institucional más favorable, incidió en una mayor participación de la inversión extranjera directa y el desarrollo de procesos de modernización tecnológica. Sin duda, esto explica “*una industria de última generación, altamente competitiva en los mercados internacionales*” (Katz: 2006: 65), sustentada, tanto en las ventajas comparativas de los recursos naturales como en el papel activo y eficiente del sector público, más ligado al auge productivo de cada sector.

De igual forma, al hablar de la mundialización de la economía, no se establece un parámetro ni se refiere a una economía global o una economía fuertemente internacionalizada, puesto que, tal como lo enuncia Manuel Castells: “*una economía*

---

<sup>12</sup> De acuerdo al estudio de Jaime Ros (2006) en América Latina y el Caribe coexisten tres tipos de patrones de especialización productiva y comercial. El primero corresponde a México y Centroamérica y está caracterizado por un sesgo tendiente a la exportación de manufacturas y la creciente participación de las maquiladoras en las exportaciones totales. El segundo, vinculado a los países de la Comunidad Andina, está representado por una alta participación de minerales y petróleo en la canasta exportadora. Por último, el MERCOSUR y Chile, definidos por un peso relativamente alto de productos agropecuarios, manufacturas y productos minerales en sus exportaciones. En el caso chileno, el patrón de inserción internacional esta altamente asociado a la explotación y procesamiento de recursos naturales.

Este análisis se puede complementar tanto con el trabajo de Ricardo French - Davis (2005), Patricio Meller (1996) y Jorge Katz (2006), autores que en varias de sus obras y artículos también se han referido al tema abordado por Ros.

*global es algo diferente. Es una economía con la capacidad de funcionar como una unidad en tiempo real a escala planetaria”* (Castells: 2004: 120), por ejemplo, el caso de los mercados financieros. Sin embargo, no ocurre lo mismo, al interior de la organización de la industria local y, a su vez, en el mercado laboral, porque la gran mayoría de los trabajadores no se desempeña en firmas globales, ni siquiera en organizaciones que están vinculadas con procesos productivos globales.

En el caso particular de la industria chilena, gran parte del empleo es generado por la Micro y Pequeña Empresa (MIPE) con un 62,6% y la Mediana Empresa con un 12,1%. En consecuencia, esta mano de obra principalmente trabaja para firmas locales, por lo mismo, la producción de bienes y servicios está orientada al mercado interno. Muy por el contrario, ésta no es la situación de las grandes empresas que se concentran, por ejemplo, en la Industria Forestal, Pesquera, Agrícola y Minera, cuya producción va dirigida al mercado internacional y que, en términos de puestos de trabajo genera tan sólo el 18,9 % del empleo total (Véase: Chile Emprende: 2005). Si bien, estas firmas aparecen integradas a las cadenas productivas internacionales, representan menos del 1% del universo de las empresas del país. No obstante, existen PYMES, que se han integrado como proveedoras a las cadenas de producción de las grandes empresas que compiten en el mercado mundial, un ejemplo lo constituyen el *cluster del salmón y la minería*.

Con respecto a las empresas chilenas, en el año 2000 las que exportaban eran tan solo 5.320 (Silva y Sandoval: 2005). Sin embargo, para el 2003, la MIPE presenta

una baja participación en las exportaciones con un 1,3%. En similar situación se encuentra la Mediana Empresa con un 2,6%. Condición que no se compara con el 96,1% del total exportado por la Gran Empresa (Ver: Chile Emprende: 2005). Es más, un ejemplo del proceso de concentración de las exportaciones, se aprecia en el 2004, año en el cual 282 empresas exportaron más de US \$ 10.000 millones y, a su vez, tan sólo 38 firmas, más de US \$ 100.000 millones. Por consiguiente, la mundialización de la economía, es un proceso en formación, donde las economías locales, se harán más interdependiente a escala global, puesto que, el mundo se convertirá en la esfera de producción para las economías nacionales y de trabajo para el mercado laboral.

El segundo atributo del proceso de globalización, concierne a la ampliación a nivel mundial de la democracia, la cual se encuentra presionada por la revolución de las nuevas tecnologías de información y comunicación, que genera un aumento tanto en las expectativas y posibilidades de participación ciudadana. Sin embargo, la participación, se puede expresar bajo diferentes modalidades y con grados de efectividad disímiles, pongo por caso, el uso de Internet.

En ese sentido, destacan las modalidades de participación ciudadana de carácter: i) *consultiva*, donde se combina la manifestación de derechos y demandas ciudadanas con un bajo nivel de ingerencia en las decisiones pública; ii) *instrumental*, armoniza un reducida influencia en el proceso de toma de decisiones con una limitada satisfacción de necesidades básicas; iii) *decisoria*, agrupa tanto la participación como la expresión de los derechos y demandas ciudadanas, de manera influyente, por medio

del incremento de su poder de negociación e interlocución con el Estado; y iv) *ejecutora*, asociada a la toma de decisiones y la participación de la ciudadanía, en la esfera del diagnóstico, diseño, ejecución y evaluación de la política pública.

Por otra parte, se observan grados de efectividad disímiles a la hora de participar o interactuar en el sistema democrático chileno, entre ciudadanos y diversos tipos de autoridades públicas, por medio del uso de Internet. En efecto, pongo por caso la experiencia realizada hace unos años atrás por Claudio Orrego y Rodrigo Araya (ver: PNUD: 2002), en torno a la figura del ciudadano Juan Pérez y el envío de un correo electrónico a diversos candidatos a diputados, en vísperas de elecciones. Entonces, el estudio observó que hubo una baja respuesta hacia las inquietudes expresadas por el ciudadano Pérez, pues, sólo nueve diputados de ciento veinte, respondieron el correo enviado. Asimismo, los diputados demostraron en ese momento el poco uso que le daban a Internet como herramienta para difundir sus ideas y programas políticos. Por lo mismo, el reciente informe presentado por el PNUD (2006), sobre nuevas tecnologías, realizó este ejercicio, pero agregándole una condición diferente a la hora de enviar el correo a diferentes diputados: el apellido Gonzáles y Errázuriz. El estudio puso de manifiesto, por un lado, el carácter clasista de nuestra sociedad en la red y, por otro, el escaso uso de la red a la hora de interactuar con la ciudadanía, además, las respuestas no solo son reducidas, sino que la calidad de las mismas, se encuentra sesgada por el origen del apellido.

En consecuencia, el avance tecnológico y la mayor conectividad ofrecida a través de Internet, se puede manifestar en una nueva forma de vinculación política, a través de la red, por ejemplo, entorno a dos tipos ideales de redes políticas: *la comunidad política y la red temática*, utilizando Internet como herramienta articuladora. Para José Ignacio Porras, *la comunidad política “se caracteriza por ser un tipo de red con un número restringido de participantes que intercambian frecuentemente información y recursos en torno a un interés compartido”* (Porras: 2003: 14). La principal cualidad de este tipo de red radica en el uso de la negociación, para privilegiar ciertos intereses y excluir otros. En cambio, *la red temática* está “definida por ser una red con amplio número de participantes que mantienen relaciones fluctuantes y con un escaso valor al basarse más en la consulta que en la negociación sobre la definición de las políticas públicas” (Porras: 2003: 15). Este tipo de red, acentuaría el dilema de acción colectiva según este autor. Es decir, por el escaso valor asignado a la negociación, imprime un clima que limita la cooperación y confianza colectiva en el diseño de la solución de lo que se persigue, delegando en el Estado el rol de coordinador.

Este nuevo tipo de organización sociopolítica y temática, se puede explicar, en parte, como resultado del desarrollo de Internet en la esfera de lo político<sup>13</sup>. Es así que, por medio de las dos experiencias más conocidas y difundidas: *la movilización de Seattle y el Movimiento Zapatista*, se pretende mostrar el posicionamiento y

---

<sup>13</sup> Sobre esta temática, se recomienda el texto E- DEMOCRACIA, editado por la Universidad Bolivariana. Donde José Ignacio Porras y Rubén Araya, reflexionan sobre el uso y apropiación ciudadana de Internet.

organización a nivel global, que ambos tipos de redes pueden generar. La primera es una mixtura entre *la red temática* y *la comunidad política*. Una y otra se manifiestan en la movilización *anti – globalización* iniciada en Seattle en diciembre de 1999, en respuesta a la cumbre de la Organización Mundial del Comercio (OMC). La eficiencia demostrada por la Red como herramienta organizativa, donde se agregan intereses y voluntades de múltiples instancias esparcidas globalmente, las que encuentran en Internet el medio para construir un entrelazamiento, basado en vinculaciones horizontales, asentando una percepción de mutua dependencia y confianzas. Es más, se adquiere una cierta organización, la que se traduce en una acción política.

La segunda experiencia organizativa, generada en el marco de la globalización, puede ser caracterizada bajo el criterio de *comunidad política*. Es decir, una comunidad que comparte una visión, valores o una ética, prácticas y objetivos de transformación de la realidad, por medio de acciones políticas. Tal como el Movimiento Zapatista, a través de su discurso y desplazamiento, orientó su acción en Chiapas para cautivar, en el mundo, el apoyo a su causa a través del uso de las TIC, especialmente, Internet y así enviar mensajes, con el objetivo de fomentar y desarrollar relaciones que permitieran la formación de una base de apoyo a su causa, a partir de redes de solidaridad.

### **1.3.- Capital Social: Redes sociales y Asociatividad Comunitaria**

La teoría del Capital Social para algunos autores se asocia a las instituciones, normas y redes sociales, mientras que otros intelectuales identifican los conceptos antes mencionados de forma separada. No obstante, lo importante es consignar algunos puntos de acuerdo entre las diversas posturas. Un ejemplo, lo constituyen las relaciones sociales caracterizadas por una elevada actitud de confianza y comportamientos de cooperación y reciprocidad, que pueden ser utilizadas para alcanzar propósitos compartidos.

Es así como este debate ha influido en diversas formas y propuestas sobre la importancia del capital social en la superación de la pobreza. Producto de aquello, este nuevo enfoque es utilizado en las políticas sociales, impulsadas en Chile, sobre esta materia, por el Ministerio de Planificación y Cooperación (MIDEPLAN), considerando esencial lograr arraigar en todas las áreas estatales esta nueva forma de abordar la pobreza, puesto que plantea que *“para las personas pobres, el capital social constituye un recurso que permitiría salir de la pobreza material y mejorar la calidad de vida”* (Mideplan: 2002: 26)

La propuesta del Ministerio consiste en que el aparato público, en su intento por superar la pobreza, debe crear mecanismos sinérgicos, que se aparten de las prácticas tradicionales del clientelismo o paternalismo de Estado, para estimular

nuevos procesos de asociatividad y acumulación de capital social entre los ciudadanos que se encuentran en condición de pobreza.

Por otra parte, el acceso o exclusión a las TIC, incide en los tipos de vinculación con otras redes y la posterior comunicación, coordinación y cooperación entre ellas. Siendo estas últimas características constituyentes de la sociedad red. Lo anterior se puede entender a partir de *los mecanismos sinérgicos* o relaciones establecidas entre personas, grupos y países que construyen una red. En el caso de los países, estos constituyen los elementos y el dato relacional entre ellos es el comercio. Por ejemplo, el enfoque del Análisis de Redes Sociales (ARS) se centra en las relaciones y no en los atributos de los elementos.

A diferencia de los paradigmas tradicionales que explican la conducta de los individuos en función de la clase social y la profesión. Este análisis se complementa con la visión de Manuel Castells, al describir “*como tendencias históricas, las funciones y procesos dominantes en la era de la información cada vez se organizan más en torno a redes. Éstas constituyen la nueva morfología social de nuestras sociedades*” (Castells: 2004: 505). En la práctica, las redes se han establecido como un nuevo medio de comunicación, de interacción y de organización social.

Para complementar tanto el enfoque del *capital social* como *los mecanismos sinérgicos*, es necesario tomar en cuenta la perspectiva ofrecida por Mark Granoverter, quien establece la existencia de dos tipos de relaciones al interior de las

redes sociales. El primer tipo corresponde a los denominados *lazos fuertes*, por estar constituidos por relaciones cercanas, afectivas y de parentesco, por ejemplo, la familia. En cambio, el segundo tipo de relación corresponde a los *lazos débiles*, compuestos por personas desconocidas que, sin embargo, son capaces de actuar colectivamente, por ejemplo, aquellos espacios donde se produce interacción social. De esta manera se establece una correspondencia favorable a través de los vínculos que se construyen entre las personas y las oportunidades de movilidad social.

Ahora bien, desde el punto de vista del capital social, los individuos que tienen más éxito de alguna forma están adecuadamente conectados. En este sentido, Granovetter, por medio de su estudio, mostró que los vínculos fuertes, es decir, las relaciones sociales fundadas en el estatus social y el familiarismo son útiles cuando se trata de asistir a las personas ante situaciones de vulnerabilidad o riesgo. No obstante, el autor señala que la información que provee la red cercana es similar a la que la persona ya posee, por lo mismo, según este autor, los lazos débiles son vitales para la integración de los individuos en la sociedad moderna. Por esto, las personas que poseen escasos lazos débiles estarán desprovistas tanto de flujos de información como de mayores oportunidades, provenientes de sectores distantes del tejido social al cual pertenecen. Por ejemplo, *“aquellos con quienes estamos débilmente vinculados son más propensos a moverse en círculos distintos al propio y, por tanto, tendrán acceso a una información diferente a la que nosotros recibimos”* (Granovetter: 1973: 11). Por lo tanto, las personas estarán sujetas y confinadas a las noticias y visiones locales de sus vínculos más cercanos. Esto no sólo los aísla en términos de nuevos

conocimientos, sino que los coloca en una posición de desventaja en la sociedad de la información.

Es más, las posibilidades de acceder a nuevos emprendimientos e innovaciones como medio de movilidad social, dependen de conocer ofertas apropiadas justo en el momento preciso. Por consiguiente, los emprendimientos suelen estar asociados a los datos que provienen de personas con las cuales no se tiene contacto frecuente y, a su vez, las innovaciones dentro de un grupo proceden de personas que ocupan posiciones relativamente marginales al interior del mismo. Esta forma de establecer relaciones sociales endógenas genera un problema que cobra una importancia radical; pues el autor señala que podría ser uno de los factores que inciden en la perpetuación y reproducción de las condiciones de la pobreza.

Desde la perspectiva del investigador Chileno Vicente Espinoza, las redes de vínculos fuertes son pequeñas, y mientras más pobres sean sus miembros, más pequeñas serán. Según este autor, las personas en condiciones de pobreza, destinan la mayor parte de su tiempo y energía a gestionar la distribución de recursos dentro de los márgenes de estas redes. Sin embargo, aunque esto facilita la cohesión grupal, no favorece mejorar las condiciones de integración social.

La investigadora Claudia Serrano, por su parte, señala que la relación que se establece entre el concepto de capital social para el estudio de las redes sociales y su aplicación en la Política Pública de superación de la pobreza, se produce por dos

motivos. El primero se relaciona con la creciente constatación de que la pobreza no es sólo un asunto de carencias materiales. En cambio, el segundo motivo se refiere a la importancia que han adquirido los activos sociales, es decir, las redes sociales que poseen las personas o grupos de pobres para superar su condición de pobreza o para evitar caer en situaciones de mayor vulnerabilidad. De esta forma Serrano considera que el concepto de capital social permite por una parte, identificar algunos aspectos asociados a la estructura social tales como, las motivaciones, la pertenencia y jerarquías de las redes sociales y por otra, este concepto considera a las redes, vistas desde el plano de la política social, como un mecanismo que contribuye a las funciones de articulación y distribución de recursos y oportunidades entre el Estado y los más pobres (Ver: Serrano: 2003: 4 y 5).

Otra óptica de análisis, que se refiere a la consolidación del capital social, corresponde al *enfoque comunitario* como herramienta para la superación de la pobreza. En este enfoque es importante el concepto de *radio de confianza*, definido por Fukuyama como: *círculos concéntricos alrededor de la persona* donde se reclutan socios y aliados con quienes se construye vínculos de cooperación. De este modo, el capital social comunitario implica una ampliación de los radios de confianza, cooperación y afectividad desde el hogar.

Por otra parte, John Durston considera que el capital social comunitario fortalece la participación a nivel asociativo. Lo anterior tiene que ver con la formación de equipos *sinérgicos* entre agentes y atendidos. Es decir, el autor propone integrar

una concepción de redes interpersonales que compenetren las relaciones de la sociedad y el Estado.

Una opinión diametralmente distinta a la manifestada por el enfoque comunitario, así como, por el Análisis de Redes Sociales (ARS) o por la utilización de los lazos, se desprende del estudio realizado por los académicos del Departamento de Economía de la Universidad de Chile: Javier Núñez y Roberto Gutiérrez. Quienes ponen de manifiesto el rol que ocupa el *status social* como atributo dentro de los sectores más acomodados de nuestra sociedad, a la hora de conformar su capital social. Los investigadores utilizaron cuatro variables para realizar el estudio: *la comuna de origen*, que incluye *información sobre la familia, vecinos y entorno socioeconómico* en general, demostrando que:

*“a igual formación, méritos académicos, experiencia y condiciones laborales, los representantes de la clase alta presentan una brecha de ingresos 35% superior a los de otras clases sociales. Lo que el estudio pretende demostrar es que el llamado status social de origen constituye en factor más relevante que el género, la raza o la apariencia física, a la hora de determinar ingresos. No da lo mismo apellidarse González o Tapia, que Edwards o Subercaseaux en el mercado laboral”* (Contreras: 2004).

El problema es complejo y constituye todo un desafío para que las políticas públicas puedan enfrentarlo eficientemente. No son pocos los países en América Latina, incluido Chile, que buscan prevenir el fenómeno del *familismo* que radica en los grados de confianza, establecidos en la familia o grupos de amigos reducidos, lo que se traduce en un capital social de parentesco. Este análisis se puede unir con un

ejemplo expuesto por Francis Fukuyama, al sostener que “*un político elegido para un cargo público experimenta a menudo la obligación categórica de abultar sus cuentas a nombre de su familia, o de ascender a familiares y clientes en desmedro de personas más calificadas elegidas con criterios objetivos*” (Atria y Siles: 2003: 38).

Esta condición podría prolongar prácticas sociales excluyentes como el *familismo* y el *amiguismo*, que distorsionan la economía de mercado, mediante el uso instrumental del capital social como una externalidad negativa, por ejemplo, la corrupción producto de los vínculos poco transparentes, entre la esfera política y la familiar. Lo que se traduce en la discrecionalidad en la asignación de recursos públicos, la aprobación de leyes o incentivos tributarios, que promueven un ambiente favorable para la concentración de la riqueza en un pequeño grupo de la sociedad y excluyen al grueso de la población de los beneficios y oportunidades que ofrece una economía de mercado, al transformarla según Joseph E. Stiglitz en un *capitalismo de amigotes* (Véase: Stiglitz: 2002).

Por lo antes mencionado, es relevante analizar el desarrollo e impacto de las TIC, desde la óptica de una política pública como el Gobierno Electrónico y una iniciativa comunitaria de accesibilidad a Internet en la generación de capital social, basados en el fomento de las redes sociales y la asociatividad comunitaria como herramienta de equidad social, siendo ambas iniciativas totalmente complementarias a los Programas de superación de la pobreza impulsados por el FOSIS.

## Capítulo 2

### GOBIERNO ELECTRÓNICO Y TELECENTRO

#### 2.1.- Gobierno Electrónico en Chile: Una política pública hacia la sociedad de la información

El impacto de la revolución tecnológica abre el debate, en Chile, sobre el tema y el rol del Estado, puesto que, éste sigue siendo un actor fundamental para la vida política, económica y social del país, a la vez, que “*cada revolución tecnológica trae consigo no solo la reorganización de la estructura productiva sino, eventualmente, también una transformación tan profunda de las instituciones gubernamentales*” (Pérez: 2004: 51). Es en ese sentido que el Presidente Ricardo Lagos a través del instructivo presidencial de *Gobierno Electrónico*, del 11 de mayo de 2001, eleva el proceso de incorporación de las TIC a nivel de política pública hacia la sociedad de la información y define tres ámbitos de acción: *atención al ciudadano, gestión interna y el desarrollo de la democracia*. Estableciendo, en concreto, que:

1. ***Atención al ciudadano***: considera el establecimiento de nuevas formas de relación entre el gobierno y el ciudadano, mediante el uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones, que permitan al Estado brindar sus servicios en forma eficiente, eficaz y con independencia del lugar físico.

2. **Buen Gobierno:** busca el establecimiento e introducción de nuevas formas y procesos internos en la Administración del Estado que permitan la integración de los sistemas de los diferentes Servicios, compartir recursos y mejorar la gestión interna de los mismos.
  
3. **Desarrollo de la democracia:** supone la creación de mecanismos que, usando las Tecnologías de Información y Comunicaciones, permitan al ciudadano jugar un rol activo en el quehacer del país, permitiendo abrir nuevos espacios y formas de participación.

Para el Proyecto de Reforma y Modernización del Estado (PRYME), el uso de las TIC, corresponde a *“una nueva manera de accionar en los campos de la gobernabilidad y la relación con la sociedad civil, en el plano económico y en su contribución al desarrollo y al aseguramiento de la igualdad de oportunidades para los ciudadanos”* (ver: Orrego: 2004 en <http://www.mensajes.cl>). Este nuevo enfoque considera al Estado como el mayor productor de información y conocimiento, dentro de la sociedad de la información y lo coloca como un actor central.

La incorporación de las TIC en el aparato estatal, produce un suceso que cobra forma desde fines de los ochenta y *“hacia fines de los 90 se acuña el término gobierno electrónico (electronic government), como una manera de describir el que hacer del gobierno apoyado por las nuevas tecnologías de información y comunicación”* (Varas: 2003: 7). En efecto, constituye una apuesta modernizadora de

la gestión pública, que asume la incorporación de la TIC, en especial Internet, a los procedimientos internos: Back-Office, integrado a los servicios proveídos a los ciudadanos por intermedio de: Front-Office, lo que se traduce en una verdadera transformación de la gestión. Más aún, agiliza y mejora las relaciones entre las distintas instancias que son parte del Estado, fomentando beneficios, no sólo en materia de eficiencia y reducción de costo, sino, también, en la promoción de la cohesión interna entre los distintos componentes del Estado.

De igual forma, esto se puede explicar, porque desde un principio la incorporación y asimilación de Internet a las funciones de gobierno fueron entendidas como un elemento más del proceso de reforma del Estado, inspirado por la New Public Management (Nueva Gerencia Pública), corriente de estudio de la administración pública que se desprende de los tradicionales enfoques burocráticos y postula una mejora en la condición del Estado como prestador de servicios, a partir de la emulación de los procesos de gestión privada y la utilización de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación. Es más, el ámbito de la transparencia, eficiencia y productividad son los fundamentos de la digitalización interinstitucional de los procesos, al interior del Estado. En efecto, la influencia en materia económica, ha provocado una mayor complementariedad entre las actividades públicas y privadas con respecto al diseño e implementación del Gobierno Electrónico en Chile. Lo que posiciona a la comunidad empresarial como un actor central, junto al

Estado, por ejemplo, en el diseño e implementación de *la agenda digital*<sup>14</sup>. Esta complementariedad, marca las directrices del modelo de *Gobierno Electrónico* en Chile como un eje articulador de las iniciativas desde la esfera pública hacia la sociedad de la información, puesto que

*“el gobierno electrónico representa en esencia el futuro de un Estado moderno y eficiente, que vela por los intereses de todos sus miembros, garantiza una administración óptima de los recursos, y convierte a los funcionarios públicos, desde las autoridades o directores de servicios públicos hasta los empleados de nivel operativo, en catalizadores de un cambio social y cultural acorde al proceso de globalización”* (Varas: 2003:7)

En ese sentido, la cuestión de fondo para estimular el desarrollo del país no radica solo en el papel del Estado, sino en incorporar, de manera activa, al sector privado. Actualmente existe una relación complementaria entre lo privado y lo público, se ha abandonado la postura fundamentalista: *todo mercado y nada de Estado* o su contrapartida: *todo Estado y nada de mercado*. En consecuencia, en materia de gobierno electrónico, se integran ambos sectores, con el objetivo de reducir los problemas: de corrupción, ineficiencia y altos costos de transacción. Es más, cabe mencionar dos de las iniciativas más importantes diseñadas e implementadas en Chile, inclusive destacadas a nivel mundial. La primera, impulsada por el *Servicio de Impuestos Internos (SII)*, cuya orientación ofrece a los ciudadanos la posibilidad de realizar una serie de trámites, vía Internet, destacando que, el año 2002, se estimaba que el porcentaje de contribuyentes chilenos que declaró renta mediante Internet llegó

---

<sup>14</sup> Sobre el alcance e impacto de la Agenda Digital, diseñada en el marco de la estrategia chilena hacia la sociedad de la información. Se recomienda su lectura, para ello se puede visitar el sitio Web: [www.pryme.cl](http://www.pryme.cl).

al 55% y, según cifras del PRYME, las declaraciones de renta del período 2005, presentadas en formularios de papel, alcanzaron el equivalente al 3,7% del total de las declaraciones (Véase: Sepúlveda y Gutiérrez: 2006). La segunda, corresponde al *Sistema de Compras y Contrataciones del Sector Público (CHILECOMPRA)*, y se focalizó en el fomento del comercio electrónico, por medio del desarrollo de una plataforma tecnológica, que permitió a las empresas nacionales e internacionales competir por la demanda del Estado, de manera transparente. De esta forma, se favoreció una gestión más eficiente de las compras del aparato público “*durante diciembre del 2003, un 87% de las adquisiciones efectuadas por el Estado se publicaron en Internet, lo que implica un grado de transparencia 30 veces más alto que el obtenido en el 2002*” (Villatoro y Alisson: 2004: 18). Asimismo, durante el 2005, esta iniciativa ha generado un impacto en términos de órdenes de compra en un número superior a las 75 mil transacciones mensuales, de las cuales participan más de 120 mil firmas. Situación que ha propiciado ahorros de un 5% para el aparato público, debido a los mejores precios obtenidos en las compras, de acuerdo a lo estimado por Sepúlveda y Gutiérrez (2006), en base a las cifras entregadas por la Dirección de Compra del Estado.

Otro ámbito de acción, que impulsó la estrategia chilena de gobierno electrónico, consistió en enfrentar la *brecha digital*. Para profundizar más sobre esta temática y en perspectiva de un análisis comparativo, se tomó como base el enfoque

denominado: “*visión social de Internet*”<sup>15</sup>. Esta mirada alternativa, manifiesta que el uso y aplicación de las TIC, especialmente *Internet*, no deben ser entendidas ni comprendidas únicamente como la red de redes desde un punto de vista técnico, es decir, un montón de máquinas interconectadas entre sí por medio de un protocolo. *Internet* debe ser percibido, también, desde el punto de vista social, o sea, como la red de seres humanos que se vinculan unos con otros y donde los ordenadores cumplen únicamente la función de plataforma tecnológica que permite mediatizar esas relaciones. La expresión “*la Internet*”, describe a la red humana que está sobre el manto tecnológico. En cambio, la visión del gobierno a través del Proyecto de Reforma y Modernización del Estado (PRYME), identificó que uno de los problemas locales de la brecha digital, radica en términos de falta de infraestructura, por lo que propuso, dentro de la agenda de gobierno digital, un Programa Nacional de *INFOCENTROS*, creado durante el año 2001, que complementó un conjunto de actividades desarrolladas desde el sector público, con el propósito de proveer soluciones de conectividad y ampliar el acceso de las PYMES al uso de las TIC y, en especial, a Internet, impulsado en gran parte por el Ministerio de Economía, el Servicio de Cooperación Técnica (SERCOTEC) y el FOSIS.

---

<sup>15</sup> La visión social de Internet constituye un enfoque alternativo, construido de manera colectiva, alrededor de la Red sobre el impacto social de las tecnologías de la información y comunicación (RedISTIC) y plantea el tema de la brecha digital y su impacto social. Esta mirada sostiene que las TIC e Internet pueden colaborar al desarrollo social y a su vez reducir las otras brechas sociales, pero se requiere avanzar paralelamente en fomentar el acceso equitativo como también el uso con sentido y la apropiación social. En consecuencia, para una mayor profundización sobre las causas y efectos de la brecha digital, se recomiendan el siguiente trabajo: “*Otro Lado de la Brecha, perspectivas Latino Americanas y del Caribe ante la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información*”. ([www.redistic.org](http://www.redistic.org)).

Uno de los alcances de la incorporación de las TIC a las actividades del Estado, es la profundización del proceso de transferencias de competencias en la gestión y provisión de servicios públicos a entidades pertenecientes a la sociedad civil. En ese sentido, el parámetro propuesto por Jeremy Rifkin, del Estado como entidad proveedora de recursos, al hablar de transferencia de competencias, refiriéndose a la instancia que consiste en desarrollar centros autoorganizados, en los que las personas realicen lo que realmente quieren hacer, colocando a disposición de ellos, los recursos básicos necesarios, provistos por el Estado, puesto que, éste se convierte en un *facilitador de los mismos, sin la exclusión de ningún actor*.

El gobierno chileno, para llevar a cabo la tarea propuesta, ha organizado y fomentado el surgimiento de la Red Nacional de Telecentros Comunitarios, bajo la responsabilidad del Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones, cuyo objetivo es *la disminución de la brecha económica y social en el acceso a la TIC*. Ciertamente su política de trabajo gira en torno a los siguientes ejes centrales: *las oportunidades de generación de emprendimientos y los nuevos negocios que proporcionan la TIC*, instancias que permitirían superar las imperfecciones de mercado, tales como la reducción de las asimetrías de información, entre productores y consumidores, vinculadas al acceso y uso de la información por los agentes económicos que buscan maximizar su función de bienestar, así como ampliar o generar nuevos mercados y disminuir los costos de intermediación y transacción de bienes y servicios.

Sin embargo, Marcel Claude sostiene que los beneficios de la denominada revolución digital, tan promovidos bajo el gobierno de Ricardo Lagos, a nivel país no son muchos; pues, en términos de acceso a Internet, sólo un 10 a 12% de los hogares chilenos tendrían tal conexión y sólo un 2% de las personas accede a la banda ancha. Asimismo, señala que las cifras alegres que emite el gobierno sobre la masificación de la declaración de impuestos por Internet, omite que a este servicio público ofrecido en línea, no accede el 20% más pobre de la población, puesto que, cerca del 85% de los trabajadores chilenos está exento de pagar el impuesto único y global complementario, o sea, el impuesto a la renta, debido a que sus ingresos son tan bajos que se ubican en el tramo de exención tributaria (Claude: 2006: 157).

Ahora bien, la no extensión de los beneficios de la revolución digital al resto del tejido social se pueden atribuir a la existencia de la brecha digital. En ese sentido, tal como señala el Informe de Desarrollo Humano del PNUD 2006, el acortamiento de la brecha digital en Chile ha sido enfrentado a través de la implementación de políticas públicas a nivel de accesibilidad y usabilidad, las que han ido en la dirección correcta, inclusive considera que algunas agencias del Estado han realizado esfuerzos considerables, pero que éstos no han sido suficientes para reducir la brecha digital a nivel local e internacional (ver: PNUD: 2006).

Lo expuesto anteriormente, abre el debate sobre esta nueva transformación del Estado, en su formato digital, según lo señalado por Ester Kaufman:

*“Hasta mediados de la década de los noventa ese modelo recortado de NPM parecía funcionar alimentado por la abundancia del financiamiento externo y la despreocupación política respecto a la deuda que iba generándose. En medio del frenesí del gasto público se instaló una concepción de Gobierno Electrónico basada exclusivamente en lo tecnológico, y sostenida en una emulación burda de la política de reinención del gobierno norteamericano” (Kaufman en Dujisin, 2003: 154)*

Además, agrega la autora que:

*“El modelo se terminó cerrando con la creencia, aún existente, de que la incorporación de tecnología era un asunto de informáticos y no de políticas. Este descansar del sistema en lo tecnológico genero beneficios a empresas y a funcionarios y sólo alguna mayor eficiencia en sectores muy puntuales de la administración pública nacional” (Kaufman en Dujisin: 2003: 155)*

Asimismo, se recoge la observación realizada por Martin Hilbert, quien manifiesta que: *“un enfoque equilibrado de gobierno electrónico debe necesariamente combinar los servicios electrónicos basados en la información para los ciudadanos (administración – e) con el fortalecimiento de los elementos participativos (democracia – e)” (CEPAL: 2003: 97).*

Por cierto, la visión expuesta se puede complementar con las consideraciones que realiza Naciones Unidas, al proceso chileno de gobierno electrónico, dado que *“se ha centrado fuertemente en el fortalecimiento del desarrollo empresarial y de los negocios, y no ha fomentado los servicios orientados a la construcción de ciudadanía” (Villatoro y Alisson: 2004: 18).*

Sobre el ámbito del acceso público a las TIC, como se ha mencionado, se recoge la opinión de Susana Finklele, quien plantea que el problema de la brecha digital, no es una cuestión de proveer más equipos, ni conexiones a Internet, sino que “*lo realmente fundamental es proporcionar en los telecentros, o en cualquier otro lugar de acceso público a Internet, las condiciones de formación básica para que los usuarios que tienen conocimientos insuficientes en el uso de las herramientas informáticas puedan aprender a usarlas a full*” (véase en: <http://www.links.org.ar>).

A partir de lo expuesto, se puede analizar el *modelo de Gobierno Electrónico*, entendiéndolo como una política pública hacia la sociedad de la información y *confrontar el discurso oficial* con posturas más críticas. El análisis, resalta las bondades ofrecidas por un Estado más moderno y ágil, en la solución de los problemas ciudadanos, mediante soluciones tecnológicas, proveídas por las TIC, especialmente Internet. En cambio, la confrontación con las posturas más críticas, distingue sus efectos en materia de acceso, participación ciudadana y profundización de la democracia y hace hincapié en el sesgo que representa un modelo de gobierno electrónico, orientado hacia el desarrollo empresarial y puramente tecnológico, que puede producir un fenómeno de “*Arca Electrónica*”<sup>16</sup>.

---

<sup>16</sup> El concepto del “arca electrónica” está inspirado en la película del director Alexander Sokurov: *El Arca Rusa*. En la obra de este autor, se puede apreciar el antiguo palacio imperial “Hermitage” y cómo éste es visto como una entidad viva por la imaginación popular, un lugar en el que se respira la historia y la cultura rusa desde los tiempos de Pedro el Grande hasta nuestros días. El modelo de gobierno electrónico en Chile, corre el riesgo de ser visto como un ícono de la modernización y eficiencia del Estado y como una herramienta que garantice el actual modelo de desarrollo económico y social del país. Pero sólo por aquellas personas que estén conectadas a la red de redes (A. Maureira, 2004).

## 2.2.- Telecentros: La visión social de Internet

Los usos y aplicaciones que permite un Telecentro son variados. A continuación, se destacarán aquéllas características, relacionadas con la formación y articulación del capital social. En este sentido, sería muy apropiado tener en cuenta los siguientes criterios que distinguen: *el acceso compartido* del *acceso comunitario* a las TIC, generando dos modelos que se pueden definir de la siguiente forma:

- ***El primer modelo***, puede ser implementado por una variedad de iniciativas, tanto de organismos gubernamentales como no gubernamentales, ya sean estos Infocentros, ciber cafés, bibliotecas públicas, locutorios telefónicos y escuelas. Siendo algunas de sus principales características:
  - a) *La segmentación de sus usuarios*, privilegiando grupos específicos, como lo hace un Infocentro, que se orienta hacia las PYMES.
  - b) *La conectividad y la navegación*, destaca la oferta realizada por los ciber cafés.
  - c) *El aprendizaje pasivo y receptor de los contenidos ofrecidos en la red*. Destacando dentro de este tipo de acceso, el proceso de informatización de las escuelas públicas, como la mayor modalidad en potencial

cuantitativo y cualitativo, para enfrentar la brecha digital, puesto que corresponde a un espacio “*donde los niños y jóvenes desarrollan diariamente sus procesos de aprendizaje y de interacción con sus pares*” (Hopenhayn en Villatoro y Alisson: 2004: 28).

- ***El segundo modelo***, es impulsado desde el tercer sector, la sociedad civil, “*bajo la premisa de que el acceso a la información es un derecho*” (Villatoro y Alisson: 2004: 49). Más todavía, trabajan desde el acceso comunitario a las TIC. Esto significa la adecuación de los servicios a las necesidades y realidades específicas de cada comunidad. También, se considera el ciber espacio como una oportunidad para el aprendizaje e intercambio cultural, a partir del desarrollo de contenidos locales y para la generación de redes sociales y el incremento del capital social de estos sectores.

Lo realmente fundamental y distintivo que proporciona un Telecentro, bajo la modalidad de acceso comunitario, en comparación con otros emprendimientos de acceso público a Internet, es ofrecer las condiciones de formación básica para que los usuarios que tienen conocimientos insuficientes en el uso de las herramientas informáticas puedan aprender a usarlas y a valerse de ellas de manera integral. Por lo mismo, es necesaria la presencia de operadores o monitores que puedan auxiliar a los usuarios cuando éstos experimenten dificultades.

Otra característica que nos ofrece un Telecentro radica en el ámbito de la generación de capital social, específicamente en su capacidad de articular *la información comunitaria* entre las personas, las organizaciones de la sociedad civil y el aparato público, en general. Esto obedece a la transformación del Telecentro como un punto de acceso a las TIC hasta convertirse en un espacio de conocimiento mediante el procesamiento de la información y la prestación de servicios a la comunidad. En efecto, la información comunitaria, se constituye en la sustancia articuladora entre distintas personas o grupos sociales, en la Era de la información. Siendo el acceso físico del público a las herramientas informáticas, en especial a Internet, ya sea de manera gratuita o a un bajo costo, tan sólo un primer paso. En ese sentido, la siguiente cuestión clave se refiere a los contenidos que se colocan en la Red, los tipos de información y servicios que se proporcionan a los ciudadanos, esto incluye temáticas tan variadas como las siguientes:

1. ***La oferta de trámites municipales y gubernamentales.*** Se pueden realizar a través de Internet una serie de trámites, para proveer servicios públicos, por ejemplo, formularios electrónicos sobre impuestos, patentes, información y registros de certificados y otros documentos. En la práctica, implica una provisión directa de servicios hacia la comunidad, de manera muy económica y rápida, puesto que los Gobiernos Locales<sup>17</sup> al conocer la realidad de su comunidad pueden

---

<sup>17</sup> Para efectos de este trabajo se entenderá por Gobierno Local las funciones que ejerce la Municipalidad sobre la unidad territorial que, en este caso, corresponde a la comuna.

discriminar de mejor manera la demanda y proveer una mejor oferta de dichos trámites. A diferencia de los ofrecidos por el Gobierno Central, ya que éstos se caracterizan por ser servicios homogéneos, o sea, el mismo trámite para todos los ciudadanos.

2. ***La ampliación y fomento de la democracia.*** En general, se pueden utilizar estos espacios para alentar procesos de participación social y política a través de proyectos de democracia electrónica, de foros de discusión partidarios y de consultas gubernamentales al ciudadano en asuntos de interés local. Este tipo de usos permite la expresión en línea de opiniones, críticas y propuestas relacionadas con planes y problemas locales. También, el conocimiento, por parte de la comunidad, de los planes y proyectos urbanos, la administración del presupuesto, la distribución de los impuestos y otras cuestiones relativas a la gestión del Gobierno Local y Central.
3. ***El acceso a documentos de estudio, cursos y actividades educativas.*** Consideradas áreas que emergen rápidamente, la acción incluye la distribución de material escrito, CD de sonido y videos; además del material interactivo que se envía por Internet.
4. ***El auge del comercio electrónico.*** En todo el mundo se están implementando iniciativas para articular el comercio local con los

mercados globales a través de Internet. Esta nueva forma de comercio, puede ser usado por organizaciones comunitarias o emprendimientos locales para vender sus bienes y servicios prescindiendo de intermediarios. Favoreciendo a las comunidades geográficamente aisladas o, simplemente, muy alejadas de las grandes ciudades y del mercado global.

5. ***El teletrabajo.*** Se presenta por la demanda de trabajo asociado a los procesos de digitalización de las economías. Algunas de las actividades pueden ser: la construcción de bases de datos para empresas, servicios de soporte tecnológico, el diseño y administración de páginas Web. Este proceso puede ser muy útil para las economías locales; pues facilita que ciertos individuos con dificultades para alejarse de su hogar, como madres con niños pequeños, ancianos o personas con impedimentos físicos, se integren al mercado del trabajo. Incluso, existen externalidades positivas, favorables para promoverlo, una de ellas es aliviar la congestión vehicular en las zonas urbanas con la consecuente reducción de la contaminación ambiental.

Si bien, Internet ofrece ampliar las oportunidades en materia de participación, acceso a información y trabajo, el último informe de Desarrollo Humano en Chile, indica que sólo “*el 26 % de los ocupados, equivalente a un millón quinientos mil empleados, usa computador y el 15% de ellos usa Internet*” (PNUD: 2006: 151).

Asimismo, se puede observar, que en Chile, la red se utiliza, más que nada, para desplegar información. En cambio, se hace muy poco uso de Internet, asociada a las actividades de gestión y desarrollo de conocimiento. Por otra parte, el PNUD, destaca el carácter jerárquico de nuestra cultura empresarial en la manera de estructurar las relaciones en las redes.

Con respecto a la brecha digital, Daniel Pimienta, miembro de la Red Sobre el Impacto Social de las Tecnologías de la Información y Comunicación (RediSTIC), señala que la base del problema es la brecha social y no la digital; pues la brecha da cuenta de la desigual distribución de las oportunidades de acceso y uso de las TIC entre y dentro de los países; en efecto, no existe por sí misma, sino que es reflejo de las brechas sociales pre - existentes en términos políticos, económicos, culturales, étnicos, étaeos y de género, que la provocan (Véase: RediSTIC: 2003: 24).

De acuerdo con lo expresado por Katz e Hilbert, haciendo referencia a la brecha digital, es necesario distinguir dos dimensiones: *la externa* y *la interna*. La primera se relaciona con *la difusión del progreso tecnológico* desde los países de origen hacia el resto del mundo y sobre *las capacidades de adopción, adaptación y actualización tecnológica*, que disponen los países receptores de tecnologías para evitar quedar rezagados. La segunda dimensión se refiere a la brecha doméstica que presentan algunas sociedades; pues la brecha digital es un subproducto de las desigualdades socioeconómicas preexistentes (ver: Katz y Hilbert: 2003).

Por lo tanto, los obstáculos a vencer se vinculan a las capacidades de adopción y adaptación tecnológicas, al financiamiento, al uso del idioma, la educación y, más específicamente, a la gestión de la información. Entonces, se hace necesaria la acción decidida de la ciudadanía y el Estado, para crear una infraestructura tecnológica, ligada al desarrollo de contenidos, puntos de acceso y capacitación de los ciudadanos en Internet como una condición necesaria, pero no suficiente, puesto que, a juicio de Pimienta, para que las personas puedan cambiar su entorno social y económico a través del uso de las TIC, es necesaria la construcción de una *cultura de la información o de redes*, con base en una formación integral y en prácticas comunitarias. Esto mediante el impulso para que los usuarios sean productores de contenido y actores del desarrollo de sus comunidades y no sólo consumidores más o menos expertos en el uso de las TIC. Por ejemplo, Juan utiliza el Chat para hacer amistades y compra artículos a través de Internet, en cambio, María genera su propia Web vinculada a su lengua y cultura y, además, participa en la promoción de la ruta del vino en su localidad. En efecto, el contraste entre ambos se encuentra en que Juan está frente a su pantalla y María detrás del teclado y eso para Daniel Pimienta hace toda la diferencia.

En resumidas cuentas, la brecha digital no se enfrenta solo con máquinas conectadas a la red, sino por el desarrollo de las habilidades necesarias en la población para que puedan aprovechar estas herramientas tecnológicas en beneficio de la apropiación social y, desde ahí, el empoderamiento de las personas y las comunidades (Véase: RediSTIC: 2003: 24) .

### **2.3.- Capital Social: Una mirada desde el Chile Solidario y el Programa Puente**

El problema de la pobreza y la superación de ésta es un tema que ocupa un lugar importante en la agenda social. Para contextualizarlo, es importante analizar sus causas y la manera de enfrentarlo como país y, sobre qué bases se ha constituido uno de los principales desafíos asumidos por el Gobierno del Presidente Ricardo Lagos.

Bajo esta premisa, el 21 de mayo de 2002, se anunció la creación del sistema de protección social Chile Solidario, cuya orientación es la integración de las familias más vulnerables a un sistema de prestaciones básicas que les permita mejorar su calidad de vida. Política pública diseñada por el Gobierno y coordinada por MIDEPLAN, que combina dos elementos centrales: asistencia y promoción, desde una perspectiva integradora para abordar la extrema pobreza en que viven hoy 225.000 familias de Chile. Éste se complementa con el Programa Puente, que es gestionado por el FOSIS, en conjunto con 336 Municipalidades, sirviendo de puerta de entrada al sistema Chile Solidario.

Sin embargo, cabe destacar que el Sistema Chile Solidario y las políticas sociales se impulsan en ausencia de una plataforma tecnológica; pues su desarrollo se inicia en enero de 2004 y contempla como fecha de término septiembre de 2007, siendo su responsable técnico el mismo MIDEPLAN. El objetivo de la plataforma es proporcionar el apoyo especializado en la generación y gestión de la información,

mediante la integración de datos disponibles en cada una de las instituciones que forma parte de la Red de Programas Sociales y, así poder proporcionar información de alto valor agregado con la finalidad de facilitar, por una parte, la planificación y control de la política social y, por otra, la focalización e impacto del Chile Solidario y los programas sociales en su conjunto (Véase: Sepúlveda y Gutiérrez: 2006). Ahora bien, la construcción de esta nueva plataforma no contempla la convergencia de Servicios y Trámites Públicos en Línea (TPL), entre los diversos Ministerios y Servicios Públicos a fin de lograr una mejor universalización de derechos, tales como la identificación, educación, salud, entre otros y, a su vez, conseguir una eficiente focalización de la política social en ámbitos como vivienda, nivelación de competencias laborales, microemprendimiento, etc.

Respecto a los fundamentos de Chile Solidario, se puede decir que es un sistema de protección social que se sostiene sobre tres *principios*:

1. ***La superación de la extrema pobreza.*** Ésta debe asociarse a la garantía de mínimos sociales referidos a una ampliación del concepto de ciudadanía que incluye los derechos sociales. A partir de aquello, Chile Solidario, se propone institucionalizar un sistema de protección social para las personas más pobres.
2. ***La pobreza tiene causas múltiples.*** El paradigma tradicional asocia a los ingresos económicos la condición de pobreza. En cambio, el

paradigma actual plantea que “*si bien podemos sacar a familias de la línea de la pobreza en términos económicos, ciertas carencias que también conforman el concepto de pobreza, no disminuyen*” (Chaparro: 2004:12), refiriéndose al hecho que los sectores pobres presentan déficit de otros recursos, tales como capital humano, capital cultural, capital social y acceso a los beneficios del Estado, lo que constituye la multiplicidad de causas que afectan a las personas catalogadas como pobres.

3. ***El Estado debe modificar sus modelos de intervención.*** Dado que las prestaciones sociales tradicionales se han establecido por medio de subsidios a la demanda de potenciales beneficiarios. El cambio se pretende lograr a través de un enorme esfuerzo de gestión, donde se intenta integrar y coordinar la oferta programática –institucional.

Por otro lado, el Sistema Chile Solidario incluye el enfoque del Manejo Social del Riesgo (MRS), utilizado por el FOSIS. El que propone una metodología de intervención hacia las personas, familias y comunidades en situación de pobreza. En ella destacan los siguientes elementos:

- ***Apoyo Psicosocial y Bono de Protección a la Familia.*** Ambos de carácter temporal y, a la vez, personalizados.

- ***Subsidios Monetarios Garantizados***. Cuando proceda su asignación, a través del acceso preferente a los programas de promoción social, prestaciones laborales y previsión social, ofrecidos por el Estado.

El Programa Puente, por su parte, es una política pública, que se crea, gestiona y ejecuta, desde el enfoque del capital social; ya que éste se centra en las redes sociales que producen y construyen tanto los individuos como sus grupos familiares en situación de riesgo social y la relación que establecen con su comunidad, así como, con las redes que posee el Estado.

Tomando en cuenta lo anterior, el Programa Puente, se desarrolla en dos esferas de acción combinadas: el desarrollo de un diagnóstico de la situación actual de la familia y la elaboración de un plan de acción. El primero, corresponde al posicionamiento de la familia en un papel protagónico, entregándoles un conjunto de herramientas a través de un profesional, bajo una modalidad de *apoyo familiar*, es ejecutado por el FOSIS, a través del Programa Puente y consiste en un acompañamiento psicosocial, de carácter personalizado por un profesional o técnico a través de un sistema de visitas periódicas en cada domicilio, las que se realizarán de forma intensiva al comienzo y decreciente después. Esto les permitirá un mayor desarrollo de sus capacidades y habilidades, tanto individuales como familiares y, a la vez, comunitarias. El segundo pasó, implica insertar a los individuos y familias, en condición de pobreza, a las redes de protección que tiene el Estado y estableciendo a través de ellas, una red que apoye y garantice, por medio de la provisión Estatal, los

derechos individuales básicos, tales como acceso a la educación, a la salud y a la vivienda<sup>18</sup>.

Los apoyos familiares se vinculan con el Chile Solidario por medio del trabajo que desempeñan en las comunas. Por ello, si bien dependen de un funcionario municipal, son supervisados por el FOSIS y por la Secretaría Regional de Planificación y Cooperación. Por consiguiente, estos apoyos trabajan bajo una estrategia de intervención integral a favor de familias en extrema pobreza, que promueve la autogestión comunitaria y el fomento de la asociatividad de las familias, organizando redes que permiten la generación de efectos sinérgicos, que se pueden transformar en iniciativas concretas como actividades culturales, económicas y solidarias. Además del fortalecimiento de las capacidades de cada uno de los individuos, así como de sus familias.

El apoyo familiar y la familia beneficiada con el programa, trabajan en torno a *los siete pilares de vida*, que corresponde a su realidad familiar, éstos se abordan por áreas: identificación, salud, educación, dinámica familiar, habitabilidad, trabajo e ingreso<sup>19</sup>. Además, de la entrega de *un bono de protección*, por ejemplo, el bono de Protección a la Familia, consiste en la entrega de un ingreso monetario a la familia

---

<sup>18</sup> Para una mayor comprensión de los alcances, impactos y avances del sistema Chile Solidario y el Programa Puente, se recomienda el libro: *Con su esfuerzo y una oportunidad*. Editado por el FOSIS, en febrero de 2005. Una visión desde los propios beneficiados acerca de su experiencia en estos programas gubernamentales. Lo cual puede acercar al lector a un nuevo estado del arte en Chile, en materia de políticas públicas, orientadas a la superación de la pobreza.

<sup>19</sup> Para una mayor comprensión y mejor análisis sobre las dinámicas y metodologías que utilizan los apoyos familiares, se recomienda el estudio de caso: *Programa Puente*, realizado por María Jesús Chaparro, en junio de 2004, para el FOSIS Metropolitano, Departamento de Estudios y Evaluación.

beneficiada del Programa Puente y es asignado en montos decrecientes, durante el período de participación que corresponde a veinticuatro meses y se divide en cuatro tramos:

- I. \$ 10.500 mensual → durante los seis primeros meses.
- II. \$ 8.000 mensual → entre el séptimo mes y el año.
- III. \$ 5.500 mensual → entre el décimo tercer mes y el año y medio.
- IV. \$ 3.500 mensual → por los últimos seis meses.

Por otra parte, los Apoyos Familiares, también, realizan su intervención para atender la contingencia de las familias. Por lo tanto, el Apoyo Familiar, no sólo participa en el trabajo de las variables mencionadas, sino que se inserta en las familias y sus redes e interviene en la dinámica afectiva del grupo, pudiendo eventualmente detener los procesos de avance cuando no se abordan las problemáticas que el programa especifica como elementos clave en el proceso de mejoramiento en su calidad de vida. Es decir, las razones que manifiesta la necesidad de entender el acompañamiento del apoyo familiar como un trabajo de intervención psicosocial.

Al observar el rol que cumplen los actores relevantes en el Programa Chile Solidario y el Programa Puente. Podemos observar una clara diferenciación entre planificadores, realizadores y beneficiarios. A partir de lo anterior, surge la necesidad de analizar el factor TIC como una herramienta concreta para mejorar la calidad de

vida de las comunidades y perfeccionar los procesos de comunicación, coordinación y cooperación, que establecen entre sí estos tres actores.

Partiendo del objetivo central de Chile Solidario, que *es la superación de la extrema pobreza*, se observa que los actores locales, esperan que el Programa logre por sí mismo aumentar el nivel de vida de estas familias, desde un mejor acceso a bienes y servicios. Por otra parte, MIDEPLAN entiende el tema de la superación de la pobreza como parte de una tarea país. Es en este cruce donde se ve poca complementariedad, producto de estar *desaprovechando oportunidades* ofrecidas por las TIC y, especialmente, la Internet como instrumento para la organización en red y la acción sinérgica.

Dada la importancia que tienen estos programas gubernamentales para conseguir la reducción de la pobreza en Chile, se advierte que las redes a nivel local no tienen instancias permanentes de coordinación con estos organismos, sino que éstas se remiten a las acciones que se realizan respecto de casos específicos, como iniciativas contra la droga, la violencia hacia la mujer y otras temáticas que son impulsadas desde el Gobierno Central y muchas veces ejecutadas por los Gobiernos Locales. Esto lleva a la mayoría de las instituciones a afirmar que pertenecen a una Red Local; sin embargo, ésta no tiene ninguna institucionalidad, de manera que no se favorece el surgimiento de instancias para desarrollar acciones conjuntas de carácter permanente, lo que debilita la formación del capital social.

En el sistema Chile Solidario, se valora positivamente el acompañamiento que se realiza a las familias beneficiadas, por parte de los profesionales a cargo, puesto que, aparece como un elemento diferenciador del resto de los programas sociales. Sin embargo, muchas veces los apoyos familiares confunden el Chile Solidario con el Programa Puente, al no transmitir la visión general del Sistema y, lo que éste propone como concepto de ciudadanía, puesto que, focalizan su accionar en el Programa Puente. Estos profesionales tienen una visión restringida del sistema, ya que están orientados a solucionar y paliar problemas específicos y no a la necesidad de abrir espacios para una ampliación del capital social, *“en términos específicos, la intervención en el área capital social estuvo principalmente centrada en el ámbito de intervención “participación juvenil” y, en menor medida, al acceso a redes sociales”* (FOSIS: 2002: 95).

En cuanto a los proyectos o a las iniciativas que proponen el capital social, se debe entender este enfoque como una respuesta de diferentes agentes que buscan intervenir una comunidad con la ayuda de los propios actores beneficiados. Sin dejar de lado, que el punto de partida para considerar el capital social como impulsor de un proyecto, es valorar la pobreza como un tema multidimensional y no solo como la falta de recursos materiales.

Otro escenario se da cuando los proyectos sociales alcanzan a un pequeño grupo y tienen problemas para ampliar la participación. Ello se debe a que no rompe los círculos de grupos sumamente cerrados. Estos grupos se componen

mayoritariamente de parientes. Las intervenciones realizadas para superar la pobreza “*si no facilitan la formación de lazos débiles simplemente tienden a preservar una de las condiciones que mantienen a esas familias en la pobreza*” (Espinoza: 2001: 24). De igual forma, se debe considerar, la existencia o no de capital social en las comunidades que se quiere intervenir. Por ejemplo, Chile Solidario, por medio del Programa Puente, aborda simultáneamente las cuatro dimensiones básicas de la extrema pobreza: *ingresos*, vía Subsidios Monetarios e Inserción Laboral; *capital humano*, vía acceso preferente a educación, salud, capacitación y vivienda; *capital social*, vía integración a redes locales disponibles por el Estado y el Gobierno Local y la *prevención ante situaciones de riesgo o vulnerabilidad*, como la violencia intrafamiliar y los efectos del alcoholismo o la drogadicción.

La existencia de capital social proporciona una mayor probabilidad de éxito del proyecto. Así como favorece una mejor articulación de las otras dimensiones que buscan abordar los efectos de la extrema pobreza. Al mismo tiempo plantea que es posible desarrollar y crear capital social en lugares donde no existe. Por otra parte, se debe considerar el papel de los agentes involucrados en la gestión de los proyectos; ya que es fundamental su rol y que gran parte del éxito depende de ellos. En definitiva, el capital social es un aporte en materia de desarrollo social y eficiencia de las políticas públicas para la superación de la pobreza.

El Programa de Naciones Unidas Para el Desarrollo (PNUD) señala que la asociatividad y su derivación en capital social, no dependen sólo del desarrollo de

vínculos interdependientes, puesto que, lo que ocurre en el entorno institucional, cultural y político económico, es decisivo. En este caso, el Estado, al contar con una centralidad importante en los procesos de articulación social, posee los instrumentos del reconocimiento formal y del apoyo económico que requieren las organizaciones para funcionar. Según el PNUD, parece posible incidir de forma positiva sobre la formación de capital social cuando la intervención institucional externa se sustenta sobre vínculos e identidades reales y significativas para los propios actores. Entonces, se puede sostener como hipótesis de trabajo, que si los apoyos familiares gestionan de buena o mala manera los vínculos, entre las familias y las redes de servicios públicos y privados, por ejemplo, con las Alcaldías, podrían eventualmente facilitar o dificultar la gestión de las familias del Puente a cargo del apoyo con la Municipalidad. Otro alcance en esta misma lógica, se puede observar en aquellos servicios y trámites públicos que las personas beneficiadas con dicho Programa requieren, por ser, el caso del Registro Civil y la Municipalidad, en materia de identificación. Esto puede influir en los objetivos y estrategias del Puente y dificultar el cumplimiento de esta dimensión y que las familias que participan en el Programa alcancen otros beneficios sociales que entregan el Estado y los Gobiernos Locales (Véase: PNUD: 2000)

Para Dagmar Raczynski y Claudia Serrano, se ha incorporado al léxico de las políticas públicas el término: capital social, tal como en el caso del Programa Puente y el Sistema de Protección Social Chile Solidario. Sin embargo, la capacidad institucional de asumir este enfoque en el diseño, la implementación y la gestión de la política, es muy pobre, puesto que, no se contemplan las relaciones y dinámicas

sociales propias de los grupos y comunidades que se intervienen. Aún, cuando se contemplan los espacios de organización, tales como la junta de vecino, el club deportivo, el centro cultural, entre otros; pues se coloca el foco de la acción pública en la prestación de determinados servicios y no en relevar los procesos de autogestión o de acción colaborativa propias de cada contexto social (Véase: Arriagada: 2005).

### Capítulo 3

#### ESTUDIO DE CASO: EL TELECENTRO: “*EL ENCUENTRO*”, EN PEÑALOLÉN

##### 3.1.- La experiencia de trabajo del Telecentro: “*El Encuentro*”, en Peñalolén

El presente capítulo, tiene por objetivo aportar algunos antecedentes generales sobre la comuna de Peñalolén y, además, conocer y describir el camino de formación del *Telecentro: “El Encuentro”*; desde la mirada de los actores involucrados en la primera iniciativa *Tecnológica – Comunitaria Urbana* existente en el país. Asimismo, resulta relevante recoger y analizar la opinión de los expertos en temas tales como: Capital Social, Gobierno Electrónico, Brecha Digital y Desarrollo Humano (Véase: Anexos 1 y 2); con la finalidad de establecer el tipo de vínculo entre el *TLCE* y los apoyos familiares, en términos de fortalecimiento y ampliación del capital social de las familias beneficiadas por el *Programa Puente*. Asimismo, observar si este espacio, junto a las temáticas del gobierno electrónicos, son utilizadas o no, por los apoyos familiares para la coordinación con las redes territoriales y las instituciones relacionadas con los programas de superación de la pobreza.

### **3.1.1.- El punto de partida del Telecentro “El Encuentro” como acceso comunitario a las TIC, en Peñalolén**

La Comuna de Peñalolén cuenta con una superficie de 54,9 Km<sup>2</sup> y una población de 237.837 habitantes; de ésta el 49% son hombres y el 51% son mujeres. La densidad poblacional es de 4.332,2 hab/Km<sup>2</sup>, siendo una comuna de carácter urbana y que, además, presenta la más alta densidad poblacional de la Región Metropolitana, esto según estimaciones elaboradas por el Instituto Nacional de Estadísticas (INE) e incorporadas al Plan de Desarrollo Comunal de Peñalolén (PLADECO) publicado el 30 de junio de 2006 (PLADECO: 2006: 21).

Sobre la situación socioeconómica de la población de Peñalolén, de acuerdo a las cifras de la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN) 2006, esta revelaba que el 5,45% de los habitantes de la comuna se encontraban bajo la línea de la pobreza, y el 3,25% bajo la línea de la indigencia del total comunal, siendo uno índice de indigencia más elevado tanto para la Región Metropolitana como para el país (Ver: Anexo 3).

En cuanto al sector de Lo Hermida, foco del presente estudio, éste concentra el 35,7% de las familias pobres de la comuna, correspondiendo al sector que presenta una mayor cantidad de familias en esta condición, seguido por el sector de Peñalolén Alto, La Faena y San Luís que presentan un 30%, 18,6% y 15,7% de familias en situación de pobreza, respectivamente. (PLADECO: 2006: 89).

En lo que respecta a la brecha digital, el nivel de penetración de Internet y disponibilidad de computadores en la comuna de Peñalolén, se puede apreciar la diferencia entre los de hogares particulares permanentes (casa, departamento, pieza en casa antigua) y las viviendas semipermanentes (mejora, mediagua, rancho, choza, ruca móvil) con equipamiento. Donde las primeras un 27,14% poseen computador y un 14,64% conexión a Internet; en el caso de las segundas, los porcentajes descienden ostensiblemente a un 2,8% y 0,53%, respectivamente, según datos aportados por la Municipalidad de Peñalolén (PLADECO: 2006: 293).

Lo anterior indica que Lo Hermida alberga un gran número de familias que, producto de su condición de vulnerabilidad social, estarían enfrentando adicionalmente, un escenario de desigualdad en el acceso a las TIC y dificultades en el uso de éstas. Este contexto limitaría a las personas y familias en situación pobreza para acceder a recursos, conocimientos, información, nuevos vínculos sociales, redes comunitarias e institucionales.

En este sentido, los Telecentros se han constituido, durante las últimas décadas en América Latina y El Caribe, en una de las modalidades con más éxito en el fomento del acceso comunitario a las TIC, de las poblaciones y comunidades más vulnerables de sus respectivas sociedades. Iniciativas impulsadas principalmente por Organismos No Gubernamentales (ONGs). Es así como el 9 de junio de 1999 toma cuerpo la primera iniciativa *Tecnológica – Comunitaria Urbana* existente en el país, bajo la idea de: "**abrir Peñalolén al mundo**", con el nombre de *Centro Comunitario*

**de Acceso a Internet: “El Encuentro”.** Tras el proyecto está la Corporación Encuentro, una ONG sin fines de lucro, cuyos propósitos son proporcionar acceso a las TIC y fomentar el desarrollo local y micro empresarial de los grupos sociales más vulnerables que habitan la comuna de Peñalolén. Ahora bien, con relación al Telecentro, se establece una manera de trabajo que promueve *“el desarrollo de experiencias innovativas que estimulen la autoayuda y la generación de capital social”* ([www.elencuentro.cl](http://www.elencuentro.cl)). Aún más, se propone potenciar la identidad local por medio del uso de la primera y única Radio Comunitaria del País que sale al Mundo en vivo a través de la red en el sitio Internet: [www.radioencuentro.cl](http://www.radioencuentro.cl). Este proyecto se impulsó, también, con el financiamiento de la Fundación Andes y la colaboración voluntaria de varias empresas como Sonda, Compaq, Microsoft, Telefónica – Chile y la Consultora Ecos, que facilitaron equipos, conexión, software y servicios.

Para Claudio Orrego, uno de sus gestores, el aporte que ofrece el *Telecentro*: *“El Encuentro”* (TLCE) es acercar a la comunidad de Lo Hermida al cambio tecnológico, insertando tanto a los individuos como a la comunidad en:

*“Las posibilidades que ofrecen las tecnologías para las personas de bajos recursos van desde el aumento de las oportunidades para la superación de la pobreza, el fortalecimiento del capital social y el ejercicio de los derechos ciudadanos, mediante el acceso a información, la participación ciudadana y el acceso a servicios de utilidad para la vida cotidiana.”* ([www.elencuentro.cl](http://www.elencuentro.cl)).

Las *lecciones* ofrecidas por el TLCE, radican, en gran parte, tanto en su propia dinámica de gestión como en la interacción con su comunidad. Aparte, destaca la

formación de la primera Red de Telecentros, con presencia en cuatro comunas de la Región Metropolitana: Peñalolén, La Reina, San Bernardo y La Florida. Esto constituye una experiencia única en su género como programa comunitario de acceso a las TIC y uso de Internet.

El TLCE, se abre a la comunidad de lunes a domingo, desde las 9:30 hasta las 22:00 hrs., es atendido por monitores voluntarios que apoyan a quienes necesitan asistencia en el manejo del computador y la navegación. Siendo vital *el acompañamiento y la motivación*, que entreguen los monitores hacia los usuarios, puesto que constituye un vínculo fundamental entre el proyecto y la comunidad. Para tal efecto, se capacitó a los operadores del Telecentro en ámbitos tales como: liderazgo, gestión de la información, relaciones humanas y el desarrollo de contenidos adecuados a las necesidades de la comunidad.

Asimismo, se han impulsado una serie acciones que están dentro de su modelo de negocios. Es decir, el desarrollo de programas comunitarios, orientados al aprendizaje, al desarrollo de habilidades y destrezas básicas para el uso de computadores, específicamente en técnicas relativas a la navegación en Internet y el manejo de procesadores de texto y Excel. También, se han diseñado y hospedado, en forma gratuita, páginas Web de microempresarios, con el objetivo de generar un catálogo que les permita difundir sus productos y servicios fuera de la comuna. Una de las actividades más frecuentes, realizadas por los jóvenes en el Telecentro, es el uso del *Chat* como medio para relacionarse con otras personas. “*De este modo, la*

*oportunidad de establecer contactos interpersonales con una frecuencia y velocidad desconocida anteriormente contribuye al fortalecimiento e incremento de las redes y el capital social de los usuarios” (Villatoro y Alisson: 2004: 62).*

Otras acciones generadas desde el TLCE, se dan en los ámbitos: laboral y educacional. En materia laboral, destaca el desarrollo de bolsas de trabajo, que han contribuido a situar a unos 377 habitantes de la comuna de Peñalolén, en actividades de remodelación de tres plazas y diversas áreas verdes de la comuna. En el ámbito educacional, destacan iniciativas de colaboración entre el TLCE y la Pontificia Universidad Católica de Chile y organismos públicos como el Ministerio de Educación (MINEDUC), en las siguientes áreas:

- *Preparación para rendir la Prueba de Aptitud Académica (PAA, actual PSU) a través de un Preuniversitario que contó con la participación de unas setenta y cinco personas, entre ellas, tres dueñas de casa.*
- *Trabajos Voluntarios de Invierno en el Campamento: “Toma Nazur”, de Peñalolén, durante el 2001.*
- *Nivelación de estudios básicos y medios mediante un convenio con el MINEDUC. Esto beneficio a setenta personas, las que, también, recibieron paralelamente una capacitación en el uso esencial de un ordenador y la utilización de Internet.*

De igual forma, se pueden destacar algunas experiencias innovativas que estimulan la autoayuda y la generación de capital social. Una de ellas, es la adjudicación de un proyecto otorgado por la Comisión Nacional del Medio Ambiente (CONAMA), el que se implementó en dos escuelas de Educación Especial para Discapacitados de Peñalolén, y consistió en la construcción de Viveros Escolares que son cuidados por la comunidad de ambos planteles educacionales. Otra, hace referencia a la adjudicación de un proyecto del Gobierno Regional, que consistió en la construcción y habilitación de un salón multipropósito, con una capacidad para ciento cincuenta personas. Este espacio comunitario tiene por objetivo albergar a las distintas Organizaciones Sociales de la comuna y en él se realizan charlas, eventos artísticos, etc.

El *aprendizaje*, de este tipo de iniciativa, se sostiene en un modelo de gestión eficiente desarrollado bajo ciertos supuestos de *apropiación del lugar y de sustentabilidad económica* del TLCE. Por una parte, esto se traduce en que los servicios de navegación, impresión de páginas o cursos de capacitación, tendrá un precio de acuerdo a las posibilidades de pago de los usuarios. Este ingreso, está orientado, no sólo a asegurar el autofinanciamiento, para cubrir los costos operativos y pago de los monitores del TLCE, sino, también, para la generación de utilidades destinadas al financiamiento de una mejor infraestructura. Por otra parte, el ingreso garantiza un acceso de toda la comunidad a la sociedad de la información e incluso favorece la generación de capital social, basados en el fomento de la participación ciudadana y la equidad social.

Por lo tanto, el modelo de gestión del Telecentro: “El Encuentro”, se puede contrastar con la experiencia del INFOCENTRO, impulsada por la *Corporación Gran Peñalolén*, también en Peñalolén y liderada por el concejal Osvaldo Torres. Esta iniciativa fue dirigida hacia los microempresarios y trabajadores por cuenta propia, con la finalidad de ampliar su mercado a través del sitio [www.servitodo.cl](http://www.servitodo.cl). Mediante el ofrecimiento de una serie de productos y servicios a los sectores más acomodados de la comuna. A diferencia del TLCE “*no está orientado hacia el autofinanciamiento por lo que dependerá del aporte de organizaciones*” (FOSIS: 2001; 12). Es decir, este espacio solo se especializa en el trabajo con un grupo específico y, a la vez, es sostenible y sustentable con el financiamiento otorgado por el FOSIS y otras instituciones.

### **3.1.2.- Telecentro y Estado: Conectividad, servicios y trámites públicos en línea**

Con respecto a la brecha digital, Rodrigo Márquez, investigador del PNUD, señala que en el mundo real, siempre hay un porcentaje de la población que no disfruta de las ventajas de la mayoría, por diferentes factores, tales como el nivel de escolaridad, la situación socioeconómica o por que no ha asimilado el uso de las NTIC a su vida laboral y cotidiana. No obstante, esta situación es más acuciante en los países en vías de desarrollo como América Latina y El Caribe o el continente Africano, donde sólo una ínfima parte de la población tiene acceso a las nuevas tecnologías.

En lo referente al informe sobre Desarrollo Humano en Chile, presentado en el año 2006, el análisis realizado por Rodrigo Márquez, refleja que el rol del Estado ha sido fundamental en la difusión tecnológica, Por ejemplo, según la encuesta CASEN 2000 y 2003, sólo un 1,3% de los hogares del quintil de menor ingreso tiene acceso a la red, mientras que los hogares del quintil más rico alcanzan el 54,1% con acceso a Internet. En cambio, esta situación se invierte si consideramos a los colegios como fuentes de acceso tecnológico. En ese sentido, la política pública ha contribuido a reducir los efectos de la brecha socioeconómica (Véase: PNUD: 2006: 38).

Por otra parte, Patricia Peña Miranda, experta en temas relacionados con el impacto social de las TIC, manifiesta que la brecha digital es un fenómeno cada vez más complejo, pero su discusión a nivel ciudadano, académico y de gobierno, ha contribuido a instalar en la opinión pública temas tales como la apropiación tecnológica y la inclusión digital. Con relación a esta última, se puede decir que han empezado a adquirir mayor relevancia tanto los obstáculos materiales, por ejemplo, la conexión a Internet y el acceso a la banda ancha, como asumir las dificultades de tipo simbólicas, como la exclusión cultural a partir del género, la etnia, las edades, entre otros.

En cuanto al acceso a las tecnologías, Peña, destaca la experiencia de los telecentros como una exitosa modalidad de proporcionar conectividad a las personas o grupos en condición de vulnerabilidad social. Iniciativa que tiene por objetivo reducir la brecha económica y social a las TIC. Además, los telecentros cuentan con

monitores que facilitan el aprendizaje de la comunidad y, a la vez, se convierten en un espacio que puede influir en la generación y fortalecimiento de redes sociales, puesto que, reducen los costos de vinculación y transacción entre estos sectores y otros grupos que anteriormente eran difíciles de alcanzar.

De acuerdo a lo expresado por Márquez y Peña, es vital la intervención del Estado y el aporte de las ONGs, de ahí que el gran desafío consista en encontrar un marco de Políticas Públicas, unidas al impulso de modalidades de acceso compartido, capaces de reducir las desigualdades tanto de acceso como de uso de las TIC y, así activar aquellas capacidades sociales como la participación, la cooperación y la innovación, que fortalecen los vínculos entre desarrollo humano y crecimiento económico.

Álvaro Ramírez, académico del Departamento de Ingeniería Industrial de la Universidad de Chile y experto en temas de innovación, capital social y modernización del Estado, destaca el análisis realizado a los casos más destacados de gobierno electrónico a nivel mundial como Finlandia e Irlanda, los que coinciden en un punto: han partido desde un esfuerzo colectivo por realizar una prospectiva a largo plazo en torno a la competitividad de cada país. Es más, han podido identificar en la investigación, el desarrollo tecnológico y el capital humano su apuesta por el desarrollo. Ahora bien, esta ventana de oportunidad que significa la revolución tecnológica para Chile, se encuentra sometida a un conjunto de factores, tales como las decisiones políticas, el marco institucional, el modelo de especialización

productiva e inserción internacional, etc., que pueden influir positiva o negativamente en la decisión de emprender un determinado sendero de transición desde el mundo analógico al digital.

En lo referente a los bajos índices de conectividad que evidencian los hogares de menores ingresos, Ramírez, plantea que se debe a los problemas generados por la mala distribución del ingreso y al vertiginoso avance de las tecnologías, que estarían generando un desfase en términos de cultura digital producido por el limitado acceso a las nuevas tecnologías. De ahí que, Ramírez, insista en la necesidad de generar Políticas Públicas y programas focalizados a los grupos más vulnerables, puesto que, las actuales temáticas ofrecidas por el gobierno electrónico no llegan a los ciudadanos que más lo necesitan, por ejemplo, la falta de una institucionalidad que coordine a los diversos Ministerios y Servicios Públicos involucrados en el Chile Solidario y el Programa Puentes, a nivel de digitalización, simplificación y convergencia de servicios y trámites públicos, asociados al esfuerzo del país en superar la pobreza; pues, el desarrollo de Trámites Públicos en Línea (TPL) implica disminución de costos para las instituciones vinculadas a la impresión de formularios y otros documentos que el trámite de forma presencial implica. Además, genera disminución de la discrecionalidad y aspectos asociados con la corrupción y logra ahorros relacionados con la integración de servicios.

Por lo tanto, Ramírez, sostiene que, una vez solucionados estos problemas, se podrá cimentar una cultura digital o de red, capaz de sustentar las demandas por un

mejor Gobierno Electrónico, servicios y trámites en línea, educación a distancia a través de plataformas electrónicas, acceso a redes comerciales, etc.

Por otra parte, José Baeza Miranda, Director del Telecentro El Encuentro, de Peñalolén, define el acceso comunitario a las TIC como un mecanismo de integración social. En efecto, la integración de las personas a una cultura digital tiene relación con la relevancia que adquieran las tecnologías para las personas, de acuerdo a sus propias necesidades, intereses y realidades culturales. Así, en la medida en que los individuos adopten e incorporen de manera intensiva el uso de las tecnologías en más aspectos de su vida, se podría estar en presencia de un sendero de aprendizaje acumulativo, que tendría que derivar en un proceso de apropiación tecnológica. Es decir, las personas son capaces de enfrentarse a las tecnologías con una actitud crítica y darle significado a dicho proceso, porque no son meros consumidores pasivos, sino productores activos de sentidos y contenidos en la Red. En lo que algunos denominan como *el uso con sentido*, en donde las tecnologías más que fines en sí mismos, son un puente o medio para lograr objetivos más amplios, por ejemplo, el acceso a las TIC, incide en los tipos de vinculación con otras redes y la posterior comunicación, coordinación y cooperación entre ellas.

Desde esta perspectiva, Baeza, sostiene que el proceso de integración a la cultura digital, se relaciona con la apropiación y el uso social que le dan las personas y la comunidad a la tecnología. Asimismo, el TLCE a través de los cursos de capacitación de Informática, otorga una certificación sobre una nueva competencia

laboral, junto al reconocimiento social a la persona por haber acumulado un nuevo conocimiento y desarrollado una nueva habilidad; además, esta formación aumenta las posibilidades de empleabilidad y, a la vez, favorece su movilidad laboral. Esto ha sido parte del esfuerzo del TLEC por mejorar el acceso, la conectividad y la formación de capital humano en la comunidad de Lo Hermida. Situación que va más allá de la cuestión del acceso a Internet o el uso de un computador.

Patricio Gutiérrez González, coordinador Gobierno Electrónico del Proyecto de Reforma y Modernización del Estado (PRYME), en términos de accesibilidad a las TIC, sostiene que ha sido muy importante el papel de iniciativas de acceso compartido, tales como los telecentros, infocentros, establecimientos escolares y los espacios comerciales (ciber cafés), puesto que, han ayudado a reducir los efectos de la brecha digital en sectores que no han podido acceder a la compra de un computador y a la contratación de un servicio de Internet.

Con respecto a los Servicios y Trámites Públicos en línea (TLP) ofrecidos por la plataforma electrónica del gobierno, desde la perspectiva de Gutiérrez, se ha realizado un aprendizaje evolutivo desde el trámite informativo, pasando por la transacción simple, hasta la transacción compleja, en el caso del Portal: Trámite Fácil, SII y Chilecompra. Lo que ha permitido alcanzar la simplificación de 350 trámites e incrementar la eficiencia en la gestión pública. Con la finalidad de fomentar el intercambio entre el Estado, la empresa y la ciudadanía.

Sobre el avance del Gobierno Electrónico en Chile, Patricio Gutiérrez, manifiesta que ha estado influido por dos grandes corrientes: la primera, tiene relación con los liderazgos que han demostrado algunas instituciones o servicios públicos, por ejemplo, el SII ha conseguido instalarse a la vanguardia a nivel global, en términos de realizar casi el 100% de los trámites relacionados con la declaración de renta vía Internet. La segunda, corresponde al impulso público – privado, que se ha traducido en la *Agenda de Gobierno Electrónico* y la *Agenda Digital*. En todo caso, Gutiérrez, reconoce la falta de complementariedad entre estas iniciativas, la política social y el PRYME, en términos de impulsar el diseño y desarrollo de servicios y TPL, orientados al Sistema Chile Solidario y Programa Puentes. De ahí, que el gran desafío consista en encontrar un marco de Políticas Públicas capaces de activar aquellas relaciones institucionales que permitan potenciar los vínculos entre desarrollo tecnológico, el buen gobierno y mejores servicios y tramites públicos puestos en Internet, para aquellos ciudadanos que más lo necesitan y que hoy se ven excluidos por un conjunto amplio de factores relacionados con la brecha digital.

Por lo mismo, Juan Carlos Pasco, experto peruano en temas de Gobierno Electrónico de la Organización de Estados Americanos (OEA), señala que el desarrollo actual de las iniciativas de Gobierno Electrónico en Chile, han estado promovidas por el interés generalizado por acortar la diferencia entre quienes tienen acceso a la tecnología y quienes no, así como, por el vertiginoso escenario de innovación tecnológica, que a más de uno abruma, por su rapidez, y que en los hechos, tan sólo un grupo de organizaciones del aparato público chileno han tenido la

capacidad de asimilar el uso de las TIC a la visión institucional. Situación que ha influido en una coexistencia entre instituciones avanzadas y otras rezagadas, en términos de adopción y adaptación tecnológica, aplicada al desarrollo de servicios y TPL, en ámbitos, tales como la atención al ciudadano y la gestión interna.

En cuanto a aspectos políticos e institucionales, para una nueva gestión social apoyada en las TIC, Pasco, sostiene que se deben tomar en cuenta el liderazgo institucional y el apoyo político como factores fundamentales para el diseño, el financiamiento e implementación de un proyecto de gobierno electrónico transversal, vinculado al desarrollo de TPL, asociados a una red de protección social como el Programa Puente, en Chile.

### **3.1.3.- El uso de las TIC, TLCE y el Gobierno Electrónico, asociado a la cadena de valor del Programa Puente y, a su vez, aplicado a la promoción del Capital Social**

En lo concerniente al trabajo de campo, se entrevistó a Jimena Ayala Ríos, Asistente Social de la Dirección Desarrollo Comunitario de la Municipalidad de Peñalolén y encargada de la Jefatura de la Unidad de Intervención Familiar (JUIF); quien tiene a su cargo la administración del Programa Puente y el trabajo de dieciséis apoyos familiares a nivel comunal. La mitad de ellos son municipales y la otra parte

dependen del FOSIS Metropolitano; los primeros tienen a cargo quince familias y los segundos, cuarenta.

En lo referente al uso de las TIC, especialmente Internet, en la Municipalidad, éstas se encuentran asociadas a tareas administrativas y funciones de información, comunicación y coordinación, por ejemplo, organizar reuniones de trabajo entre el equipo municipal y los apoyos familiares. Con respecto a la vinculación con las familias del Programa Puente, Ayala, manifiesta que no se han establecidos canales de comunicación, mediatizados por Internet, entre las familias, la Municipalidad, los apoyos familiares y otras instituciones del Estado. En cambio, ha sido de gran ayuda la incorporación del teléfono celular al uso cotidiano de las familias como un medio de interacción con sus apoyos. En efecto, muchas veces una llamada por teléfono ha favorecido resolver una consulta que habría demorado el logro efectivo de un mínimo social. En otras ocasiones permite identificar cuellos de botella provocados por la misma institucionalidad, por ejemplo, *“hemos tenido varias quejas de algunas familias del Puente, relacionadas con el Registro Civil, en Peñalolén, quienes como usuarios se han visto discriminados, actitud que muchas veces compromete el proceso de promoción social”*. Esta información no es recogida en los informes que son enviados al FOSIS a través de la plataforma electrónica; no obstante, algunas veces si son registrados en las carpetas.

Otro aporte lo hace, Andrea García, funcionaria del FOSIS Metropolitano y encargada del Programa Puente, en Peñalolén, al sostener que la alfabetización digital

no está incluida en las tareas del FOSIS; pues el trabajo institucional con las familias seleccionadas según su condición de pobreza, es lograr un conjunto de mínimos sociales, agrupados en siete dimensiones. En su opinión el FOSIS, ha establecido la incorporación de las TIC, tales como teléfonos móviles, computadoras, programas e Internet al trabajo interno relacionado con el sistema de información, que consiste en una base de datos que es completada mensualmente por cada apoyo familiar, de acuerdo al estado de avance de los mínimos comprometidos por las familias que están a su cargo. Lo que permite establecer un mecanismo de administración y control, vinculado al cumplimiento de la metodología. Así como el uso del teléfono, la página Web del FOSIS y las direcciones electrónicas, aplicados al ámbito de la atención ciudadana, donde las personas pueden solicitar información, reclamar o sugerir ideas que permitan corregir y solucionar los problemas que los originan.

Desde la perspectiva de Danilo Zapata Santander, apoyo familiar del FOSIS, quien desempeña su labor en Lo Hermida; la adopción tecnológica para el Programa pasa por dos aspectos: el primero, se relaciona con hacer más eficiente el ingreso de datos al sistema de información de la institución; y, el segundo, corresponde al uso de la intranet e Internet como herramientas de comunicación y búsqueda de información. Asimismo, destaca que en la evolución de la actual plataforma tecnológica, la colaboración de los apoyos en espacios conversacionales, que instituyó el FOSIS, fue fundamental para impulsar una serie de mejoras al sistema en áreas que hoy aportan más y mejor información, por ejemplo, *“pasamos desde un ambiente que sólo permitía llenar un casillero que indicaba logrado o no logrado, correspondiente al*

*cumplimiento de algunas de las siete dimensiones, hasta desarrollar un espacio donde uno puede expresar algunos hitos vinculados al proceso que ha llevado el grupo familiar en relación a los 53 mínimos sociales”*. Así como, establecer una ventanilla donde se ingresan los datos referentes al colegio al que asisten los hijos de las familias Puente.

A nivel de vinculación con las familias, Danilo Zapata, manifiesta que el uso del teléfono fijo y, en especial, el móvil, ha desempeñado un papel fundamental para mantener la comunicación, la coordinación y el seguimiento de los estados de avances que cada familia se ha comprometido a realizar en función de cumplir con los diferentes mínimos establecidos por el Programa y así poder ir superando su condición inicial de extrema pobreza. Sin embargo, Danilo agrega que tener como único medio tecnológico el teléfono, imprime una serie de limitantes, puesto que, a veces las familias cambian muy seguido de número telefónico y perdemos el contacto con ellos por varios meses. Teniendo presente que la incorporación de las familias a las TIC, se inicia generalmente a través de los hijos que tienen acceso a ellas, especialmente Internet, en los establecimientos educacionales y el ciber de la esquina. Este último, muchas veces, es visitado por *la madre y los hijos*, para buscar información relacionada con los requerimientos académicos. Además, estos jóvenes utilizan de manera habitual el Chat como un espacio más de interacción social. Situación que constituye todo un desafío para el Programa en términos de mantención y fortalecimientos de lazos débiles.

Sobre los servicios y TPL, ofrecidos por el Gobierno Electrónico, tanto el apoyo familiar como las encargadas del programa a nivel municipal y de FOSIS, manifiestan un uso meramente informativo para su entorno laboral, que no ha sido traducida en alguna iniciativa con las familias del Programa Puente en Peñalolén.

En cuanto al uso de la plataforma digital, Juan Carlos Pasco, resalta la importancia de contar con políticas públicas vinculadas a aumentar el nivel de capacitación y entrenamiento de los funcionarios públicos y de los propios usuarios, si se quiere incidir positivamente en el uso de los Servicios y Trámites Públicos en Línea. Asimismo, enfatiza que estas soluciones tecnológicas no significan impactos inmediatos para el Gobierno en términos de ahorro financieros. Sin embargo, estima que existen posibles ahorros vinculados a la eliminación de duplicaciones en recolección, actualización y almacenamiento de información, ahorro por distribución de correo, uso del papel y en tiempo, etc. Por ello, sostiene que es conveniente destinar mayores montos de los presupuestos públicos en el impulso de estos temas, con el fin de incentivar el desarrollo y uso de TPL.

En un nivel más operativo, Pasco, propone la necesidad de diseñar e implementar sistemas que permitan almacenar periódicamente información respecto al uso de los servicios públicos, subsidios y programas de promoción social, que son proveídos por cada institución vinculada al Programa Puente y al Sistema Chile Solidario, de forma que permita, en cualquier momento, hacer uso de ella para analizar la información que apoye la toma de decisiones, en relación con el impacto

que esta prestación ha tenido en las familias beneficiadas. En ese sentido, el ámbito de la cooperación público – privada, asociada al acceso comunitario a las TIC, constituye todo un espacio para instalar TPL, con la finalidad de reducir el tiempo de respuesta frente al trámite presencial. Asimismo, explicita la existencia de una disminución de costos vinculados a la ejecución, lo que genera aumento en la eficiencia y la eficacia, producto de un mejor monitoreo y evaluación continúa a la cadena de valor que el FOSIS, ha definido en siete dimensiones: salud, educación, dinámica familiar, identificación, habitabilidad, trabajo e ingresos.

Por lo tanto, Juan Carlos Pasco, reconoce que la institución puede innovar tanto en productos y procesos, a través de la adaptación tecnológica y la complementariedad de trabajo con otras iniciativas, en aspectos vinculados a la Infoalfabetización, calidad de acceso a Internet y capacitación, que inciden en el uso de servicios y TPL. Todo esto, sin incurrir en grandes esfuerzos financieros y humanos para el FOSIS, puesto que, incorpora las capacidades y la infraestructura social existentes, a la red de protección social Chile Solidario.

En lo que respecta a la gestión de la información y la construcción de capital social, Álvaro Ramírez, señala que la información corresponde a la materia prima necesaria para la gestación del conocimiento como elemento sustancial de la innovación y nuevas formas de coordinación en las esferas económicas, tecnológicas, políticas y sociales. Por tanto, afectan el tipo de comunicación y vinculación, que puedan realizar los sectores que se encuentran en situación de pobreza. En efecto, el

uso con sentido de las tecnologías, permitiría abrir nuevos vínculos y nuevas conversaciones con otras redes de las que antes estaban excluidos, dada su condición de pobres. Lo cuál constituye toda una oportunidad para construir y fortalecer el capital social existente en estas comunidades.

A juicio de José Baeza, el capital social aparece como un objetivo de trabajo que realiza el TLEC. Algunos alcances de la propuesta del Telecentro tiene que ver con el aprendizaje tecnológico y el acceso a nuevas redes, así como, la creación y desarrollo de múltiples espacios de interacción social. Esto se da principalmente, en Lo Hermida, con el uso de la radio, el Chat, el mail, el Blog y los sitios Web, donde las personas participan y traducen sus ideas, intereses y propuestas, en nuevas dinámicas de socialización. De esta manera, las TIC se manifiestan como un poderoso medio para acceder y generar nuevos lazos que sin duda fortalecen el capital social existente.

En lo referente al uso de los medios ofrecidos por el TLCE, tanto Danilo Zapata como Jimena Ayala, sostienen que sólo en una oportunidad, ha sido utilizada *la radio El Encuentro*, relacionada con el fortalecimiento del capital social con un grupo de jóvenes pertenecientes a las familias beneficiadas por el *Programa Puente*. En el marco de la iniciativa “*Aquí yo hablo*” que buscaba desarrollar tanto las habilidades comunicativas como la mirada territorial en torno a las problemáticas que más afectan a su núcleo familiar, tales como el desempleo de los padres, la droga, la falta de oportunidades, la paternidad adolescente, entre otras.

### **3.1.4.- El aprendizaje tecnológico y el uso de las TIC: Por una familia del Programa Puente en Lo Hermida**

En esta parte del trabajo se expone el caso de un grupo familiar de Lo Hermida, que ha sido seleccionado por dos años para ingresar al Programa Puente. Testimonio que constituye toda una experiencia de apropiación tecnológica; pues, Cristian y Gabriela, iniciaron un sendero de aprendizaje tecnológico informal junto a su hija Bárbara de 9 años, cuando ambos padres decidieron regalarle un computador para Navidad hace un par de años. En ese momento, como dice Cristian, *“nosotros jugábamos en la maquina con ella. Con el tiempo íbamos descubriendo nuevos programas, el Windows, el Excel; y comenzamos a usar Internet”*. Pero, un día nació la idea en la cabeza de Cristian de incorporar el PC, Internet y el conocimiento adquirido hasta el momento en torno a una fuente laboral que le ofreciera mayores ingresos y un mejor pasar.

Anteriormente, ambos trabajaban vendiendo cachureos en la feria y, ahora, venden películas y música. Este proceso de reconversión laboral ha sido para ellos una oportunidad de poder desarrollar un conjunto de habilidades asociadas a la informática. Por ejemplo, Cristian tiene a cargo las tareas de adopción tecnológica en la red y asume el desafío de conocer y utilizar un nuevo programa vinculado a reproducir de manera más eficiente un nuevo producto y, a su vez, Gabriela es la encargada de instalar los nuevos programas y reparar el equipo en caso que este sea afectado por un virus. Para Gabriela, en cambio, la apropiación de la tecnología le

permitió ayudar a su padre a confeccionar presupuestos, organizar cuentas y generar una serie de volantes para ofrecer sus servicios de jardinería y apoyar a sus hijos en la búsqueda de información para resolver las tareas de la escuela, así como, recuperar un vínculo familiar con una hermana en Australia, mediante el uso del correo electrónico.

En términos del uso tecnológico, asociado a la ampliación del capital social tanto Cristian como Gabriela, han sido capaces de hacerse de un par de cuentas en Internet y el Chat. Con las cuales han establecido nuevas relaciones a través de la red, por ejemplo, Cristian intercambia información referida a nuevas aplicaciones tecnológicas, que ha encontrado en su aprendizaje evolutivo. Sin embargo, no han demostrado todavía un interés por llevar esos nuevos vínculos a la vida cotidiana. Situación que es motivada, a juicio de ellos, por la desconfianza de no saber a quién tienen detrás del monitor.

Con respecto a la accesibilidad y usabilidad de la información, servicio y TPL, ofrecidos por medios digitales, uno y otro manifestaron que nunca han visitado un sitio del Gobierno y menos el de la Municipalidad de Peñalolén; pues ellos conocen donde queda cada una de las dependencias municipales, tales como salud, educación, OMIL, etc. Pero, si acceden constantemente a las páginas de los diarios, empresas, etc. A lo que usabilidad se refiere, Cristian, destaca la visita a sitios Web donde se pueden bajar programas, música y películas. Además, Gabriela, utiliza el portal de la Telefónica, para consultar la cuenta del teléfono. No obstante, ella agrega que este

servicio no le sirve mucho, porque la información que le es proporcionada por la compañía, a su juicio, no es muy detallada.

En lo referente al Programa Puente, la pareja manifiesta que su único canal de información, es el apoyo familiar. Incluso, *“si tenemos una consulta recurrimos al uso del teléfono celular para resolverla y lo usamos para coordinar próximas actividades con el apoyo, vinculadas al cumplimiento de nuestros compromisos”*.

Sobre el TLCE, sólo Gabriela lo conoce y hace un año atrás se inscribió en un curso de salsa, al cual no pudo asistir, por no tener con quien dejar encargados a sus hijos y por las largas jornadas que demandaba tener un puesto de trabajo en la feria.

## **PARTE II: CONCLUSIONES, RECOMENDACIONES Y DESAFÍOS**

### **Capítulo 4**

#### **CONCLUSIONES**

Con respecto al trabajo, los aspectos más importantes de la experiencia realizada en torno al Programa Puente y el Telecentro: “El Encuentro”, en Peñalolén, no ha sido solamente descubrir su propia lectura de la realidad y las herramientas que ocuparon para hacerlo, sino también, el conocimiento acumulado, la forma en que utilizaron las tecnologías y el capital social, para mejorar la calidad de vida de los grupos vulnerables en Lo Hermida. Por lo mismo, ha sido de gran importancia la ayuda de los expertos para situar a los actores públicos y privados y el Programa, bajo un contexto social e histórico, inserto en el marco de la sociedad de la información en Chile.

Teniendo en cuenta que aún es muy pronto para extraer conclusiones categóricas sobre el proceso de accesibilidad a las TIC, bajo la modalidad de acceso compartido y la usabilidad de los servicios y Trámites Públicos en Línea, que pueden tener las familias pertenecientes al Programa Puente. Sin embargo, en términos generales, la evidencia disponible, que destaca el presente estudio, apunta hacia las siguientes tres dimensiones: el aprendizaje tecnológico, el capital social y, por último, la insularidad institucional.

La investigación reconoce algunas oportunidades que hoy ofrece a las familias en situación de pobreza el uso y la apropiación de las *TIC*, en el ámbito de la ampliación de redes e incremento de su *capital social*. En efecto, la transformación de grandes flujos de información en *conocimiento*, puede traducirse en una herramienta útil para el desarrollo y fortalecimiento de nuevos espacios de complementariedad a través de *Internet y el resto de las TIC*. Por ejemplo, los compromisos socialmente compartidos, como la creación de oportunidades, la solidaridad y la equidad, que se manifiestan en acciones específicas en el mundo real, que involucran a todas las instituciones que puedan orientar su esfuerzo social de manera sinérgica, en resolver problemas concretos o manejar eficientemente situaciones de riesgo que afectan la calidad de vida y amenazan en diversos grados la manera de subsistencia de las personas, familias y comunidades, enfrentadas a situaciones de riesgo, propias de su condición de pobreza.

Sin embargo, hay que tener en cuenta que el *aprendizaje tecnológico*, puede generar nuevas formas de discriminación social negativa, al profundizar las desigualdades ya existentes entre los sectores más acomodados y aquellos con una limitada capacidad de acceso y uso de estas tecnologías, expandiendo la *brecha digital*. Condición que desfavorece el desarrollo de mayores grados de *capital humano*. Al no poder adaptarse dinámicamente a una realidad en rápido proceso de cambio y transformación. Situación que sería atribuible al déficit educativo que arrastran las familias en situación de pobreza. Por consiguiente, no estarían en condiciones de ocupar empleos bien remunerados y altamente calificados dedicados a

producir bienes materiales e inmateriales intensivos en conocimiento. Por cuanto, carecen del aprendizaje tecnológico y la acumulación de conocimiento para incorporar el progreso técnico y tecnológico a la actividad económica que desarrollan.

El caso de Cristian y Gabriela, pone en evidencia, cómo el sendero de aprendizaje tecnológico informal, ha promovido un proceso de reconversión laboral, que ha significado para ambos la explotación de un nicho de negocio específico, a raíz de la apropiación de los usos y funciones de las TIC. Sin embargo, no es trasladable de manera radical este estilo de generación de senderos de aprendizaje. Más aún, es necesario tener en cuenta la nueva institucionalidad que significan la OMC y los TLC, en términos de proteger una industria específica y garantizar los derechos de propiedad intelectual, que inhiben el proceso de aprendizaje a través de la imitación por duplicación. En ese sentido, copiar un producto no es gratis ni está libre de riesgos.

A su vez, este sendero no genera en sí mismo cambios fundamentales en los patrones de acumulación económica, cultural y social. Por ende, la apropiación tecnología de Cristian y Gabriela está en función de la entretención, la comunicación y la rentista, puesto que, todavía en ellos no madura la necesidad de generar nuevas redes sociales y hacer uso de la información, servicios y TPL, ofrecidos por medios digitales, con la finalidad de poder acceder, por ejemplo, al financiamiento de un proyecto de Microemprendimiento, que les permita incrementar los ingresos de su hogar de manera estable y formal. Lo que constituye un nuevo desafío para el FOSIS

junto a las Municipalidades, ONGs, e instituciones privadas o públicas, en términos de políticas sociales, porque son éstas las que permiten elevar la dotación de capital humano e incrementar las posibilidades de optar por nuevos emprendimientos o mejores empleos y así poder obtener mayores ingresos, con los que podrían satisfacer de manera autónoma las necesidades de su grupo familiar y, al mismo tiempo, difundir nuevos conocimientos al tejido social.

En cuanto al aporte que han recibido los apoyos familiares de parte del TLCE y las temáticas y servicios ofrecidos por el Gobierno Electrónico en su labor de acompañamiento de las familias que participan del Programa Puente, en Peñalolén. El trabajo de campo permitió concluir que existe una complementariedad de trabajo entre el FOSIS y TLCE, caracterizada como una *estrategia espontánea combinada*, vinculada al fortalecimiento del capital social; pues, hay una utilización de los medios ofrecidos en el Telecentro, en este caso, la radio, donde participaron un grupo de jóvenes pertenecientes a las familias beneficiadas por el *Programa Puente*. En el marco del programa radial: “*Aquí yo hablo*”, orientado al desarrollo de las habilidades comunicativas y de una mirada territorial alrededor de las problemáticas que más afectan a su núcleo familiar. En cambio, se observó que el uso de este espacio es subutilizado por los apoyos familiares para la coordinación con las redes territoriales y las instituciones relacionadas con los programas de superación de la pobreza y, a la vez, se comprobó que las temáticas ofrecidas a través del Gobierno Electrónico, son utilizadas habitualmente de manera informativa y no se aprecia la utilización de servicios o TPL. Además, se concluye que a nivel de acceso y usabilidad de las TIC,

las familias Puente recurren al uso del teléfono celular para coordinar sus actividades con los apoyos familiares y al ciber de la esquina para buscar información con la intención de apoyar el proceso educativo de sus hijos.

Por último, una de las debilidades del Gobierno Electrónico ha sido *la insularidad* a nivel de Servicios y TPL, vinculados al Programa Puente, que tiene por finalidad apoyar a las familias de extrema pobreza y, además, es la entrada al Chile Solidario. Cuyo objetivo es instalar un sistema de protección social para ayudar a las familias de extrema pobreza a salir de dicha condición, incorporándolas a una red social de servicios y programas de apoyo, por ejemplo, la nivelación de competencias laborales impulsado por el SENCE, usualmente no utilizado por las personas más pobres, y fomentando la recepción de todos los subsidios monetarios a los que tengan derecho, tales como el Subsidio Único Familiar (SUF), Pensión Asistencial de Invalidez (PASIS), Subsidio de Agua Potable (SAP) y otros.

En el ámbito de la Plataforma Electrónica del Gobierno, en torno a la política social vinculada a los servicios y TPL, se concluye que la falta de comunicación y coordinación interinstitucional entre el PRYME, MIDEPLAN, FOSIS, Municipalidades y las ONGs, ha significado postergar un sistema de seguimiento, monitoreo, satisfacción de usuarios y evaluación de impacto sobre los diferentes tipos de procesos y trámites involucrados en las dimensiones de identificación, salud, educación, dinámica familiar, habitabilidad, trabajo e ingreso. Lo que habría

permitido generar información oportuna y válida para apoyar la gestión y la toma de decisiones.

En términos de acceso, usabilidad y capacitación de los ciudadanos a nivel de Gobierno Electrónico, tanto el Programa Puente como los telecentros, pueden constituirse en una nueva institucionalidad donde se impulse el uso de los Servicios y Trámites en Línea, en el caso, de apoyar iniciativas de mejoramiento de la competitividad de la micro y pequeña empresa familiar, así como, los emprendimientos comunitarios, alentando de esta manera las economías locales. Con el propósito de integrar a las familias en situación de extrema pobreza a la economía formal y así poder incrementar sus ingresos. Por consiguiente, este soporte tecnológico y social, constituye todo un desafío para la *gestión social* y debiera ser considerado por el nuevo sistema de protección social, que es impulsado por la Presidenta Bachelet.

En conclusión, se debe tener en cuenta que los orígenes de la pobreza son multicausales y no atribuibles a un solo factor. Más aún, es necesario incluir en el tratamiento de la pobreza, el entramado de relaciones sociales locales y sus potencialidades para la construcción de capital social con el fin de facilitar la acción colectiva entre las personas que se encuentran en condición de pobreza. Esto también debe tener su correspondencia sobre los riesgos que esconde el *determinismo tecnológico*, puesto que sostener que la Internet y las TIC, por sí mismas produzcan cambios que transformen las condiciones económicas y sociales de los grupos menos

privilegiados de nuestras sociedades y del mundo, sería forzar demasiado la teoría sobre la realidad. Sin caer en la tecnofobia ni en la tecnofilia, se reconocen los efectos e impactos de la accesibilidad y usabilidad de las tecnologías en la generación y fortalecimiento de los lazos débiles, los que promueven el incremento del capital social. Por consiguiente, es necesario tener presente que la descripción del enfoque del capital social pone el énfasis en la manera en que tanto las instituciones como las redes sociales influyen en el acceso que los sujetos tengan a los recursos que puedan alcanzar para satisfacer sus necesidades, dependiendo de las relaciones sociales y de su ubicación en la red. Por ello, resulta útil integrar este enfoque a las políticas de superación de la pobreza, como una dimensión importante del análisis de las redes sociales, destacando el hecho de que éstas se estructuran y reestructuran para mantener o ampliar sus recursos.

Por lo tanto, se reconocen aquellas áreas específicas de trabajo que hoy se utilizan de manera espontánea o se pierden, a raíz de la no complementariedad entre el Programa Puente y el Telecentro: “El Encuentro”. Por ejemplo, desaprovechar oportunidades que podrían eventualmente generar capital social a través del uso de los medios ofrecidos por el TLCE o subutilizar el potencial de las nuevas tecnologías para mejorar la eficiencia y eficacia del trabajo de los apoyos familiares en esta comuna. Esto podría debilitar el esfuerzo del FOSIS por superar la extrema pobreza y aportar a la construcción de un nuevo sistema de protección social en Chile.

## Capítulo 5:

### RECOMENDACIONES Y DESAFÍOS

Un aprendizaje final, a la luz de los resultados, es que queda de manifiesto la necesidad de seguir realizando investigaciones vinculadas a este tema, lo que es una señal clara de cómo desde el Estado se debe avanzar en la medición de los impactos que genera la accesibilidad y usabilidad de las TIC y el Gobierno Electrónico, tanto en términos de construcción de capital social como los servicios, trámites y programas que éste le brinda a la ciudadanía, puesto que ellos deben generar valor agregado, especialmente, a las personas que más lo necesitan.

En cuanto a los resultados obtenidos por el estudio, se puede *recomendar* que en un nivel más operativo de la política social, se promueva tanto la convergencia de la plataforma tecnológica del Chile Solidario con la del *Gobierno Electrónico ya existente, pero vinculada más a una visión usuario – céntrica, en vez de una visión administrativo – céntrica*, como la integración del acortamiento de la brecha digital a los mínimos sociales, agrupados en las siete dimensiones, en términos de accesibilidad y usabilidad.

En efecto, proyectos a nivel comunitario como el entregado por el TLCE,

permiten canalizar de manera *fungible*<sup>20</sup>, las políticas públicas orientadas tanto a los procesos de reducción de la *brecha digital* como a los programas de superación de la pobreza. En cambio, la postergación de ambas iniciativas podría genera una nueva forma de discriminación social, al dejar a un segmento de la población en condición de extrema pobreza, marginadas y excluidas de la utilización de las *TIC*; herramienta que puede, por ejemplo, aumentar la empleabilidad de las personas o incentivar nuevos emprendimientos a través del aprendizaje y la apropiación tecnológica, que les permitiría incrementar sus ingresos y, con ello, mejorar las condiciones de vida de su hogar, dentro de las dinámicas y oportunidades ofrecidas por una economía de mercado.

Por ello, el Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS), se enfrenta a un nuevo *desafío* en su misión, puesto que, el Programa Puente será operado a partir del 2007 por las Municipalidades y, las funciones de monitoreo y evaluación del Puente, deberán ser realizadas por el FOSIS; pues, es la puerta de entrada al Sistema Chile Solidario. En ese sentido, el uso aplicado de las *TIC* contribuye a fortalecer la centralidad del FOSIS, en el esfuerzo país para que las familias de escasos recursos

---

<sup>20</sup> Con el objetivo de explicar este concepto económico de fungibilidad, aplicado al beneficio entregado por el TLCE, a la comunidad de Lo Hermida. Lo haremos desde un ejemplo expuesto por Joseph E. Stiglitz: "*El dinero que entra con un objetivo libera otro dinero para otro objetivo; el impacto neto no puede guardar relación alguna con el objetivo pretendido. Incluso se imponen condiciones que aseguran que un préstamo en concreto se utiliza bien, ese préstamo libera recursos en otro lugar, que pueden usarse bien o mal. En un país pueden haber dos proyectos de carreteras, uno para facilitar que el presidente llegue a su residencia de verano, y otro para permitir que un gran grupo de agricultores pueda llevar sus bienes al puerto. El país puede tener fondos para uno solo de estos proyectos. El banco puede insistir en que el dinero vaya al proyecto de incrementar la renta de los campesinos pobres, pero al suministrar la financiación, permite que el gobierno realice el otro proyecto*" (Stiglitz, 2002: 74).

egresen exitosamente del Programa tras haber cumplido las condiciones mínimas que establece la iniciativa gubernamental para salir de la extrema pobreza.

Esto abre un espacio de incidencia de las políticas públicas al combinar el esfuerzo público con la potencialidad generada alrededor de la Internet y el resto de las TIC como herramientas movilizadoras que pueden ser focalizadas y utilizadas por el FOSIS, en el desarrollo de una *infraestructura institucional* sinérgica. En efecto, la infraestructura institucional es un término empleado por Stiglitz (2002), para describir la creación o fortalecimiento de instituciones públicas o privadas, en redes de seguridad social, que promuevan al interior de la sociedad, valores socialmente compartidos, mediante relaciones recíprocas de confianza y apoyo mutuo. Por consiguiente, una sinergia público – privada se traduce en un elemento necesario para la consolidación de la transformación productiva que permita elevar la productividad de la mano de obra de las familias beneficiadas por el Puente, apoyadas en la incorporación del avance técnico y tecnológico, a la base de capital humano y social ya existente. Por lo tanto, apostar firmemente por una iniciativa como ésta, es favorecer un modelo de desarrollo que combina crecimiento y equidad.

## ADENDUM

Considerando que la investigación fue realizada a fines de 2007 se ha estimado oportuno incluir nuevas reflexiones referentes a la trayectoria que ha tenido el TLCE. Pensando en los desafíos existentes a nivel de pobreza y brecha digital que aún presenta la Comuna de Peñalolén, se encontraron otros elementos para el análisis sobre esta experiencia de acceso comunitario a las TIC, así como, las medidas que ha emprendido la Municipalidad con respecto a estos desafíos.

Después de un año y medio de haber conocido el funcionamiento del TLCE quienes participan en él reconocen los siguientes avances: *la consolidación de un modelo de gestión y un espacio de apoyo comunitario*. El primero se relaciona con el modelo de gestión basado en la autosustentación. Cabe señalar, que en los inicios del proyecto, el TLCE necesitó apoyo financiero externo para realizar las primeras inversiones en equipos e infraestructura, pero, en la actualidad, el TLCE se autofinancia y con ello favorece a la comunidad local; pues ésta tiene acceso a las TIC a un bajo costo.

El segundo avance corresponde al apoyo comunitario que presta el TLCE en términos de emprendimiento y capacitación, lo que ha permitido la participación en la sociedad de la información, mediante el uso y la apropiación de los beneficios del progreso tecnológico, a los sectores más vulnerables de la comuna para potenciar su desarrollo personal, social y productivo.

En cuanto a las estimaciones de la pobreza en la comuna, según los datos de la encuesta CASEN 2006, cerca del 8,7% de la población comunal vive en situación de pobreza, esto significa que un 3,2% de los habitantes está en situación de indigencia y un 5,4% en condición de pobreza no indigente. Lo anterior, representa una disminución con respecto a la medición efectuada el año 2000, que expresaba un 3,52% y un 12,17% en indigencia y pobreza, respectivamente. Sin embargo, pese al esfuerzo de las políticas sociales por reducir las tasas de pobreza e indigencia en la comuna, ésta última, durante el 2006, se mantenía por sobre la media provincial, regional y nacional (MIDEPLAN: CASEN 2000 y 2006).

En lo que respecta a la brecha digital, el nivel de penetración de Internet y disponibilidad de computadores en cada hogar de Peñalolén, en términos comparativos con otras comunas de la Región Metropolitana, se observa que en la comuna de Las Condes, por ejemplo, el 65,61% de los hogares tiene un computador en la casa y un 50,48%, posee acceso a Internet. En cambio, en la comuna de Peñalolén, sólo acceden a un computador un 25,58% de los hogares y sólo un 13,75% tiene conexión a Internet, según datos del Censo 2002.

Frente a este panorama social y tecnológico la Municipalidad de Peñalolén ha adoptado algunas medidas, tales como asumir la gestión del Programa Puente desde el 2007 y establecer como las principales causas que limitan el cierre de la brecha digital a nivel comunal el atraso tecnológico municipal junto a la alfabetización y el acceso a las TIC. En el caso de la brecha digital, la Municipalidad incorporó esta dimensión al

Plan de Desarrollo Comunal 2005-2008, como un objetivo estratégico, en torno a la idea de un modelo de comuna digital, siendo el TLCE un aliado importante en este objetivo, al haber alfabetizado digitalmente a unas 1.505 personas entre los años 2005 y 2008, y al ofrecer conectividad y acceso a la comunidad (véase: [www.claudiorrego.cl](http://www.claudiorrego.cl)).

En definitiva, los gestores del TLCE perciben que el trabajo con la Municipalidad ha sido más cercano, puesto que ésta considera *la modalidad de acceso comunitario* como una solución adecuada para reducir la brecha digital entre las personas y las familias en situación de pobreza a nivel comunal.

En cierto sentido, estas reflexiones complementan las conclusiones anteriormente expuestas y, además, aportan evidencias empíricas al debate académico y científico que motiven futuras investigaciones sobre el tema.

## BIBLIOGRAFÍA

Se citan exclusivamente las referencias bibliografía de textos y documentos, que constituyen el soporte teórico, empírico y analítico, para el desarrollo del presente estudio.

### Libros

Araya Dujisin, Rodrigo y Porrúa Vigón, Miguel, editores (2004): **América Latina Puntogob Casos y Tendencias en Gobierno Electrónico**, Santiago de Chile, FLACSO – Chile y AICD – OEA.

Arriagada, Irma Editora (2005): **Aprender de la Experiencia; capital Social en la Superación de la Pobreza**. CEPAL, Santiago de Chile, septiembre 2005.

Atria, Raúl y Siles, Marcelo (2003): **Capital social y reducción de la pobreza en América latina y el caribe**. CEPAL, Santiago de Chile, enero 2003.

Bauman, Zygmunt (1999): **La globalización, consecuencias humanas**. FCE. 1999

Beck, Ulrich (2004): **¿Que es la globalización? Falacias del globalismo, respuesta a la globalización**. Paidós.

Castells, Manuel (2004): *La Era de la Información: Economía, sociedad y cultura*. Volumen I: *La Sociedad Red*, México, Siglo Veintiuno Editores, S.A. de C V.

Claude, Marcel (2006): **El retorno del Fausto; Ricardo Lagos y la Concentración del Poder Económico**. Ediciones Política y Utopía, Santiago de Chile, diciembre 2006

Espinoza, Vicente (2001): *“Redes sociales y superación de la pobreza”*. En Durston, J y Miranda F (compiladores) **Capital Social y Políticas Públicas en Chile Volumen I**, Santiago de Chile, CEPAL.

Finkelievich, Susana, coordinadora (2000): **¡Ciudadanos a la Red! Los vínculos sociales en el ciberespacio**, Argentina. Ediciones CICCUS – LA CRUJÍA.

Fondo de Solidaridad e Inversión Social (FOSIS) (2002). **Manejo Social del Riesgo: Enfoque Orientador de la Intervención e Inversión del FOSIS**, Santiago de Chile, FOSIS.

Ffrench-Davis, Ricardo (2005): **Reformas para América latina: Después del fundamentalismo neoliberal**. Santiago de Chile, Editorial Siglo XXI

Ferrer, A. (1996): **Historia de la globalización: orígenes del orden económico mundial**. Fondo de Cultura Económica. Argentina

Katz, Jorge (2006): **Cambio estructural y capacidad tecnológica local**, revista de la CEPAL n° 89, Santiago de Chile, agosto de 2006.

Katz, Jorge y Stumpo, Giovanni (2001): **Regímenes competitivos sectoriales, productividad y competencia internacional**. Santiago de Chile, marzo 2001.

\_\_\_\_\_, y Hilbert, Martin (2003): **Los Caminos Hacia una Sociedad de la Información en América Latina y el Caribe**. CEPAL, Santiago de Chile, junio 2003.

Meller, Patricio (1996): **Un siglo de economía política chilena: 1890-1990**, Santiago de Chile, Editorial Andrés Bello.

Ministerio Secretaria General de Gobierno y Universidad de Chile (2003): **Gobierno Electrónico en Chile: Estado del Arte**, Santiago de Chile.

Molina, José Luis (2001): **El análisis de redes sociales una introducción**, Barcelona, Edición Bellaterra, S.L.

Neffa, Julio C. (2003): **El Trabajo Humano: contribuciones al estudio de un valor que permanece**, Argentina, Grupo Editorial Lumen.

Ocampo, José Antonio y Marín, Juan. Editores (2003): **Globalización y Desarrollo: Una reflexión desde América Latina**. Coedición del Banco Mundial y Alfaomega Colombia. 2003

Pérez, Carlota (2004): **Revoluciones Tecnológicas y Capital Financiero: La dinámica de las grandes burbujas financieras y las épocas de bonanza**, Argentina, Siglo XXI Editores. S.A.

Porrás, José I., Araya, Rubén, editores (2003): **E – democracia, Retos y Oportunidades para el Fortalecimiento de la Participación Ciudadana y la Democracia en la Sociedad de la Información**. Santiago de Chile, Editorial Universidad Bolivariana.

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo 2006 (PNUD): **Desarrollo Humano en Chile. Las nuevas tecnologías: ¿un salto al futuro?**

Ros, Jaime (2000): **Desarrollo Humano en Chile: Más Sociedad Para Gobernar el Futuro**.

\_\_\_\_\_, (2006): **Patrones de especialización comercial y desempeño del mercado del trabajo en América Latina**, serie macroeconomía del desarrollo CEPAL n° 49, Santiago de Chile, julio de 2006.

Stiglitz, Joseph E. (2002): **El malestar en la Globalización**. España, Santillana Ediciones Generales.

### **Documentos de Trabajo**

CEPAL, (2002): **Globalización y desarrollo**, Brasil mayo 2002.

CEPAL, (2004): **Desarrollo productivo en economías abiertas**, Santiago de Chile 2004.

Chaparro, María Jesús (2004): **Apoyo Familiar y Metodología de Trabajo con las Familias: Innovaciones, Limitaciones y Fortalezas**. Departamento Desarrollo Institucional, FOSIS Metropolitano Santiago, Junio 2004

Chile Emprende (2005): **La situación de la Micro y Pequeña Empresa en Chile**, Santiago de Chile, diciembre 2005

Ilustre Municipalidad de Peñalolén (2006): **Plan de Desarrollo Comunal de Peñalolén (PLADECO)**. Santiago, de Chile, julio 2006, [fecha de consulta: octubre del 2006], [en línea] <http://www.penalolen.cl/fileadmin/Documentos/PLADECO.pdf>

Klingenberg, Mathias; Berríos, Daniela y Herrera, Nelson (2001): *Sistematización y Evaluación del Programa “Acción Innovadora: Ampliando mercados para microempresarios y trabajadoras por cuenta propia de la comuna de Peñalolén”*. Resumen Ejecutivo y Recomendaciones. Santiago de Chile, FOSIS.

Orrego, Claudio y Araya, Rodrigo (2001): *Internet en Chile: Oportunidad para la participación ciudadana, temas de desarrollo humano sustentables*, N° 7, Santiago de Chile. PNUD

Porras, José I. (2003): *“Individualidad, Racionalidad y Redes. Las Nuevas Lentes para Comprender “lo Político” en la Sociedad de la Información”*. Santiago de Chile, Revista Polis N° 4, Publicaciones Universidad Bolivariana.

Serrano, Claudia (2003): *“Pobreza, capital social y ciudadanía”*, artículo en Proposiciones Vol. 34, Santiago de Chile, ediciones Sur 2003, [fecha de consulta: septiembre del 2006], [en línea] <http://www.sitiosur.cl.cl/> <http://www.sitiosur.cl/r.php?id=295>.

Silva, Iván y Sandoval, Carlos (2005): **Desarrollo Económico Local, Regional y Fomento Productivo: La Experiencia Chilena**. Serie Gestión Pública N° 49 CEPAL. Santiago de Chile, octubre del 2005.

Villatoro, Pablo y Silva, Alisson (2004): **Estrategias, programas y experiencias de superación de la brecha digital y universalización del acceso a las NTIC**. Documento de trabajo N° 1 CEPAL, Santiago de Chile, agosto 2004

### **Artículos y Revistas**

Contreras, Marcelo: *Clasismo y meritocracia en Chile: Mitos y realidades*, [fecha de consulta: septiembre del 2006], [en línea] <http://www.chile21.cl/medios/PDF/36a6.pdf>

Finqueliévich, Susana, *“Nuevos paradigmas de participación ciudadana a través de las tecnologías de información y comunicación”*, [fecha de consulta: agosto del 2006], [en línea] <http://www.links.org.ar>

Granovetter, Mark (1973): *La fuerza de los lazos débiles* (The Strength of Weak Ties) American Journal of Sociology, Volumen 78, [fecha de consulta: septiembre de 2006], [en línea]: <http://www.ucm.es/info/pecar/Articulos/granovetter2.pdf>

Hardt, Michael (1999): *“Trabajo Afectivo”*, [fecha de consulta: junio del 2006], [en línea] <http://www.espaimarx.org/3-25.htm>.

Ministerio de Planificación y Cooperación (MIDEPLAN) (2002): *Síntesis de los principales enfoques, métodos y estrategias para la superación de la pobreza*, Santiago de Chile.

Orrego L., Claudio: “*Modernización del Estado ¿vale más tarde que nunca?*”, [fecha de consulta: junio del 2006], [en línea] <http://www.mensajes.cl>

Red sobre el impacto social de las tecnologías de la información y comunicación (RediSTIC: 2003): *Perspectivas Latinoamericanas y el Caribe antes la CMSI: Otro lado de la Brecha*, Caracas Venezuela, septiembre 2003

Vignolo, Carlos, Potocnjak, Christian y Ramírez, Álvaro (2003): “**El desarrollo como un proceso conversacional de construcción de capital social**”. Revista Ingeniería de Sistemas. Volumen XVII, N° 1 (Págs. 5 – 37)

### **Webpage, en la línea argumentativa del estudio.**

<http://www.cepal.org>

<http://www.cieplan.cl>

<http://www.claudioorego.cl>

<http://www.chile21.cl>

<http://www.elencuentro.cl>

<http://www.espaimarx.org>

<http://www.fosis.cl>

<http://www.iabd.org>

<http://www.ine.cl>

<http://www.links.org.ar>

<http://www.mensajes.cl>

<http://www.mideplan.cl>

<http://www.oecd.org>

<http://www.pnud.cl>

<http://www.penalolen.cl>

<http://revista-redes.redires.es/webredes/lista.htm>.

## ANEXOS

### ANEXO I. ENTREVISTADOS

**Álvaro Ramírez Aluja:** Especialista en temas de innovación, capital social y modernización del Estado. Departamento de Ingeniería Industrial. Facultad de Ciencias Físicas y Matemáticas, Universidad de Chile.

**Andrea García:** Funcionaria del FOSIS Metropolitano y encargada del Programa Puente, en Peñalolén.

**Cristian y Gabriela:** Miembros de un grupo familiar beneficiarios del Programa Puente, en Peñalolén.

**Danilo Zapata Santander:** Apoyo familiar a cargo del FOSIS en Peñalolén.

**Jimena Ayala Ríos:** Asistente Social. Dirección Desarrollo Comunitario. Municipalidad de Peñalolén.

**José Baeza Miranda:** Director del Telecentro “El Encuentro”, en Peñalolén.

**Juan Carlos Pasco (Perú):** Experto de la Organización de Estados Americanos (OEA), en temas de Gobierno Electrónico.

**Patricio Gutiérrez González:** Coordinador Gobierno Electrónico. Proyecto de Reforma y Modernización del Estado.

**Rodrigo Márquez:** investigador del PNUD y parte del equipo encargado de la preparación del Informe sobre Desarrollo Humano en Chile 2006.

## ANEXO II. ESTRUCTURA Y CONTENIDO DE LA PAUTA DE ENTREVISTA

Se aplicará una entrevista de tipo semi – estructurada. Por lo tanto, cabe introducir las dimensiones del estudio junto con las categorías claves y su explicación. Las preguntas a efectuar se orientarán a lograr los objetivos de información enunciados.

DIMENSIÓN DE ANÁLISIS	CATEGORÍAS DE ANÁLISIS	DESARROLLO
Tecnología y servicios existentes en el TLCE y lo que se ofrece a la comunidad.	Tecnología disponible. Servicios relacionados y ofrecidos. Relación con el Gobierno Electrónico.	En esta dimensión se recogerán datos relativos a los aspectos tecnológicos que el TLCE ofrece a la comunidad, también, se acopiará información acerca de los servicios que pudiera prestar.
Uso de las tecnologías ofrecidas por el TLCE, que manejan los apoyos familiares en los programas citados	¿Qué utiliza? ¿Cómo lo utiliza? ¿Con qué frecuencia? ¿Qué sitios visita? ¿Qué instrumentos del Gobierno Electrónico conoce y utiliza? ¿Qué tipo de información nueva ha conocido? ¿Cuál ha sido el papel de los encargados del TLCE en la relación con los apoyos familiares como usuarios?	Se buscará información acerca de la relación que han construido los apoyos familiares con el uso de las NTIC.
Transformaciones generadas en los apoyos familiares por el uso del TLCE y qué vínculos han construido a partir del uso de la información.	Desarrollo de nuevas habilidades. Potencia las relaciones afectivas con los beneficiarios del Programa Puente. Manejo de servicios de Gobierno Electrónico. Impacto en los procesos de toma de decisiones. Aceptación o rechazo al uso de NTIC, en los Programas de superación de la pobreza. Facilita la conexión con otras personas o grupos.	Se busca identificar el nivel de apropiación de los servicios ofrecidos por el TLEC y que transformaciones se han generado a partir de ellos.
Aporte a nivel de capital social que resulta del uso de los recursos ofrecidos por las herramientas tecnológicas y el Gobierno Electrónico en materia de superación de la pobreza.	Recursos obtenidos. Redes sociales. Redes institucionales.	Se buscará relevar los efectos específicos de transformaciones a nivel de capital social en las familias beneficiadas por el Programa Puente.

### ANEXO III. POBREZA EN PEÑALOLÉN, SEGÚN CASEN 2006

#### POBLACIÓN BAJO LA LINEA DE LA POBREZA 2006

	Indigentes		Pobres No indigentes		Total Pobres		No Pobres		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
<b>Peñalolén</b>	7.738	<b>3,25 %</b>	12.978	<b>5,45 %</b>	20.717	8,69 %	217.576	91,31 %	238.294	100 %
<b>R. M. *</b>	156.782	<b>2,39 %</b>	534.967	<b>8,16 %</b>	691.749	10,55 %	5.863.194	89,45 %	6.554.944	100 %
<b>País</b>	517.629	<b>3,20 %</b>	1.694.517	<b>10,49 %</b>	2.212.146	13,70 %	13.940.257	86,30 %	16.152.404	100 %

Fuente: Elaboración propia con base en los datos de la Encuesta de Caracterización Socioeconómica Nacional (CASEN), Ministerio de Planificación (MIDEPLAN) (2006).

\* Región Metropolitana