

**Internet y sociedad en  
América Latina y el Caribe,  
investigaciones para  
sustentar el diálogo**

Marcelo Bonilla, Gilles Cliche, editores

**Internet y sociedad en  
América Latina y el Caribe,  
investigaciones para  
sustentar el diálogo**



© 2001 FLACSO, Sede Ecuador  
Páez N19-26 y Patria, Quito – Ecuador  
Telf.: (593-2-) 2232030  
Fax: (593-2) 2566139

ISBN: 9978-67-065-3  
Editores: Marcelo Bonilla y Gilles Cliche  
Coordinación editorial: Alicia Torres  
Cuidado de la edición: Jesús Pérez de Ciriza  
Diseño de portada y páginas interiores: Antonio Mena  
Imprenta: RISPGRAP  
Quito, Ecuador, 2001

# Índice

Agradecimiento .....	11
Presentación .....	13
Introducción:	
Investigación para sustentar el diálogo sobre el impacto de Internet en la sociedad latinoamericana y caribeña .....	15
<i>Marcelo Bonilla, Gilles Cliche</i>	
Internet, cultura y educación	
Náufragos y navegantes en territorios hipermediales: experiencias psicosociales y prácticas culturales en la apropiación del internet en jóvenes escolares .....	39
<i>José Cabrera Paz</i>	
Aproximación etnográfica a la introducción de nuevas tecnologías de información y comunicación en dos escuelas rurales del centro sur de Chile .....	131
<i>Miguel Ángel Arredondo, Ramiro Catalán, Jorge Montesinos, Sebastián Monsalve</i>	
Aprendiendo de los pioneros: una investigación de las mejores prácticas de la Red TELAR .....	173
<i>Daniel Light, Adriana Vilela, Micaela Manso</i>	

<b>Impacto social del Internet en el espacio local</b>	
<b>Los impactos sociales de la incorporación de las TIC en los gobiernos locales y en los servicios a los ciudadanos.</b>	
<b>Los casos de Buenos Aires y Montevideo . . . . .</b>	<b>213</b>
<i>Susana Finquelievich, Silvia Lago Martínez, Alejandra Jara, Pablo Baumann, Alén Pérez Casas, Martín Zamalvide, Mariano Fressoli, Raquel Turrubiates</i>	
<b>Impacto social de las tecnologías de información y comunicación en el espacio local . . . . .</b>	<b>278</b>
<i>Uca Silva</i>	
<b>Internet y gestión local: hacia la creación del <i>habitus</i> en el ciudadano . . . . .</b>	<b>309</b>
<i>Ester Schiavo, Sol Quiroga, Daniel Carceglia, Leandro Coppolecchio, Daniel Cravacuore</i>	
<b>¿Cómo medir el impacto cualitativa y cuantitativamente? . . . .</b>	<b>347</b>
<i>Julián Casasbuenas, Omar Martínez, Sylvia Cadena</i>	
<b>Internet, derecho y sociedad</b>	
<b>Impacto de las nuevas tecnologías de comunicación información sobre los derechos de intimidad y privacidad . . . .</b>	<b>375</b>
<i>Carlos G. Gregorio, Silvana Greco y Javier Baliosian</i>	
<b>Internet y derechos de autor . . . . .</b>	<b>445</b>
<i>Agustín Grijalva</i>	
<b>Políticas públicas para el Internet a inicios del tercer milenio</b>	
<b>Hacia un modelo de franquicias para telecentros comunitarios en América Latina . . . . .</b>	<b>479</b>
<i>Scott S. Robinson</i>	

<b>Internet y políticas públicas socialmente relevantes: ¿Por qué, cómo y en qué incidir? . . . . .</b>	<b>509</b>
<i>Juliana Martínez y equipo de la Fundación Acceso</i>	
<b>La búsqueda colectiva de un impacto positivo de Internet La experiencia del proyecto Metodología e Impacto Social de las TIC en América Latina y el Caribe (MISTICA) y la constitución de la red de observación OLISTICA . . . . .</b>	<b>543</b>
<i>Daniel Pimienta y Luis Barnola</i>	
<b>Notas introductorias para el análisis de las políticas de Internet en América Latina y el Caribe . . . . .</b>	<b>587</b>
<i>Roberto Roggiero</i>	
<b>Conclusión general: hacia la sinergia entre la investigación del impacto social de las TIC y la acción política para la construcción de un desarrollo equitativo . . . . .</b>	<b>603</b>
<i>Marcelo Bonilla, Gilles Cliche</i>	

# Impacto social de las tecnologías de información y comunicación en el espacio local

Uca Silva\*

## Marco referencial

En su primer mensaje a la ciudadanía, el día 21 de mayo de 2000, el presidente Lagos se refirió al tema de la implementación y expansión de las nuevas tecnologías de comunicación e información en la sociedad chilena<sup>1</sup>. En esa ocasión, le dio prioridad considerándolo una de las necesidades urgentes a las que les tenía que responder el país si no quería quedar marginado del desarrollo internacional. De acuerdo con el discurso presidencial, el desarrollo de las nuevas tecnologías de comunicación e información (TIC) no sólo nos incorporará al concierto internacional en esta área, en la cual se concentra un finito número de privilegiados; además, asegurará un desarrollo interno social, político y económico imposible de obtener a través de otras vías.

El explosivo desarrollo de las TIC al que aludió el presidente Lagos es, en verdad, una realidad ineludible. Estamos en ella, querámoslo o no. Lo que sí se omite en esa expresión es que dichas nuevas tecnologías nos llevan por caminos inciertos, ya que en estos momentos no sabemos cabalmente los posibles impactos que éstas pueden tener.

---

\* SUR Centro de Estudios Sociales y Educación. Santiago de Chile

1 Mensaje presidencial sobre el Estado de la Nación, 21 de mayo del año 2000. Secretaría de Comunicación y Cultura, Gobierno de Chile.

Hoy en día existe un cuerpo de conocimiento, principalmente técnico, focalizado en las dimensiones cuantitativas de la expansión de la infraestructura tecnológica, el cual ha sobrevalorado sus beneficios económicos. Esta aproximación ha dejado pendiente una reflexión más profunda sobre el impacto social y cultural que acompaña esta implementación. Ello significa observar y analizar cómo el desarrollo tecnológico de la industria de la comunicación ha transformado el ámbito de las relaciones sociales, es decir, las formas en que hombres y mujeres se comunican, se informan, y el sentido que adquiere esta dimensión en su vida cotidiana.

El presente informe da cuenta del proyecto “Impacto Social de las Tecnologías de Información y Comunicación en el Espacio Local”. El objetivo central de este estudio fue identificar cómo las TIC se han instalado en el escenario nacional, específicamente en el espacio local, en los municipios. Ello significa examinar cuáles han sido las características y evolución de la implementación y del uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, desde dos perspectivas: por una parte, la experiencia de los municipios; y por otra, la percepción de hombres y mujeres vinculados al municipio. En este documento, a través del análisis de los discursos, se presenta el relato construido por ambas partes sobre las TIC en el espacio local<sup>2</sup>.

Un eje central de este estudio ha sido la observación de las posibilidades que las nuevas tecnologías de comunicación e información puedan generar para la ciudadanía en el ámbito de la participación. Se sostiene que las TIC pueden constituirse en espacios de integración social y ampliación de los derechos ciudadanos. Sin embargo, para que esto suceda existen requisitos previos de igualdad de acceso e integración a ellas; sin estas condiciones se corre el riesgo de reproducir factores de exclusión e inequidad y, como corolario, que no se logren constituir en un vínculo real entre el municipio y la ciudadanía.

### *Contexto general*

El surgimiento de las TIC ha suscitado cambios sociales y ambientales de considerable magnitud que, además, tienen implicaciones de largo alcance.

---

2 La investigación se realizó en cuatro municipios, de las siguientes comunas: El Bosque (urbano pobre), Puente Alto (urbano medio), Los Andes (rural), Rancagua (urbano, región).



Por una parte, no sólo involucran enormes y obvios beneficios, sino también costos significativos. Por otra, han planteado nuevos parámetros de discriminación, dada la brecha existente entre los grupos de mayor acceso a las nuevas tecnologías y los excluidos. Esta exclusión de los grupos empobrecidos, desde el punto de vista de la información, muchas veces coincide con otros tipos de exclusión (económica, de género) y refuerzan esa condición previa.

El desarrollo tecnológico comunicacional, en todas sus variables, ha arribado a América Latina con la marca de la desigualdad. Desde los inicios del desarrollo de la información tecnológica se formaron conglomerados concentrados en los países del primer mundo, que luego expandieron sus actividades y productos a distintas regiones; por esta vía, se transformaron en grandes grupos financieros que han dominado la industria de la comunicación, información y entretenimiento. Un informe de la UNESCO sobre las comunicaciones mundiales señala que de los 78 mayores conglomerados de comunicación, según el *ranking* total del volumen de ventas de los medios, 39 tienen sede en Estados Unidos, 25 en Europa Occidental, 8 en Japón, 5 en Canadá y 1 en Australia. Ninguno de ellos pertenece a un país en desarrollo (UNESCO 1989: 104-105). Ello es sólo un ejemplo de una gran lista que da cuenta de esta desigualdad en el ámbito internacional.

Los estudios sobre tecnologías de comunicación e información se han focalizado por lo general en las desigualdades entre países y regiones, enfrentando 'lo desarrollado' con lo 'por desarrollar'. Esta brecha tecnológica ha sido analizada con diversos enfoques, en su mayoría orientados a dar cuenta de los beneficios y de los límites que se han manifestado en este campo. Por su parte, los análisis llevados a cabo en el ámbito nacional tienden a centrarse en las expresiones cuantitativas de la implementación de las TIC. Esta mirada tecnocrática ha sido la más desarrollada y se ha caracterizado por sostener una lectura alentadora de datos altamente desalentadores. El aumento en las cifras es interpretado no sólo de manera optimista desde la perspectiva de la mayor satisfacción de una carencia, sino, además, con el fascinado encandilamiento con que han reaccionado los distintos países frente a las nuevas tecnologías (Mattelart y Schmucler 1983).

En la perspectiva de los países que las producen, las TIC representan la nueva etapa de un proceso continuo de aceleración de la modernidad que ahora daría un salto cualitativo —de la revolución industrial a la revolu-

ción electrónica—, del cual ningún país puede estar ausente so pena de muerte económica y cultural. En América Latina, la irrupción de estas tecnologías se inscribe en un viejo proceso de esquizofrenia entre modernización y posibilidades reales de apropiación social y cultural de aquello que nos moderniza. “Se informatizan o se mueren”, es la consigna que se asume en los países de un capital en crisis, necesitado con urgencia de expandir el consumo informático (Martín-Barbero 1987). En esta área no alcanzamos a implementar plenamente una tecnología, cuando estamos obligados a asumir otra nueva. Desde la puesta en uso de los primeros medios de comunicación a larga distancia creados en los países desarrollados, hemos sido receptores y difusores de estos nuevos inventos e instrumentos, que en algunas ocasiones han logrado instalarse con resultados más exitosos que otros.

Las expresiones que asume este proceso de esquizofrenia pueden rastrearse en distintos ámbitos. Es posible encontrar sus huellas tanto en la cotidianidad como en las decisiones que implican bruscos virajes de la política nacional. En lo cotidiano, está lo que Martín-Barbero (1987) denomina un ‘hueco semántico’. Esto significa que las nuevas tecnologías, al no poder ser referidas a su contexto de producción, son consumidas desde un vacío, un hueco que la mayoría de estos países colman ‘semantizando’ el nuevo objeto desde el lenguaje de la magia, de la religión, u otros. En este contexto emergen las preguntas sobre cuáles son las características de este consumo, y sobre los contenidos y sentidos con que se está conformando ese vacío semántico. De esta forma, podemos hablar del proceso de ‘resignificación’ que tienen las nuevas tecnologías en América Latina, entendiendo esto como los nuevos sentidos que hombres y mujeres les asignan a las TIC desde las experiencias, usos y valores de su vida cotidiana.

### *Lo nacional, lo local*

Chile está en plena transición hacia la sociedad de la información. La década del 90 fue testigo de una expansión extraordinaria de la base material y de infraestructura de las nuevas tecnologías de información y comunicación. En ese periodo, el número de teléfonos fijos se triplicó, los celulares aumentaron de 0 a 800 mil unidades, y el número de abonados a la televisión por cable creció desde 0 hasta 900 mil hogares. La informatización de institucio-

nes, de empresas y, en menor medida, de hogares, ha tenido un aumento sostenido: el número de computadoras per cápita en estos sectores se multiplicó seis veces. El 19 % de los ocupados ya trabaja con computadoras y el 11 % de los hogares dispone de este instrumento (Informe de Comisión Nacional de Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación, s/f).

A través de procesos de modernización y descentralización, el Estado ha asumido la tarea de adoptar estas nuevas tecnologías para fortalecer técnicamente su aparato institucional. Esto ha generado una línea de política técnico-comunicacional<sup>3</sup> en la alta gestión pública.

El vértice de articulación entre la generación de estas propuestas y la sociedad en su conjunto ha sido el espacio local. Éste se ha visto revalorizado en el actual contexto social, en tanto lugar estratégico que permite la apertura a la democracia y la solidaridad que trasciende sus propios límites. Ello queda de manifiesto en el hecho de que los avances en la consolidación de la democracia y la modernización se han plasmado en múltiples iniciativas realizadas a través de los gobiernos regionales y comunales. No obstante, la articulación a través de las nuevas tecnologías de información y comunicación ha sido un proceso del cual no se tiene conocimiento en el ámbito local, y no sabemos qué uso e impacto ha tenido la implementación de las TIC en la gestión municipal.

### *La comunicación como participación*

En los países de nuestra región, es de enorme importancia incorporar la participación democrática de hombres y mujeres en la reinención de lo local, no sólo como punto de un programa sino como fuerza viva que alimenta la conquista de nuevos espacios ciudadanos (Alfaro 1995). Pero este proceso de democratización del país tiene una condición insoslayable, asegurar el acceso a la comunicación como un derecho esencial de la ciudadanía. Tal derecho se transformará en un derecho básico para el futuro, orientado a lo público y lo participativo.

---

3 Se denomina 'técnico-comunicacional', ya que en el desarrollo y difusión de los nuevos instrumentos tecnológicos de información y comunicación no ha predominado una definición comunicacional.

La participación es un aspecto esencial de la representatividad del sistema político. La falta de participación favorece la manipulación de intereses, y permite tanto la 'sub-' como la sobre-representación de algunos de ellos. Para que la participación sea potenciada por la comunicación, es necesario establecer redes de distribución de información operacionales, en vez de jerárquicas; invertir en infraestructura de comunicación en la cual el usuario pueda ver y escuchar, pero también hablar y hacerse escuchar; y universalizar la información creíble, veraz y oportuna (Lahera 1995). Sólo de esta forma, el proceso de comunicación en el espacio local establece un vínculo entre el gobierno territorial y la ciudadanía, cuya calidad se define por la capacidad de activación de las funciones comunicantes de los distintos involucrados en la relación. Ello implica derechos y responsabilidades de información, difusión y otros elementos comunicacionales que refuercen el proceso del desarrollo local y aseguren la participación ciudadana en él. Las TIC tienen un importante papel de 'pegamento' en las diversas funciones mencionadas.

La informática por sí misma no asegura la participación, pero su adecuada incorporación genera oportunidades para ella y favorece la reformulación de los estilos de interacción entre los diversos involucrados (instituciones gubernamentales y ciudadanía) y su relación con la información. Como señala Lahera (1995), no ha habido coherencia ni se ha diseñado una política de introducción de la informática en el sector público. No se han realizado intentos de interconexión entre los servicios, lo que ha obligado a duplicar mucha información existente.

### **El escenario de los municipios**

La implementación de las nuevas tecnologías de información y comunicación en los municipios ha sido un proceso lento, que se ha acelerado significativamente en los últimos tres años en forma paralela a la masificación de la infraestructura computacional en los diversos departamentos municipales. En palabras de un funcionario municipal: "En el año 92 llenamos el municipio de máquinas eléctricas, en el 94 cambiamos las máquinas por procesadores de textos y ahí nos dimos un salto al 96, cuando compramos las computadoras, y en el 98 todas las unidades las tienen, aunque no de acuerdo a lo que todos piden".

Este proceso ha sido similar en todos los municipios observados, y en él se pueden identificar algunos momentos o etapas. En un primer momento, hay una instalación limitada de computadoras, seguida por un aumento en la provisión de equipos computacionales que se incorporan en los diversos departamentos de los municipios; por último, se inicia un período donde se integran otras tecnologías. Nos parece importante aclarar que estas etapas, aunque son de alguna forma interdependientes —esto es, debe pasarse por una para avanzar a la siguiente—, no son excluyentes, en el sentido de que una etapa puede presentar aún muchas características de la anterior.

#### *Primer momento: instalación de las TIC*

La desorganización y espontaneidad han sido las propiedades que han caracterizado la instalación primaria de las TIC en los municipios. Tanto su implementación como su mantenimiento dan cuenta de la voluntad e interés de ciertos funcionarios, generalmente jóvenes profesionales con formación tecnológica, que por sus características asumen papeles protagónicos en el desarrollo de las tecnologías en sus lugares de trabajo. Promueven compras, solicitan equipos, primero para su uso personal y posteriormente para impulsar acciones colectivas. Aunque esta promoción coincide con un momento de implementación de TIC en otros espacios sociales, tales como el Estado central o las empresas, es importante considerar su ocurrencia en el ámbito local, ya que ello da cuenta de un nuevo sujeto social que tiene una preparación profesional cercana a las TIC. El enfoque de estos jóvenes es fundamentalmente técnico y su fascinación con las nuevas tecnologías radica en una evaluación sobre costo y beneficio. Ahorrar tiempo, ahorrar dinero, ingresar a lo moderno, asegurar una mejor gestión, son claramente los principales beneficios que perciben en la implementación de las nuevas tecnologías. En la medida en que comienza a formalizarse un área informática en los municipios, disminuye la incidencia de estos jóvenes en el proceso general de informatización.

Actualmente, no hay en Chile encargados de la implementación de las TIC en los municipios, sino profesionales que asisten informalmente la compra de computadoras. No existen los departamentos de informática, no hay especialistas de mantenimiento y tampoco este ítem es considerado en

el presupuesto municipal. Los equipos no tienen un sistema de programas compatibles entre ellos, y generalmente los que tienen no han sido adquiridos formalmente.

La distribución del limitado número de computadoras reproduce el modelo jerárquico de la institución. Es así que las primeras beneficiadas han sido las oficinas de las jefaturas, aunque los equipos fueran de mayor utilidad en otros departamentos. También existe control sobre los aparatos; incluso, en uno de los municipios se instalaron unas pocas computadoras en una oficina con llave, la cual era controlada por la administración. Tras esta primera fase, se da paso a la incorporación de un mayor número de computadoras, momento en el cual se puede percibir una evolución hacia una mejor organización en la instalación de estas nuevas tecnologías.

#### *Segundo momento: ampliación de las TIC*

Esta etapa, de aumento en la provisión de equipos computacionales, marca el comienzo de un proceso de formalización, y en ella se consolida, aunque de forma incompleta, la instalación de las computadoras en los municipios. Su distribución se extiende hacia todos los departamentos, perdiéndose el sentido de exclusividad para las jefaturas. Su uso se 'democratiza' y se plantea un nuevo objetivo: proveer tecnología a los profesionales para asegurar una mejor gestión.

De acuerdo con los entrevistados, es el nivel municipal profesional el que produce demandas relativas a una mejor implementación de nuevas tecnologías, como reacción a su incorporación por otros servicios del Estado y municipios con mayores recursos. Ello pone de manifiesto que la demanda no proviene de los usuarios. En algunos municipios, la solicitud de los profesionales es percibida en un comienzo como una nueva carga, debido a los pocos recursos con que cuentan, y más relacionada con la competitividad que con la eficiencia. Sin embargo, esta visión se neutraliza y transforma en la medida en que ven logros concretos producto de la implementación de las tecnologías en sus trabajos, tales como el mejoramiento de la gestión municipal a través de la modernización en el suministro de servicios.

Con estos antecedentes, se comprende que la instalación de computadoras, en todos los municipios observados, se hiciera sustentada en una ló-

gica que privilegia reforzar las condiciones internas de gestión y administración de estos organismos. Ella responde a la necesidad de administrar la información al interior de los municipios, especialmente en el área de finanzas, además de crear bases de datos para la gestión. Al mismo tiempo, se concentran los esfuerzos en la implementación de las nuevas tecnologías en los departamentos de servicios, tales como tránsito, para proveer patentes, licencias de conducir, permisos de circulación; también para el sistema de aseos y de información geográfica de los municipios.

La lógica de implementación en la cual se apoyan las decisiones de distribución de la tecnología da cuenta de un definido interés por optimizar los servicios técnicos administrativos, aunque como resultado hay también un significativo impacto en la relación con la ciudadanía, traducido en un mejor cumplimiento de funciones y, por lo tanto, una mejor atención al público. A la vez, es importante destacar que esta lógica de implementación de sistemas computacionales no contempla los aspectos comunicacionales vinculantes que tienen las nuevas tecnologías, dejando así pendiente el tema de desarrollo de la ciudadanía.

La instalación de computadoras en los departamentos que pertenecen al área social de los municipios es de menor impacto, y se concibe principalmente como apoyo para el manejo de información interna de estos servicios. Los funcionarios señalan que ello se explica en parte por la concentración de esfuerzos en las áreas anteriormente mencionadas, pero también por una falta de proyección respecto de las nuevas tecnologías en los profesionales que componen el área social. Así, uno de los entrevistados señaló que la ausencia de desarrollo en esta área da cuenta de la falta de interés de sus profesionales por las nuevas tecnologías, y de la desvalorización del tipo de acción que implica el trabajo computacional. Éste es visto como prolongación del manejo de las máquinas de escribir —esto es, digitar—, lo cual produce rechazo por ser considerado ‘un trabajo de secretaria’. Así, por la falta de conocimiento, se pierde el sentido de las actuales propiedades del instrumento —ser moderno, rápido, capacidad de almacenar y manejar grandes volúmenes de información— y se lo reifica, adjudicándole sentidos tradicionales desvalorizados. Esta visión convive con la de otros funcionarios que no tienen clara la necesidad de incorporar computadoras y consideran que las tecnologías de información y comunicación para el área social son un lujo.

En esta etapa se identifica como un elemento importante en la implementación de las TIC, la entrega del Programa de Estratificación Social por parte de Ministerio de Planificación y Cooperación (MIDEPLAN). Este programa de software contiene la sistematización de la Ficha CAS II (Comité de Asistencia Social Comunal), un instrumento que permite identificar a la población en extrema pobreza y focalizar los programas asistenciales hacia los sectores más pobres. Su entrega corresponde al Proyecto de Software Único Nacional, y se enmarca en el proceso de modernización del Estado, dirigido a que la totalidad de las municipalidades, intendencias, gobiernos provinciales y secretarías regionales ministeriales y del país cuenten con un sistema único y homogéneo, de fácil uso. Distribuido a las comunas del país sin costo para ellas, el programa permite agilizar los procedimientos y procesos administrativos involucrados en el encuestaje y asignación de beneficios sociales a la población más necesitada<sup>4</sup>. Junto con él se entregó soporte técnico y capacitación. Esto es mencionado por todos los municipios, y se puede considerar como una de las pocas experiencias que los cruza sin excepción, aunque no sea un tema de preocupación para las distintas comunas.

Si bien es innegable el valor específico de esta experiencia, ella no tiene un impacto significativo con relación a la dotación de equipos. En esta segunda etapa, los mismos municipios han generado distintas estrategias que les han permitido incrementar sus equipos; entre ellas, el recorte de fondos de otros ítem, su obtención a través de algunos proyectos específicos y la postulación a fondos concursables. Aunque estos mecanismos se llevan a cabo de una forma más consciente, siempre está presente la improvisación y la ausencia de planificación.

Hay un municipio, el de El Bosque, que pudo incrementar su dotación de equipos en forma más sostenida, a través de la obtención de los fondos del Programa de Fortalecimiento Institucional Municipal (PROFIM)<sup>5</sup>. Así, este municipio, de una comuna pobre, ha marcado la diferencia con otros. Con los fondos mencionados pudo dotar a sus funcionarios de equipos computacionales adecuados para el funcionamiento interno, capacitarlos,

---

4 Página web del Ministerio de Desarrollo y Planificación Nacional: <http://www.mideplan.cl>

5 El PROFIM es un programa de gobierno que contribuye a mejorar la gestión de los municipios y la calidad de los servicios que prestan a sus vecinos.



homogeneizar los programas permitiendo compatibilizar documentos internos, y formalizar los sistemas computacionales, esto es, pagar licencias para uso de software. Se hizo posible el desarrollo del sistema de información Consulta 2000, programa computacional diseñado como una plataforma que centralizaba la información de los servicios sociales y generales que provee el municipio. Además, contemplaba generar una red interna que diera a todos los departamentos acceso a la misma información, la cual estaría al servicio de la población. Sin embargo, aunque este proyecto se concretó, no se utilizó. Se instaló el programa, pero no todos los funcionarios tenían acceso a la red interna, y tampoco se distribuyeron los manuales de capacitación. Aunque 30 funcionarios recibieron capacitación para utilizar el programa, en estos momentos sólo dos podrían manejarlo. Por su parte, en tanto servicio externo, los usuarios no sabían que existía el programa y las personas que estaban a cargo de las consultas utilizaban métodos tradicionales en la atención. La ausencia de encargados y la consiguiente falta de mantenimiento y actualización terminaron por abortar el proyecto.

Esta experiencia es paradigmática de las deficiencias que registra la implementación de las TIC en los municipios. Su fracaso hace evidente la ausencia de planificación, y el carácter espontáneo y al mismo tiempo mecánico que ha tenido. No se consideró un diagnóstico previo que diera cuenta de las condiciones estructurales y subjetivas que podrían incidir en la adopción de los nuevos sistemas. Pero lo más importante es que esta experiencia muestra que las dificultades no se concentran tan sólo en la escasez de recursos económicos; existe también un problema de gestión, relacionado con la falta de planificación de un proceso ordenador y organizador de la implementación de las TIC, que ha llevado a que ella sea fragmentada y dispareja.

A pesar de las manifiestas limitaciones, desde este momento se puede percibir un reconocimiento del impacto positivo de las nuevas tecnologías de la información y comunicación. Los beneficios más evidentes se identifican en las áreas de servicios, donde se reconoce un significativo mejoramiento en la rapidez de la atención al público; la posibilidad de utilizar la información de la ficha CAS II es altamente valorada, hay consenso en que desde el momento de la instalación de las computadoras ha aumentado la eficiencia. Como señala uno de los entrevistados: “Hoy día tienes a todos los arquitectos haciendo planos en Autocad y no en tableros a mano”.

*Tercer momento: adquisición de otras tecnologías*

Tras haberse completado relativamente la dotación de computadoras, se ingresa a la fase de adquisición de otras tecnologías. Actualmente, los municipios cuentan con Internet, Intranet, página web, infocentro, correo electrónico, sistema de fono-servicio en áreas de seguridad ciudadana. No todos, sin embargo, tienen a su alcance los mismos recursos tecnológicos, y entre ellos se presentan algunas diferencias. Por ejemplo, la comuna de El Bosque cuenta con una mayor dotación de equipo, y el municipio de Los Andes tiene menos recursos en esta área.

En todos los municipios se ha creado un ítem presupuestario para informática, y aunque en general tiene una asignación de porcentajes bajos en relación con los dedicados a otros ítem, el hecho puede considerarse un indicador importante de la evolución de la implementación de las TIC. Incluso en el presente año, en algunos municipios se registra un reajuste que dobla el presupuesto de este ítem. “Hoy ya no se discute por 25 mil pesos para comprar un cartucho de tinta; hace dos años atrás casi nos mataban por eso”, manifiesta uno de los funcionarios entrevistados.

Es en este momento, y con este tipo de expansión, cuando ha quedado más en evidencia la precariedad de los recursos económicos. En la primera fase de instalación de las nuevas TIC, esta sensación de precariedad se neutralizaba debido a que los funcionarios interesados se conformaban con una implementación básica interna. Actualmente, los sistemas que se implementan son más complejos y, por lo tanto, significan una mayor inversión. Hay municipios que no tienen recursos económicos para conectarse a la Red o a sistemas Intranet. Por lo tanto, en la mayoría de los casos la instalación de los servicios queda incompleta, y tampoco existen posibilidades de un buen mantenimiento de los equipos. Se hacen más evidentes las carencias tecnológicas y emerge la necesidad, que involucra cada vez a más funcionarios, de un mejor desarrollo en esta área. Esto significa tecnología más sofisticada, principalmente para uso interno.

Por otra parte, en estos momentos también se puede percibir una maduración y consolidación del equipamiento existente. Por ejemplo, uno de los municipios examinados hace una planificación acotada para un próximo período, ya no se capacita indiscriminadamente, hay sistemas de becas a las que los funcionarios pueden postular. También los beneficios de esta imple-

mentación se hacen más evidentes. Los funcionarios pudieron reconocer que, a través de las TIC, ha sido posible mejorar e innovar los servicios del municipio y, como producto de esto, creen que ha sido posible eliminar gran parte de la burocracia.

La implantación de otras tecnologías distintas a la computación revela un interés de los funcionarios por generar nuevas iniciativas, que incluso se han adelantado a la necesaria evolución que tienen estos procesos. Como resultado, en algunas situaciones no tuvieron un buen final y significaron una pérdida de esfuerzos. Ejemplo de esto ha sido la instalación del Munimatic, un servicio de información automático sobre distintos servicios del municipio, en la comuna de El Bosque. Uno de los entrevistados relata esta experiencia: “Fue instalado en un patio (el Munimatic) para que el mayor número de personas accediera a él, pero la gente no consultaba porque no sabía cómo, y no había nadie que guiara la atención. Entonces prefería consultar en la sala, a pesar de que era con teclado en la pantalla. Finalmente se recuperó la computadora; por ahí anda tirada la caja”. El caso deja en evidencia la necesidad de pasos previos en los cuales se consideren las reales posibilidades que tiene el usuario en relación con las nuevas tecnologías que se le ofrecen.

Actualmente, hay una apertura a integrar y recibir otros apoyos en la implementación de nuevas tecnologías para la información y la comunicación. Esto implica nuevas alianzas y, por lo tanto, la presencia de otros actores; por ejemplo, todos los municipios han establecido convenios con el sector privado, específicamente con la Telefónica de Chile, a través de los cuales se han podido implementar mecanismos como los fono-consulta o fono-ayuda. También se han establecido convenios con las universidades en la implementación de programas computacionales o capacitación de funcionarios. Se han ampliado las relaciones con otros ministerios del gobierno y algunos municipios dan cuenta de un trabajo en conjunto con el Ministerio de Educación y el de Salud.

La creación de páginas web es otra de las manifestaciones de esta expansión. Excepto el de Puente Alto, los demás municipios han creado sus sitios web, aunque todavía no tienen un funcionamiento adecuado. Ellos presentan varios problemas, como: falta de definición de objetivos, no estar dirigidos a un receptor definido y no haberse designado encargados; por esta razón, los contenidos proyectan visiones individuales más que la de un co-

lectivo del municipio. Es tanto así, que el Municipio de Los Andes cuenta con tres páginas web. La información que contienen no se ha actualizado, no tienen un sistema de difusión que permita que otras personas conozcan su existencia, y los entrevistados que las han visto las evalúan como “aburridas, poco interesantes, malas, que no reflejan las actividades del municipio, que presentan una información irrelevante”.

El desinterés en los municipios por este instrumento -la página web- se justifica porque no ven los beneficios que aporta como algo indispensable, ya que la comunidad con la cual trabajan no tiene acceso a Internet. Más bien, lo perciben como dirigido a los pares, a otros municipios.

Este escenario nos muestra que la puesta en uso de las nuevas tecnologías en el espacio municipal ha sido muy lenta y presenta muchas dificultades, principalmente por haber sido un proceso inorgánico, incompleto, con una grave ausencia de planificación. Además, el enfoque y el tipo de implementación se han limitado a promover los elementos más instrumentales que ofrecen las nuevas tecnologías, y no se ha manifestado el mismo interés por desarrollar las nuevas oportunidades que abren. Esto se manifiesta en la evolución centrada en dar respuesta a las necesidades internas de los municipios, y no en reforzar sus contactos con los usuarios de los servicios que gestionan. Lo que ha tenido un impacto negativo en relación con la integración y participación de la ciudadanía en los procesos de comunicación.

Es necesario, entonces, que los municipios desarrollen una visión global sobre las posibilidades que tienen las TIC. Por ciertas características de estos municipios, principalmente precariedad económica, sobrecarga de trabajo y ausencia de planificadores en esta área, para una buena implementación es necesario que reciban apoyo concreto en las dimensiones mencionadas.

## **El relato de las personas**

La instalación social de las nuevas tecnologías, más allá del espacio local, ha permitido que las personas o los ciudadanos de los municipios puedan producir un relato sobre las TIC. Este relato no se relaciona con el espacio político, el espacio público, ni menos con el espacio local, sino con el mundo privado, el mundo familiar. Es ahí donde se construyen los sentidos de la apropiación de las nuevas tecnologías y donde adquieren mayor valor. En

este contexto, al igual que en el caso de los municipios, las nuevas tecnologías se traducen, en primer lugar, en instrumentos tan específicos como las computadoras; y en segundo lugar, en los teléfonos celulares o móviles, u otros usos que tienen lugar a través de la computación, como el acceso a la Internet. Es decir, para la mayoría de las personas participantes en la investigación, las nuevas tecnologías de comunicación e información son objetos concretos a los cuales —como veremos más adelante— se asignan ciertos significados construidos a partir de los intereses de la vida familiar.

En los casos de los grupos participantes en esta investigación, las nuevas tecnologías no forman parte de su realidad cotidiana, ni laboral o profesional, ni personal. Su discurso se sostiene principalmente en otros relatos que han recibido a través de discursos como el del mercado, el político y el de sus hijos. Condiciones de pobreza, y también generacionales, los han marginado del circuito y acceso directo y personal a las nuevas TIC. Como consecuencia, la mayor parte de los relatos recogidos no están dando cuenta de experiencias concretas, sino de una representación, una ficción, en tanto idea/imagen ideal de un objeto. Así, los sujetos 'están' en un relato de un mundo imaginario, sobre una realidad que observan y elaboran simbólicamente (Chillon s/f). A partir de ahí se construye un territorio complejo donde confluyen las creencias de los entrevistados sobre el tema, sus expectativas e intenciones.

Los relatos recogidos nos cuentan principalmente una historia de exclusión. Ni hombres ni mujeres se definen como protagonistas de las innovaciones en el campo informático; por el contrario, se identifican como un grupo marginal a las TIC. Así, el discurso del 'yo' surge como un sujeto 'fuera de esto', marginalidad que se explica, con algunas diferencias en los distintos grupos, de acuerdo al género y a la edad.

En primer lugar, los hombres adultos se refieren a una situación generacional donde ellos se consideran 'viejos para las TIC'. Son personas de alrededor de 35 años, y que por ello no alcanzaron a integrarse al proyecto de red educativa del Estado, ENLACE<sup>6</sup>, que ha permitido a los niños del sistema público de educación un acceso masivo a las TIC. Tampoco tienen acceso a las nuevas tecnologías ni por su profesión, ni por otras circunstancias;

---

6 En el contexto de la Reforma Educacional, el Ministerio de Educación, en 1993, incluyó este proyecto experimental de informática y redes digitales para las escuelas subvencionadas de Chile,

en síntesis, no las utilizan. Esta exclusión se asume como un hecho sin mayor trascendencia en sus vidas. Sus conflictos vitales se centran en otras áreas, no relacionadas con las nuevas tecnologías. Actualmente sus preocupaciones son la cesantía, el no tener acceso a la salud y, en general, sus limitaciones económicas. Las TIC se valoran en tanto puedan resolver estos conflictos, y en esa perspectiva estarían dispuestos a aprender o capacitarse en esta área. Ello no significa que no reconozcan algunos beneficios que ofrecen las TIC, como ser instrumentos modernos y que posiblemente pueden ampliar su mundo, en tanto abren camino a un nuevo conocimiento; pero lo concreto se reduce a: “nosotros no tenemos las posibilidades de acceder a una computadora”.

La exclusión respecto de las TIC de un grupo de hombres más jóvenes, entre 17 y 20 años (municipios de Rancagua y El Bosque) se expresa de otra forma. Ellos sí participaron en las primeras iniciativas de ENLACE, donde les capacitaron en el uso de computadoras e Internet; sin embargo, esta experiencia no tuvo un impacto transformador en su educación o estilo de vida. En su relato, estos jóvenes no lograron separar su evaluación de las TIC, de la opinión desvalorizada que tienen respecto de la educación formal. Esta última, en gran medida, fue una experiencia negativa de la que tienen malos recuerdos. Con cierta razón, perciben la implementación de las TIC como una continuación de la educación tradicional. Cuentan que las computadoras se instalaron en sus colegios con una lógica tradicional, lo que se manifestó al mantener la misma metodología de educación, por ejemplo un severo control sobre los aparatos. De esta forma, trasladaron el sentimiento de inseguridad y resistencia, que tenían respecto de las otras materias de la escuela, hacia este nuevo instrumento. Consideran que la llegada de las nuevas tecnologías a sus colegios los expuso a nuevas exigencias, tales como concentración y capacidad de estudio, las cuales, debido a sus limitados intereses y precarias condiciones educacionales, en general les eran muy difíciles de cumplir. Expresan un bajo interés por lo escolar. Sus actuales motivaciones de agrupación son de trabajo solidario en torno a actividades deportivas o ‘batucadas’<sup>7</sup>. Desde esta experiencia, evalúan las TIC de forma negativa, señalan que no les interesan, que les aburren: “A mí no me gustan las com-

---

7 En Chile se denomina ‘batucadas’ (por influencia bahiana) a ciertos actos festivos en que grupos, generalmente de jóvenes, acompañan manifestaciones políticas con música de tambores.

putadoras, porque me gusta hacer las cosas por mí mismo. No me gusta que una máquina me dé información que quiero saber, me gusta conseguirla”. Así, las tecnologías de información y comunicación sólo adquieren valor en tanto puedan proveer algún tipo de entretenimiento básico, como jugar al solitario, u ofrecer algún beneficio económico: “copiar CD para vender”.

Se puede pensar que tras la indiferencia y casi malestar que manifiestan estos jóvenes hacia las TIC, subyace la huella de la marginación y la exclusión. Sus expresiones pueden encubrir la realidad que viven en relación con las nuevas tecnologías: no tienen acceso a ellas y sufren limitaciones para utilizarlas. Constituyen un sector que está ‘fuera del circuito tecnológico’, es el grupo que está ‘entre dos momentos’: el de los más jóvenes (niños) que hoy tienen acceso a algunos aspectos de la modernidad a través de las escuelas, y el grupo de ‘mayores’, cuyos hijos de alguna forma representan una articulación con ese mundo. Por lo tanto, este sector entrevistado es paradigmático en términos de la marginación, puesto que no tiene acceso a las TIC a través de ningún espacio, ni siquiera simbólico. Además, sus miembros están en una situación de analfabetismo tecnológico, idéntica a la que afecta a la mayoría de los sectores pobres de la misma generación.

Por su parte, el discurso que sostienen las mujeres tiene sus propias particularidades. También hablan desde la exclusión, pero —a diferencia de los hombres, que sí reconocen esa condición y la asumen abiertamente— no tienen una concepción de las TIC como algo factible en sus propias vidas, sino tan sólo como una posibilidad futura para sus hijos: “¡Uf, se imagina que nosotras tuviéramos una computadora en la casa, sólo para que los niños pudieran utilizarla! Son ellos los que tienen la inteligencia y necesidad de usarla”. De todos los grupos, son las mujeres las que tienen mayor marginalidad frente a las TIC; sin embargo, la ausencia del ‘yo’ en su discurso sobre estas nuevas tecnologías no impide que las valoren como instrumentos de gran utilidad para los otros: “...para nosotros no, imagina lo que diría la gente”. Al igual que los hombres, en su vida cotidiana no tienen acceso a estos medios; pero es en ese ámbito, en el de la cotidianidad, donde surge con mayor fuerza la representación de las TIC como un medio que abre nuevas posibilidades sociales, específicamente en el espacio de la educación.

Para ambos grupos, hombres y mujeres, el discurso de las nuevas tecnologías se homologa al espacio simbólico de la educación. Hablamos de es-

pacio simbólico en tanto da cuenta de una ‘representación’ que contiene múltiples significados y sentidos que le otorgan las personas, y que no pertenecen necesariamente al objeto representado. En esta línea, perciben las computadoras desde sus papeles de padres y madres. Las valoran en su dimensión educativa, esto es, como instrumentos a los cuales sus hijos deben tener acceso y deben saber utilizar. No perciben en ellas otras posibilidades de uso. Por tanto, se da un consenso en que deben ser administradas y controladas para que los niños estudien. Cualquier otro uso, como juego o búsqueda de información, es percibido como una pérdida de tiempo.

En síntesis, para los grupos participantes en esta investigación, las TIC aparecen como instrumentos de acceso a una buena educación, parte de un fenómeno educacional importante del cual los hijos no pueden quedar al margen. Como señala una de las entrevistadas: “yo creo que el niño que no sepa computación en el futuro es como no saber leer, prácticamente, para uno”.

La relevancia que estas tecnologías adquieren para los participantes, en tanto instrumentos que indispensablemente sus hijos deben conocer y utilizar en el ámbito educacional, nos remite a las dimensiones de integración y movilización social con que es percibida la educación en nuestros países; esto es, como medio a través del cual es posible salir de las condiciones de pobreza y desigualdad. Esto es especialmente importante y ‘verdad’ para los sectores más desposeídos, ya que no disponen de otros recursos de desplazamiento. En este marco, las nuevas tecnologías pasan a formar parte constitutiva de la educación, y las reconocen como un instrumento nuevo que deben ofrecer a sus hijos para que puedan tener una buena educación. Desde la perspectiva de los participantes en la investigación, las TIC conforman el nuevo escenario educativo y en ellas han depositado un sinnúmero de propiedades que identifican como aseguradoras de una buena educación. Ven a sus hijos como actuales protagonistas de estos cambios, y consideran que a través de las TIC están adquiriendo nuevos elementos que ellos no tienen, ni tuvieron. Expresan que ellos ya quedaron fuera, pero que esto no les puede suceder, ni les está sucediendo a sus hijos.

Así, son las nuevas tecnologías, en su dimensión educativa, las que contienen para este grupo la ilusión de integración y equidad. Saben que sus hijos tienen acceso a las TIC a través de la red de ENLACE en los colegios. Esto les basta, porque además no cuentan con otros elementos para evaluar



la calidad de tal acceso. Algunos padres han visto a sus hijos utilizar computadoras, y expresan orgullo porque estén adquiriendo nuevas habilidades. Valoran en tal medida esta circunstancia, que no perciben las diferencias existentes con otros sectores sociales cuyo acceso a las nuevas tecnologías es mucho más completo y sofisticado. Como un participante señala: “Mi hijo va al Colegio España; todos lo conocen, y tienen computadora. Ese es un colegio municipalizado, pero ya no le pueden decir: «oye, tú no estás en un colegio pagado y no tenís idea de computación»”. Este discurso, en que todos coinciden, no integra la desigualdad presente en las distintas realidades frente a los recursos de las TIC. No da cuenta de que los niños de sectores con mayores recursos tienen acceso a mejores sistemas tecnológicos que los que provee la red ENLACE.

Una interpretación de estos discursos nos presenta una re-semantización de la propia experiencia a través de las nuevas tecnologías. Por la presencia de las TIC, el relato sobre la propia vida, signado por la exclusión, se desplaza hacia un relato que contiene expectativas de inclusión a través de otro (los hijos), y que por esta vía neutraliza el discurso de la diferencia y produce una ilusión de igualdad.

Esto se grafica en el siguiente cuadro:.

Discurso	Actor	Situación	Temporalidad	Producto
Experiencia	Yo	Exclusión	Pasado	Desigualdad
Expectativa	Ellos	Inclusión	Futuro	Igualdad

El discurso colectivo sobre las TIC presenta, entonces, el siguiente relato: desde el discurso de la experiencia emerge un ‘yo’ excluido, que con relación a las nuevas tecnologías se percibe en el pasado y finalmente tiene como producto una situación de desigualdad. La fuerte situación de marginación que subyace en este discurso se neutraliza con un relato de expectativas, donde emerge el otro (hijo), en una situación temporal futura, en la cual las TIC le permiten la inclusión y, por lo tanto, acercarse a la igualdad.

Es así como emerge un nuevo discurso que contiene una ilusión de igualdad de oportunidades. Desde el momento en que el sujeto asume que tiene igual oportunidad, el mismo acceso a las TIC que otros, puede transformar su percepción de sí mismo: el ‘tener’ se convierte en ‘ser’: tengo

igual, soy igual. Esta situación reduce inmediatamente, en este ámbito, la sensación de diferencia, y disminuye la distancia social con otros.

García Canclini (1997), haciendo referencia a Baudrillard, habla de los distintos tipos de valor en la sociedad. Para salir del limitado esquema marxista del valor de uso y valor de cambio, Baudrillard propone dos formas más de valor: el 'valor signo' y el 'valor símbolo'. Estos dos últimos valores connotan en los objetos sentidos muy poca relación con los usos prácticos de los mismos. El valor signo tiene una connotación que se asocia al objeto: no es lo mismo una computadora de marca que una armada. Sin embargo, el que más nos interesa acá es el valor simbólico, entendiendo por tal un sentido distinto del valor signo con el cual las personas o grupos de una sociedad cargan al objeto. Estas clasificaciones dan cuenta de las lógicas que organizan la circulación de los objetos en la sociedad. Los dos primeros valores —el valor de uso y el valor de cambio— tienen que ver principalmente con la materialidad de los objetos. Los segundos se refieren a los procesos de significación de éstos.

Para los grupos participantes en este estudio, las nuevas tecnologías no adquieren valor de uso. En su caso, la no-disposición de ellas no hace pertinente tal categoría. Pero estos instrumentos son 'cargados' de un potente valor simbólico, pues representan una trascendencia hacia un futuro de acceso a oportunidades e igualdad.

Como hemos visto, es en el ámbito privado donde preferentemente se sitúa el relato de las TIC, donde las personas identifican sus impactos más significativos. En sus discursos, el espacio local no tiene cabida. Hombres y mujeres se muestran incapaces de identificar claramente el impacto que han tenido para ellos las transformaciones en esta área, de las cuales sí dan cuenta los municipios. En general, la gente percibe que su relación con el municipio se sostiene con los mismos códigos y a través de los mismos canales tradicionales de siempre.

### **La relación entre municipio y ciudadanía**

Uno de los ejes de este estudio ha sido la observación del desarrollo de las TIC como instrumentos que permitan optimizar el vínculo entre municipio y comunidad. Este análisis se inserta en la reflexión sobre la comunica-

ción comunitaria. A partir de un diagnóstico sobre los actuales escenarios del espacio local, Fernando Ossandón (1994) define el concepto de comunicación comunitaria como “el haz de las relaciones de intercambio de mensajes y construcción de significados que acontecen por la vía del contacto directo, la difusión de información —a través de medios formales e informales de comunicación—, la entrega/uso de servicios, la participación de la comunidad en los medios y campañas de reforzamiento de la identidad comunal y similares”. Esta definición, que destaca cada uno de los componentes involucrados en el proceso comunicacional, nos exige comprender cuál es el papel comunicante tanto del municipio como de la ciudadanía, además de cuestionar la calidad del vínculo entre ambos y el impacto que las nuevas tecnologías han tenido en él.

### *Los municipios*

Como hemos visto, en la implementación de las TIC los municipios no han podido superar la etapa de colocar sus recursos en el fortalecimiento de su desarrollo interno. La lógica que subyace en esta acción ha sido “potenciar el interior para ser más eficiente hacia fuera”. Sin embargo, esto deja pendiente el tema de cómo desarrollar un mejor sistema de comunicación que esté al servicio de la ciudadanía. Los cambios que se han planteado en este ámbito están en la etapa de buenas intenciones, son proyectos a futuro. Por ejemplo, en el Municipio de El Bosque han planificado lo que denominan un cyber-café: se colocará una computadora en la Casa de la Cultura, un lugar que en estos momentos no tiene acceso a Internet, para lo cual están esperando la instalación de la banda ancha en ese sector de la ciudad.

Las principales formas de comunicación que generan estos municipios corresponden a un modelo tradicional, entendiendo por éste un tipo de comunicación unidimensional: los mensajes se emiten sin considerar el establecimiento de una relación de reciprocidad con el receptor, sin considerar la posibilidad de un intercambio de las funciones de emisor y receptor. De esta forma, en el ámbito local las comunicaciones han sido un instrumental definido prioritariamente por las necesidades e intereses del municipio. En la actualidad, la mayoría de los municipios utiliza distintos medios para emitir sus mensajes: periódicos, radio —en algunos casos—, incluso progra-

mas de televisión local; pero su principal interés está marcado por una estrategia de marketing, donde lo colectivo se diluye en la difusión de las formas y figuras individuales, en la cual, por supuesto, se da prioridad a la figura del alcalde. En todos los municipios hemos visto que para los encargados de las áreas profesionales de la información, como es el caso de Relaciones Públicas, los objetivos prioritarios de su trabajo apuntan a crear una imagen del municipio y darla a conocer. Sus principales gestiones se dedican a protocolo, organización de ceremonias y eventos. En este contexto se pierde la visión de la comunicación como un proceso de información planificado que esté al servicio de las personas.

Producto de este enfoque, los municipios no han generado canales de comunicación continuos y comprometidos con las necesidades de información de la ciudadanía. Los resultados en este ámbito son modestos, seguramente porque los esfuerzos puestos en él son pocos. Por ejemplo, en uno de los municipios se mencionó la reciente creación de un diario mural como un importante logro para informar a las personas que se acercan a la institución.

Los ciudadanos cercanos al municipio que participaron en este estudio, señalaron que establecen relaciones bastantes personalizadas con ciertos funcionarios municipales, los cuales los mantienen informados. De esta manera aseguran que están en conocimiento de lo que sucede en sus áreas de interés, se informan en tanto tienen ‘amigos’ en los programas en que participan. Ello implica, a su vez, que las personas no mantienen una relación global con la institución, sino con un número acotado de funcionarios (uno o dos) que responden a sus necesidades.

Este tipo de relación personalizada da lugar a otros logros, no clasificables como beneficios directos que tenga considerado entregar el municipio; por ejemplo, su posibilidad de convertirse en un espacio de convivencia y de relaciones humanas. Un joven señala: “Nosotros nos llevamos bien, conocemos gente”. El municipio permite una forma de inserción social con la que muchos no cuentan en otra parte. Sin embargo, tales prácticas generan un tipo de persona cercana al municipio, pero al mismo tiempo relativamente desinformada sobre lo que éste realiza y, por lo tanto, sin elementos que le permitan una apreciación global sobre lo que ofrece la institución.

*La percepción de la gente*

El vínculo que se establece con el municipio por la vía de las relaciones individuales entre funcionario y usuario tiene un impacto negativo en la percepción de las personas. Los municipios participantes de este estudio manifiestan tener índices e indicadores técnicos de muy buena evaluación; sin embargo, reconocen que la percepción de la ciudadanía no coincide con esta visión. La opinión de las personas sobre el municipio es bastante negativa, y la mayoría sostiene una visión crítica, con poca capacidad de reconocimiento de los beneficios que estas instituciones proveen. Las personas que asistieron a los grupos focales son hombres y mujeres que participan y son receptores de algunos de los servicios que ofrece el municipio, tales como búsqueda de trabajo, nivelación escolar, deportes, capacitación en oficios no tradicionales. Esto implica que obtienen beneficios directamente. Y aun así, cuestionan permanentemente la gestión de las instituciones municipales. Consideran que no son muy eficaces —falta de información, largas esperas, lentitud en algunos trámites, maltrato en la atención— y que, además, les hacen demasiadas exigencias para poder acceder a los beneficios que entregan.

Más allá de la ausencia de información, la percepción negativa sobre el municipio se refuerza por otras antiguas prácticas municipales que no se han logrado erradicar; por ejemplo, el factor ideológico que determina la relación existente entre los municipios y los grupos organizados que trabajan en torno a ellos. Cuando las posturas son coincidentes, la relación entre ambas partes es fructífera; no así cuando hay divergencia. En este sentido, son las organizaciones comunitarias las que tienen mucho más que perder, ya que quedan fuera del posible circuito de información generado a través de redes personalizadas.

Ejemplifican esta situación las organizaciones comunitarias que trabajaban vinculadas al Municipio de Puente Alto. Este estudio se realizó cuando recién había sido elegido como alcalde un candidato del partido opositor a las posiciones partidarias de los miembros de dichos grupos. En los grupos focales, manifestaban que en ese momento sus organizaciones se encontraban por completo desconectadas del trabajo municipal, porque el alcalde no quería recibir a su directiva. En tanto organización, se quedaban sin información, lo cual estaba generando una gran cantidad de rumores: “Dicen

que se acabaron los programas sociales”, “dicen que va a trabajar con otro tipo de organizaciones”.

### *Una nueva relación*

El panorama descrito presenta un tipo de vínculo entre municipio y ciudadanía establecido desde lógicas poco democráticas, que no utilizan cabalmente las posibilidades que ofrece la comunicación comunitaria. Ello plantea la necesidad de generar otro tipo de gestión que incorpore una mayor reflexión sobre el derecho a la comunicación, tema ausente en la acción de las municipalidades. Nos referimos específicamente a la actualización del tema del derecho a la comunicación en que se lo identifica como un derecho esencial de la ciudadanía.

El derecho a comunicar tiene un componente activo y uno pasivo: el derecho a informar y el derecho a ser informado; es decir, a ser emisor y receptor. El derecho a la comunicación es más amplio que el derecho a la información, y lo incluye (Servaes 1998). A la vez, en el derecho de las personas a la comunicación, considerado como uno de los derechos básicos en el campo de lo público y de la participación, se incluyen los derechos y responsabilidades tanto individuales como colectivos.

Esto nos remite directamente a una nueva comprensión de la comunicación comunitaria, la cual, dependiendo de su calidad, asegura o impide la participación ciudadana. En este marco, la información, parte constitutiva de la comunicación, se transforma en una acción participativa, y debe ser asegurada como un derecho y una responsabilidad de cada uno de los actores participantes en el proceso comunicacional. Este enfoque exige ampliar el concepto de participación, el cual es incompleto y parcial si no asegura o tiene como finalidad una óptima comunicación. Los derechos de la comunicación no son distintos a los de la participación.

Desde esta propuesta, las nuevas tecnologías asumen una relevancia que exige transformar las lógicas de trabajo y de relación de los participantes del vínculo comunicacional en el espacio local. Las políticas de participación promovidas por los municipios deberán trascender la exigencia de la presencia física de los participantes para la ocurrencia de la participación, exigencia propia de un tipo de relación ya agotada. En otras palabras, es necesario modifi-

car el enfoque tradicional, aquel que ha llevado a que, en el campo de lo comunicacional, las políticas tendientes a crear espacios participativos se hayan desvirtuado en la promoción de incontables 'eventos' que dejan poco espacio para una participación efectiva y reflexiva (Silva 1999). Haciendo operativo este concepto de comunicación-participación, el municipio y la comunidad pueden establecer una forma más fructífera de vincularse, en la cual las tecnologías de información y comunicación pueden tener un nuevo impacto.

## **Conclusiones**

Las nuevas tecnologías están dando cuenta de una nueva revolución mundial, una revolución centrada en la información. Esto ha significado nuevos lenguajes, nuevos instrumentos, nuevas instalaciones tecnológicas que dan cuenta de grandes beneficios, pero que también implican costos significativos. La información ha adquirido un renovado valor que, según el acceso que se tenga a ella, puede significar integración o dominación, oportunidad o marginación. Este fenómeno comunicacional mundial se integra a un contexto nacional específico, con sus propias características, entre las cuales una de las más dramáticas es la desigualdad. Nos referimos a una desigualdad social, económica y cultural que se ha mantenido como marca indeleble y que se manifiesta de diversas formas. En este contexto surge el objetivo de esta investigación: generar conocimiento sobre el impacto de las TIC en el espacio local; específicamente, observar cómo ellas pueden transformarse en instrumento de participación y empoderamiento de la ciudadanía.

El examen de la realidad de algunos municipios y grupos ligados a ellos nos ha llevado a las siguientes conclusiones:

- a. Las nuevas tecnologías de información y comunicación en el espacio local no están siendo utilizadas para mejorar el vínculo entre municipio y ciudadanía (representada en este estudio por gente vinculada a los municipios), y fomentar la participación.
- Las nuevas tecnologías de información y comunicación han sido principalmente sinónimas del desarrollo computacional; por lo tanto, la implementación de las TIC se ha concentrado en el proceso de masificación de computadoras.

- Los municipios han implementado las nuevas tecnologías de información y comunicación con una lógica instrumental, mecánica, dirigida principalmente a mejorar los servicios y no al empoderamiento y participación ciudadana.
  - El área de los servicios sociales de los municipios no ha sido considerada prioritaria en la instalación de estos sistemas. Esto ha creado una desigualdad en la distribución de las TIC al interior de las divisiones y programas municipales.
  - Las personas participantes en este estudio, que representan a grupos de sectores de escasos recursos económicos, no tienen acceso a las TIC en su vida cotidiana.
  - A todo lo anterior se suman las limitaciones económicas y los problemas de gestión en los municipios, que han producido una implementación lenta y fragmentada de las TIC. La ausencia de planificación agrava el carácter dispar que ha caracterizado la instalación de los nuevos sistemas en los municipios.
  - Lo descrito anteriormente ha significado que los temas ejes de este proyecto, tales como destacar el papel fundamental que pueden tener las TIC en el vínculo entre municipio y ciudadanía, no hayan sido considerados. El empoderamiento ciudadano, los canales de información amplios y expeditos, la participación ciudadana, comprendidos como impactos de las TIC, son dimensiones que recién comienzan a rondar en este escenario.
- b. Hay un impacto de las TIC en la ciudadanía que no pasa por el municipio.
- El impacto de las TIC se cristaliza en el espacio privado, no en el público. Los participantes desconocen lo que están realizando los municipios en esta área. Las TIC adquieren sentido para ellos en tanto las relacionan con las posibilidades de estudio de sus hijos.
  - El discurso ciudadano sobre las TIC emerge desde la exclusión actual (de los adultos), pero inclusión futura (de los hijos) a través de la educación. Los hijos estudian en escuelas municipalizadas, a través de las cuales tienen acceso a las TIC.
  - Las TIC se homologan a la educación en tanto oportunidad de desplazamiento (inclusión) social. Adquieren valor simbólico. Las computa-



- doras, específicamente, se valoran en su dimensión educativa. No hay percepción de otras posibilidades de uso.
- La inclusión de las TIC como vía de inclusión social modifica los relatos de vida, desaparece el discurso de la exclusión, y emerge el discurso de la igualdad. En este ámbito, no se distingue la calidad del acceso a las nuevas tecnologías, el solo hecho de tener acceso hace desaparecer (simbólicamente) las diferencias que se expresan en otros ámbitos.
  - Se desemboca así en una lógica perversa: creer que el común acceso a las nuevas tecnologías genera igualdad.
- c. Está pendiente el tema de las TIC como instrumento de comunicación que promueve la participación.
- La participación no es necesaria ni únicamente conjunción física de ciudadanía y municipio (reunión, evento, asamblea, cabildo, mesas de concertación).
  - Debe fundarse una lógica que entienda la comunicación —plasmada en información— como participación: siendo informado e informando (comunicándose), se participa.
  - En esta lógica, las TIC se hacen plenamente funcionales, y de esta forma adquieren su exacto valor de uso, y no se distorsionan con el valor simbólico que desde la exclusión se les está dando.

Finalmente, consideramos que para re-crear el escenario expuesto, es necesario asegurar las siguientes condiciones:

- Transformación del enfoque de trabajo y de la gestión en lo concerniente a las nuevas tecnologías de información y comunicación, en especial cuando se toca el ámbito de la participación ciudadana y la dimensión comunicacional.
- Acceso a las tecnologías de información y comunicación, lo cual significa llevar a cabo procesos de planificación e instalación de equipos, programas y contenidos. Son estos instrumentos los que amplían las formas de acceso a la información.
- Acceso a la información, ya que las desigualdades en este ámbito crean desigualdades en los niveles de participación y, por ende, de empoderamiento ciudadano.

- Capacitación en las áreas de comunicación que involucre la reflexión sobre las TIC.

## Bibliografía

- Alfaro, R. M.  
1995 Descifrando paradojas ciudadanas: Una mirada cultural a la política. En: *Los medios, nuevas plazas para la democracia*. Lima: Calandria.
- Carrión, F. y D. Wollrad  
1999 *La ciudad escenario de comunicaciones*. Quito: Flacso/Ecuador.
- Chillon, A.  
S/f. *El giro lingüístico y su incidencia en el estudio de la comunicación periodística*. Barcelona: Facultad de Ciencias de la Comunicación, Universidad Autónoma de Barcelona.
- Ferrer, J. C.  
1997 *Tecnología de Información en la empresa chilena*. Santiago de Chile: Dolmen.
- García Canclini, N.  
1997 *Cultura y comunicación: entre lo global y lo local*. La Plata: Universidad Nacional de la Plata.
- Gobierno de Chile  
S/f. *Informe de Comisión Nacional de Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación*. Santiago de Chile.
- Lahera, E.  
1995 Comunicación y políticas públicas. En: *Comunicaciones: nuevos umbrales*. Santiago de Chile: Departamento de Difusión de la Secretaría de Comunicación y Cultura, Ministerio Secretaría General de Gobierno.
- Martín-Barbero, J.  
1987 *De los medios a las mediaciones. Comunicación, cultura y hegemonía*. Barcelona: Editorial Gustavo Gili S. A.

- Mattelart, A. y H. Schmucler  
1983 *América Latina en la encrucijada telemática*. Barcelona: Paidós.
- Ossandón, F. y S. Rojas  
1994 *Para mejorar el vínculo municipio comunidad*. Santiago de Chile: ECO, Educación Comunitaria.
- Sanmartín, J.  
1992 Modernidad, progreso y evaluación de tecnologías. En: *Tecnología y modernidad en Latinoamérica*. Santiago de Chile: Ilet-Corfo, Hachette.
- Secretaría de Comunicación y Cultura (SECC)  
1993 *Comunicación, democracia y desarrollo. Exámenes a la política de comunicación y Gobierno*. Santiago de Chile: Ministerio Secretaría General de Gobierno.
- Servaes J.  
1998 *El derecho a comunicar*. Conferencia virtual. Videaz.
- Silva, U.  
1999 Género, comunicación y municipalidad. En: *Temas sociales* N° 28. Santiago de Chile: SUR Corporación de Estudios Sociales y Educación.
- Tolosa, C.  
1999 *Estado y oportunidades de la comunicación comunitaria*. Seminario Nacional de Capacitación e Información de las Radios Comunitarias en Chile hacia el Siglo XXI. Santiago de Chile: Secretaría de Comunicación y Cultura, Ministerio Secretaría General de Gobierno.
- UNESCO  
1989 *World Communication Report*. París: UNESCO.