

INFORME FINAL

PROYECTO:
IMPACTO SOCIAL DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN EN EL
ESPACIO LOCAL

Uca Silva
Sur Profesionales

Quito, mayo de 2001

1. MARCO REFERENCIAL

En su primer mensaje a la ciudadanía, el día 21 de mayo de 2000, el presidente Lagos priorizó el tema de la implementación y expansión de las nuevas tecnologías de comunicación e información en la sociedad chilena¹. Lo mencionó como una de las urgencias a la cual tenía que responder el país si no quería quedar fuera del desarrollo internacional. De acuerdo al discurso presidencial, el desarrollo de las nuevas tecnologías de comunicación e información, TICs, no solo nos incorporará al concierto internacional en esta área, en la cual se concentra un finito número de privilegiados, sino que además asegurará un desarrollo interno social, político y económico imposible de obtener a través de otras vías. El explosivo desarrollo de las TICs a que aludió el presidente Lagos, es en verdad, una realidad ineludible. Estamos en ella, querámoslo o no. Lo que si omite en esa expresión es que esas nuevas tecnologías nos llevan por caminos inciertos, ya que en estos momentos no sabemos cabalmente los posibles impactos que ellas pueden tener.

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.

Este 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 TICs se han instalado en el escenario nacional, específicamente en el espacio local: los municipios. Esto significa examinar cuáles han sido las características y evolución de la implementación y del uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación, y esto desde dos perspectivas: por una parte, la experiencia de los municipios; y por otra, la percepción de hombres y mujeres vinculadas al municipio. En este documento, a través del análisis de los discursos, se presenta el relato construido por ambas partes sobre las TICs en el espacio local².

Eje central de este estudio ha sido observar las posibilidades de participación que las nuevas tecnologías puedan generar en la ciudadanía. Se sostiene que las nuevas tecnologías de comunicación e información 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, por lo tanto no se logra constituir un vínculo real entre el Municipio y la ciudadanía.

¹ Mensaje Presidencial 21 de mayo del año 2000. Secretaría de Comunicación y Cultura. Gobierno de Chile.

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

Contexto general

El surgimiento de las TICs ha suscitado cambios sociales y ambientales de fundamental importancia, que tienen implicancias de largo alcance. Estos cambios involucran no sólo tremendos y obvios beneficios, sino también costos significativos. La brecha existente entre los grupos de mayor acceso a las nuevas tecnologías y los excluidos ha planteado nuevos parámetros de discriminación. La 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 previa condición.

Todo desarrollo tecnológico comunicacional ha arribado a Latinoamérica con la marca de la desigualdad. 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.

Desde los inicios del desarrollo de la información tecnológica se conformaron conglomerados concentrados en los países del primer mundo, los cuales han expandidos sus actividades y productos a distintas regiones; estos conglomerados se han transformado 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 de ellos 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 desarrollo³. Esto es un ejemplo de una gran lista que dan cuenta de esta desigualdad en el ámbito internacional.

La mayoría de los estudios sobre las tecnologías de comunicación e información se ha focalizado en las desigualdades existentes entre países y regiones que enfrentan lo desarrollado con lo por desarrollar. Esta brecha tecnológica ha sido analizada desde diversos enfoques y los estudios dan cuenta de los beneficios y de los límites que se han manifestado en este desarrollo. A estos estudios se han sumado otros a nivel nacional y en ellos, como hemos señalado, la preocupación se centra en las expresiones cuantitativas de esta implementación. Esta mirada tecnocrática ha sido la más desarrollada y se ha caracterizado por sostener una lectura alentadora de datos altamente desalentadores. El aumento de cifras y datos es interpretado optimistamente no sólo desde la satisfacción de suplir una carencia, sino que además de la fascinación y encandilamiento que han tenido los distintos países frente al desarrollo de las nuevas tecnologías (Mattelart y Schmucler).

Desde los países que las producen, las TICs 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 revolución electrónica- de cual ningún país puede estar ausente so pena de muerte económica y cultural. En latinoamérica, la irrupción de estas tecnologías se inscriben en un viejo proceso de esquizofrenia entre modernización y posibilidades de reales de apropiación social y cultural de aquello que nos moderniza “Se informatizan o se mueren “ es la consigna que se asume desde los países de un capital

³ Véase World Communication:Report, París, UNESCO, 1989, pp.104-105)

en crisis, necesitado con urgencia vital de expandir el consumo informático (Martín Barbero; 1987).

Las expresiones que asume este proceso de esquizofrenia pueden rastrearse a distintos niveles. Es posible encontrar estas señas tanto en la cotidianidad, como en las decisiones que implican grandes virajes bruscos de la política nacional. Al nivel cotidiano, está lo que denomina Barbero 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 semantizándolas desde el lenguaje de la magia, de la religión, u otros (Martín Barbero; 1987). 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 este vacío semántico. De esta forma podemos hablar del proceso de resignificación que tienen las nuevas tecnologías en Latinoamérica, entendiendo esto como los nuevos sentidos que hombres y mujeres les asignan a TICs desde las experiencias, usos, valores en su vida cotidiana.

Lo Nacional. Lo local

Chile está en plena transición hacia la sociedad de la información. Los años 90 dan cuenta de una expansión extraordinaria de la base material, de infraestructura, de las nuevas tecnologías de información y comunicación. En ese periodo el número de teléfonos se ha triplicado, los celulares han crecido 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 las instituciones de empresas, y en menor medida de hogares, ha tenido un aumento sostenido, el número de computadores por cápita en estos sectores se multiplicó seis veces. El 19% de los ocupados ya trabaja con computadores y el 11% de los hogares dispone de computador. (Comisión Nacional TICs).

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 comunicacional⁴ en el nivel de 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. En el actual contexto social se ha producido una revalorización del espacio local. 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 locales. Pero la articulación a través de las nuevas tecnologías de información y comunicación ha sido un proceso del cual no se tiene conocimiento y no sabemos que uso e impacto han tenido la implementación de TICs en la gestión municipal.

El espacio local es un lugar estratégico que permite la apertura a la democracia y la solidaridad que trasciende sus propios límites. De allí la enorme importancia de incorporar la participación democrática de hombres y mujeres en esta 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).

⁴ Se denominan técnico comunicacional ya que en el desarrollo y difusión de los nuevos instrumentos tecnológicos de información y comunicación no ha primado una definición comunicacional.

La comunicación como participación

El proceso de democratización del país tiene una condición insoslayable: asegurar el acceso a la comunicación como un derecho esencial de la ciudadanía. Este derecho se transformará en el derecho básico para el futuro, orientado a lo público y lo participativo.

La participación es un aspecto esencial de la representatividad del sistema político. La falta de participación favorece la manipulación de intereses, permite tanto la sub como la sobrerrepresentación de algunos de ellos, y favorece un enclaustramiento teocrático. 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). Así, el proceso de comunicación en el espacio local establece el vínculo entre el municipio y la ciudadanía. La calidad de este vínculo se define por la capacidad de activación de las funciones comunicantes de los distintos involucrados en esta relación. Esto implica derechos y responsabilidades de información, difusión y otros elementos comunicacionales que refuercen el proceso del desarrollo local y aseguren la participación ciudadana en éste. Las TICs tienen un importante rol de pegamento en las diversas funciones mencionadas.

La informática, por si 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, 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, obligando a duplicar mucha información existente.

2. EL ESCENARIO DE LOS MUNICIPIOS

La implementación de las nuevas tecnologías de información y comunicación en los municipios se ha caracterizado por ser un proceso lento que se ha acelerado significativamente en los últimos tres años. Esa evolución ha sido sinónimo del aumento de la infraestructura computacional, significando una relativa “masificación” de instalación de computadoras al interior de los diversos departamentos de estos municipios. “En el año 92 llenamos el municipio de máquinas eléctrica, el 94 cambiamos las máquinas por procesadores de textos y ahí nos dimos un salto al 96 que compramos los computadores y el 98 que todas las unidades tienen (computadores), aunque no de acuerdo a lo que todos piden”, esta narración grafica plenamente la evolución que ha tenido la instalación de estos equipos en el espacio local.

Este proceso ha sido similar en todas los municipios observados y en el se pueden identificar algunos momentos o etapas. En un primer momento, hay una instalación limitada de computadoras, seguida por un aumento de computadores que se incorporan en los diversos departamentos de los municipios y por último se inicia un período donde se integran otras tecnologías. Nos parece importante aclarar que estas etapas aunque son de algunas formas dependientes, o sea hay pasar por una para instalarse en la otra, no son excluyentes, lo cual significa que una etapa puede presentar aún muchas características de la anterior.

2.1. Primer Momento

La desorganización y espontaneidad han sido las propiedades que han caracterizado la instalación primaria de las TICS. Tanto la implementación como su mantención dan cuenta la voluntad e interés de ciertos funcionarios, generalmente jóvenes profesionales con formación tecnológica, que por sus características asumen roles protagónicos en el desarrollo de las tecnologías en sus municipios. 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 TICS en otros espacios sociales tales como el Estado o las empresas, es importante considerar estas presencias, ya que ellas dan cuenta de un nuevo sujeto social que tiene una preparación profesional cercana a las TICS. El enfoque de estos jóvenes es bastante 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 ellos perciben en la implementación de las nuevas tecnologías. En la medida que comienza a formalizarse un área informática en los municipios, la incidencia de estos jóvenes en esta área disminuye.

En esos momentos no hay encargados de la implementación, estos profesionales asisten informalmente la compra de computadores, no existen los departamentos de informática, no hay especialistas de mantención y tampoco este ítem es considerado en el presupuesto municipal. Los equipos no tienen un sistema de programas, software, compatibles entre ellos y generalmente estos no son formalmente adquiridos.

La distribución del limitado número de computadoras reproduce el modelo jerárquico de la institución, o sea los primeros beneficiados han sido las oficinas de las jefaturas, aunque estas fueran de mayor utilidad en otros departamentos. También existe un 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. Esta primera instalación da paso a la incorporación de un mayor número de computadoras en la cual se puede percibir una evolución hacia mejor organización en la instalación de estas nuevas tecnologías.

2.2. Segundo momento

El crecimiento en esta etapa es significativo y podemos señalar que es aquí donde comienza un proceso de formalización y se consolida, aunque de forma incompleta, la instalación de las computadoras en los municipios. Su distribución se extiende hacia todos los departamentos de los municipios, perdiendo el sentido de exclusividad para las jefaturas, su uso se “democratiza” y se plantea un nuevo objetivo de proveer tecnología los profesionales para asegura una mejor gestión.

De acuerdo a los entrevistados, es el contexto profesional que produce demandas sobre una mejor implementación de nuevas tecnologías ya que otros servicios del Estado y de Municipios con mayores recursos han incorporado las nuevas tecnologías por lo tanto se ven forzado a responder a este contexto, lo cual define claramente que la demanda no viene de parte de los usuarios. En algunos Municipios, al inicio esta demanda se percibe como competencia y presión debido a los pocos recursos con lo que ellos cuentan; por lo cual se considera como una nueva carga. Sin embargo, esta visión se neutraliza y transforma en la medida que ven sus logros concretos a través de la implementación de estas tecnologías en sus trabajos, tales como ver como se está modernizando la gestión municipal a través del mejoramiento de servicios.

Con estos antecedentes se comprende que la instalación de las computadoras, en todos los Municipios observados, se hiciera desde una lógica que privilegia reforzar las condiciones internas de gestión y administración de estos organismos. Se 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, para el sistema de aseos y de información geográfica de los municipios. La lógica de implementación en la cual se apoya estas decisiones de distribución de la tecnología da cuenta de un definido interés por optimizar los servicios técnicos administrativos, si bien es cierto que el resultado de esto tiene un significativo impacto en la relación con la ciudadanía, traducida en un mejor cumplimiento de funciones y por lo tanto una mejor atención al público, también es importante destacar que en ella se han excluidos los aspectos comunicacionales vinculares que tienen las nuevas tecnologías, dejando así pendiente el tema de desarrollo de la ciudadanía.

La instalación de los computadores 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 esto, se explica por una parte por la concentración de esfuerzos en las áreas anteriormente mencionadas, pero también por una falta de proyección sobre las nuevas tecnologías de los profesionales que componen el área social. Así uno de los entrevistados señala que la ausencia de desarrollo en esta área da cuenta de la falta de interés de los profesionales de esta área por las tecnologías, y por la desvalorización sobre el tipo de acción que implica el trabajo computacional, este es visto como prolongación del manejo

de las maquinas de escribir, o sea tipear, lo cual produce rechazo de ciertos profesionales por considerarlo "un trabajo de secretaria". Así, vemos que desde la falta de conocimiento, se pierde el sentido de las actuales propiedades del instrumento, ser moderno, rápido, almacenar grandes volúmenes de información; y se reifica adjudicándoles sentidos tradicionales desvalorizados. Esta visión convive con la de otros funcionarios que no tienen claro la necesidad de incorporar computadores y que 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 TICS, la entrega del Programa de Estratificación Social por parte de Ministerio de Planificación Nacional MIDEPLAN. Este programa de software contiene la sistematización de la Ficha Cas II (Comité de Asistencia Social Comunal), este es un instrumento que permite identificar a la población en extrema pobreza y focalizar los programas asistenciales hacia los sectores más pobres. La entrega de este programa corresponde al Proyecto de Software Unico Nacional y se enmarca en el proceso de modernización del Estado que esta dirigido a que la totalidad de las municipalidades, intendencias gobierno provinciales y secretarías regionales ministeriales y del país cuenten con un sistema único homogéneo de su diseño de fácil uso y que permite agilizarlos procedimiento y procesos administrativos involucrados en el encuestaje y asignación de beneficios sociales a la población mas necesitada⁵. Este programa fue distribuido a las comunas del país sin costo para ellas. Junto con esto se entregó soporte técnico, o sea de capacitación y también de equipo. Esto es mencionado por todos los municipios y se puede considerar como una de las pocas experiencias que cruza a todos los municipios, aunque este no sea un tema de preocupación para las distintas comunas.

Si bien esta experiencia tiene este valor específico, no tiene un impacto significativo con relación a la dotación de equipos. En esta segunda etapa los municipios han generado distintas estrategias que le han permitido incrementar sus equipos, se recortan fondos de otros ítems, se consiguen a través de algunos proyectos específicos y postulan a fondos concursables. Aunque esto se hace de una forma más consciente, siempre está presente la improvisación y la ausencia de planificación.

Hay un Municipio, El Bosque, que pudo incrementar su dotación de equipos en forma mas sostenida a través de la obtención de los Fondos PROFIM, Programa de Fortalecimiento Institucional Municipal⁶. Así, este municipio, una comuna pobre, ha marcado la diferencia con otros municipios. A través del PROFIM pudo dotar de equipos computacionales adecuados para el funcionamiento interno, capacitar a sus funcionarios, homogeneizar los programas permitiendo compatibilizar documentos internos y formalizar los sistemas computacionales, o sea pagar licencias para uso de software.

Este fondo hizo posible el desarrollo del sistema de información "Consulta 2000" este programa computacional estaba 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 a través de todos los departamentos tuvieran acceso a la misma información, la cual estaría al servicio de la población. Aunque este proyecto se concreto, sin embargo no se utilizó. Se instaló el programa, pero no todos

⁵ Página web del Ministerio de Desarrollo y Planificación Nacional: <http://www/.mideplan.cl>

⁶ Este un programa de gobierno que contribuye a mejorar la gestión de los municipios y la calidad de los servicios que estos prestan a sus vecinos.

los funcionarios tenían red interna, tampoco se distribuyeron los manuales de capacitación. Aunque 30 funcionarios recibieron capacitación para la utilizar este programa, en estos momentos solo dos podrían utilizarlo. Como servicio externo los usuarios no sabían que existían 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 mantención y actualización terminó por abortar este proyecto.

Esta experiencia es paradigmática de las deficiencias que registra la implementación de las TICs en los municipios. El fracaso de este proyecto hace evidente la ausencia de planificación en esta y da cuenta de lo espontáneo y al mismo tiempo mecánico que ha sido esta instalación. No se consideró previamente un diagnóstico que diera cuenta de las condiciones estructurales y subjetivas que podrían incidir en esta implementación. Pero lo más importante es que esta experiencia nos da cuenta de que las dificultades no se concentran en los recursos económicos solamente, sino que también dan cuenta de un problema de gestión, que tienen que ver con la planificación de un proceso ordenador y organizador de implementación de las TICs. Esta forma de implementación ha dejado una huella en el desarrollo de las TICs en los municipios y es la de sostener su evolución en forma fragmentada y dispareja.

A pesar de las manifiestas limitaciones, desde este momento se puede percibir un reconocimiento del impacto positivo que estas tienen. Los beneficios más evidentes se identifican en las áreas de servicios, reconocen que hay 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 un consenso que desde este momento de instalación de computadores ha aumentado la eficiencia. Como señala uno de los entrevistados “hoy día tienes a todos los arquitectos haciendo planos en autocard y no en tableros a mano”.

Tercer Momento, Actualidad.

En este momento se pasa a otra etapa que supera la dotación de los computadores y se expande a la adquisición de otras tecnologías. Actualmente, los municipios cuentan con Internet, intranet, página web, infocentro, correo electrónico, sistema de fonoservicio en áreas de seguridad ciudadana. No todos los municipios cuentan con los mismos recursos tecnológicos y entre ellos se presentan algunas diferencias. Como hemos señalado, la comuna de El Bosque cuenta con una mayor dotación de equipo y el municipio de Los Andes tienen menos recursos en esta área.

Se crea un ítem presupuestario para informática y aunque en general en todos los municipios estos tienen una asignación de porcentajes bajos con relación a los dedicados a otros ítems, esto es un indicador importante de la evolución de la implementación de las TICs. Incluso en el presente año, en algunos municipios, se registra un alza que dobla el presupuesto de este ítem. “Hoy ya no se discute por 25 lucas para comprar un cartucho de tinta, hace 2 años atrás casi nos mataban por eso” así da cuenta de este avance uno de los funcionarios entrevistados.

En este momento y con este tipo de expansión es cuando se ha mas queda evidente la precariedad de los recursos económicos. En los momentos de la primera instalación 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 sistemas intranet. Por lo tanto en la mayoría de los casos la instalación de los servicios queda

incompleta; tampoco tienen posibilidades de tener una buena mantención de los equipos. Se hacen más evidentes las carencias tecnológicas y emerge la necesidad, que involucra cada vez a más funcionarios, sobre un mejor desarrollo en esta área. Esto significa la desear tecnología más sofisticada, principalmente para uso interno.

Por otra parte, en estos momentos también se puede percibir una maduración y consolidación del equipamiento que ya tienen, uno de los Municipios hace una planificación acotada para un próximo período, ya no se capacita indiscriminadamente, hay sistema de becas donde los funcionarios pueden participar. También los beneficios de esta implementación se hacen más evidentes. Los funcionarios pudieron reconocer que a través de las TICs ha sido posible mejorar e innovar los servicios del municipio y como producto de esto ellos creen que ha sido posible eliminar la burocracia.

La instalación de otras tecnologías distintas a la computación está marcada por el sello de la novedad y la creatividad. Esto da cuenta de un interés de los funcionarios por generar nuevas iniciativas, que incluso se han adelantado a la necesaria evolución que tienen estos procesos de instalación por lo cual, en algunas situaciones no tuvieron un buen final y significaron una pérdida de esfuerzos. Ejemplo de esto ha sido la instalación del Munimatic en el municipio de El Bosque. Este era un servicio de información automático. Consistía en un computador igual a un cajero automático y que contenía la información sobre distintos servicios del municipio. Uno de los entrevistados relata esta experiencia, “este (el munimatic) fue instalado en un patio para que el mayor número de personas accediera a este, 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 que era con teclado en la pantalla, finalmente se recuperó el computador por ahí anda tirada la caja”. Esta experiencia deja en evidencia la necesidad de integrar pasos previos en los cuales hay que considerar y observar las reales posibilidades que tiene el usuario sobre las nuevas tecnologías que se le ofrecen.

Actualmente, hay una apertura a integrar y recibir otros apoyos en la implementación de esta área. Esto ha implicado 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 estos convenios se han podido implementar los fono-consultas o fono-ayuda. También se han establecido convenios con las universidades en la implementación de programas y/o capacitación de funcionarios. Se amplían las relaciones con otros ministerios de gobiernos y algunos de los municipios dan cuenta de un trabajo en conjunto con los Ministerios de educación y el de salud.

La creación de páginas web es otra de las manifestaciones de esta expansión, excepto Puente Alto, el resto de los Municipios han creado su sitio web, aunque todavía no tienen un funcionamiento adecuado. Estas presentan varios problemas, ausencia de definición de objetivos, no se está dirigido a un receptor definido, no tienen encargados, por lo tanto los contenidos proyectan visiones individuales mas que la de un colectivo del municipio. Es tanto así que el municipio de Los Andes cuenta con 3 páginas web. La información que contiene no se han actualizado, no tienen un sistema de difusión que permita que otras personas conozcan la existencia de ellas y los entrevistados que la han visto las evalúan de “aburrida, poco interesante, mala, que no refleja las actividades del municipio, que presenta información irrelevante”.

El desinterés por este instrumento se justifica porque no ven los beneficios de este como algo indispensable, ya que a la comunidad con la cual trabajan no tiene acceso a la página web. Esta es vista dirigida para los pares, para otros municipios.

Este escenario nos muestra que la evolución de la implementación de las nuevas tecnologías en el espacio municipal ha sido muy lenta y presenta muchas dificultades tales como el haber sido un proceso inorgánico, incompleto, con una grave ausencia de planificación. Además, el enfoque y el tipo de implementación utilizado han sido bastante tradicionales ya que han utilizado y promovido los elementos más instrumentales que ofrecen las nuevas tecnologías. Esto se manifiesta en la evolución centrada en reforzar las necesidades internas de los municipios y no se ha manifestado el mismo interés por desarrollar las posibilidades que ofrecen estas tecnologías. Esto ha tenido un impacto negativo con relación a la integración y participación de la ciudadanía a los procesos de comunicación. Por lo tanto, es necesario que los municipios desarrollen una visión global sobre las posibilidades que tienen las TICS. Por ciertas características de estos municipios, principalmente precariedad económica, sobrecarga de trabajo y ausencia de planificadores en esta área, para una buena implementación es necesaria que ellos reciban apoyo concreto en las dimensiones mencionadas.

3. EL RELATO DE LAS PERSONAS

La instalación social de las nuevas tecnologías, mas allá del espacio local, ha permitido que las personas o los ciudadanos de los municipios, puedan producir un relato sobre las TICs. Este relato se relaciona al mundo privado, al mundo familiar. Desde ahí adquieren mayor valor y se construyen sus sentidos, estos no se producen en relación ni con el espacio político, ni con el espacio publico, ni menos con el espacio local. Es en este contexto, que al igual que en el caso de los municipios, las nuevas tecnologías en primer lugar se traducen en instrumentos tan específicos como las computadoras y en segundo plano en los celulares y otros usos que se obtienen a través de la computación como el internet. Es decir para la mayoría de las personas participantes las nuevas tecnologías de comunicación e información son objetos concretos a los cuales como veremos mas adelante es asignas ciertos significados que construyen desde los intereses de su vida familiar.

Las nuevas tecnologías no forman parte de la realidad de la vida cotidiana de los grupos participantes, estos no tienen acceso ellas, ni a través de su vida profesional, ni de la vida personal. Su discurso se sostiene principalmente en otros relatos que lo han recibido socialmente, a través de otros discursos tales como el del mercado, político y de sus hijos. Las condiciones de pobreza y también generacional los han marginado del circuito y acceso directo de la TICs a nivel personal. Por lo tanto, esto crea una situación en la cual la mayor parte de los discursos recogidos no estén dando cuenta de experiencias concretas, sino que están dando cuenta de una representación, de una ficción. Ficción en tanto idea/imagen ideal de un objeto, o sea “están” en un relato de un mundo imaginario sobre una realidad que observan y elaboran simbólicamente (Chillon; s.f.). Desde ahí se presenta un territorio complejo donde confluyen las creencias, las expectativas y las intenciones de los entrevistados sobre esta temática.

Estos relatos nos cuentan principalmente una historia de exclusión. Ni hombres, ni mujeres se definen como protagonistas de esta innovación, por el contrario se identifican como un grupo marginal a la TICs. Así, el discurso del yo surge como un sujeto “fuera de esto”. Esta marginalidad se explica con algunas diferencias en los distintos grupos, de acuerdo al género y a la edad. Los hombres adultos dan cuenta de una situación generacional donde ellos se consideran “viejos para las TICs”. Son personas de alrededor de 35 años y que por esto no alcanzaron a integrarse al proyecto de red educativa del Estado, ENLACE⁷, la cual ha permitido a los niños de educación publica tener acceso a las TICs masivamente. Este grupo, quedó fuera de este proyecto y en general no tienen acceso a las nuevas tecnologías ni por su profesión, ni por otras circunstancias, o sea no la utilizan. Esta exclusión se asume como un hecho que no tiene mayor trascendencia en sus vidas. Sus conflictos vitales se centran en otras áreas las cuales no se relacionan a las nuevas tecnologías. Actualmente sus preocupaciones centrales son: la cesantía, el no acceso a la salud y en general sus limitaciones económicas. En relación directa a ellos, las TICs se valorizan en tanto pueda resolver estos conflictos, y desde ahí estarían dispuesto a aprender o capacitarse en esta área. Esto no significa que no reconozcan algunos beneficios que tienen TICs, tales como que son instrumentos modernos y que posiblemente pueden ampliar su mundo en tanto tener acceso a un nuevo conocimiento,

⁷ En el contexto de la Reforma Educacional, el Ministerio de Educación , en 1993, incluyó un proyecto experimental de informática y redes digitales para las escuelas subvencionadas de Chile.

pero lo concreto se reduce a “nosotros no tenemos las posibilidades de acceder a un computador”.

La exclusión a las TICS, de un grupo de hombres más jóvenes, entre 17 y 20 años (municipios de Rancagua y El Bosque) se expresa de otra forma. Ellos se tuvieron acceso a las primeras iniciativas de ENLACE, donde los capacitaron en el uso de computadores e internet, sin embargo, esta experiencia no tuvo un impacto transformador en la educación y/o estilo de vida de estos jóvenes. Ellos no lograron separar su evaluación de las TICS, de la opinión desvalorizada que tienen sobre la educación formal. Esta última, en gran medida fue una experiencia negativa de la cual tienen malos recuerdos. Con cierta razón, perciben la implementación de las TICS como un continuo de la educación tradicional. Ellos cuentan que los computadores se instalaron en sus colegios con una lógica tradicional, lo cual se expresó en mantener la misma metodología de educación, por ejemplo un severo control sobre los aparatos. De esta forma, ellos trasladaron el mismo sentimiento de inseguridad y resistencia que tenían sobre las otras materias de la escuela hacia esta nueva implementación. Ellos consideran que la llegada de las nuevas tecnologías a sus colegios, los expuso a nuevas exigencias, tales como concentración, capacidad de estudio, las cuales debido a sus limitados intereses y precarias condiciones educacionales, en general les eran muy difíciles de cumplir. Ellos expresan un bajo interés por lo escolar, sus actuales motivaciones de agrupación son de trabajo solidario en torno a actividades deportivas y/o batucadas. Desde esta experiencia, ellos evalúan las TICS de forma negativa, señalan que no les interesa, que les aburre “a mi no me gustan los computadores, porque a mi me gusta hacer las cosas por mi mismo. No me gusta que una máquina me dé información que quiero saber, me gusta conseguirla”. Así, las tecnologías de información y comunicación solo adquieren valor en tanto puedan proveer algún tipo de entretenimiento básico como jugar al solitario o poder obtener algún beneficio económico “copiar CD para vender”.

Se puede pensar que la indiferencia y casi malestar que manifiestan hacia las TICS subyace la huella de la marginación y la exclusión. Estas expresiones, puede encubrir la realidad de estos jóvenes en torno a las TICS: no tienen acceso a ellas y tienen limitaciones para utilizarla. Este grupo representa 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 través de las escuelas y el grupo de “mayores” que tienen hijos que de alguna forma representan una articulación al mundo de las. Por lo tanto este sector es paradigmático en términos de la marginación, no tienen acceso a las TICS a través de otros espacios, ni siquiera simbólico. Además, ellos representan una situación de analfabetismo tecnológico que alude a varios jóvenes con características similares.

Por otra parte, el discurso que sostienen las mujeres tiene sus propias particularidad, también se habla desde la exclusión, pero a diferencia de los hombres que si reconocen y asumen abiertamente esta; las mujeres no incorporan las TICS en relación con ellas, estas sólo se integran, como una posibilidad futura para sus hijos. “uf se imagina que nosotras tuviéramos un computador en la casa, sólo para que los niños pudieran utilizarlo, son ellos los que tienen la inteligencia y necesidad de usarlo”. De todos los grupos son las mujeres las que tienen mayor marginalidad frente a las TICS: Sin embargo, a pesar de la ausencia del yo en su discurso sobre las TICS, eso no impide que ellas las valoricen las nuevas tecnologías como instrumentos de gran utilidad hacia 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 desde ella es que surge con mayor fuerza la representación

de las TICs como un medio que abre nuevas posibilidades sociales, específicamente en el espacio de la educación.

Para los grupos de hombres y mujeres, el discurso de las nuevas tecnologías se homologa al espacio simbólico de la educación, hablamos de espacio simbólico en tanto da cuenta de una representación de este, que contiene múltiples significados y sentidos otorgados por estos grupos. El computador es percibido desde sus roles de padres y madres, desde ahí este se valora en su dimensión educativa, o sea un instrumento que sus hijos deben tener acceso y deben saber utilizar. Para estos grupos, los computadores no tienen otras posibilidades de uso, por lo tanto hay un consenso que estos deben ser administrados y controlados para que los niños estudien. Cualquier otro uso, juego o búsqueda de información, para ellos es percibido como una pérdida de tiempo.

De esta forma, las TICs se visualizan como instrumentos de acceso a una buena educación que identifican como parte de un fenómeno educacional importante, del cual sus hijos no pueden quedar fuera. Como lo señala una de las participantes, “yo creo que el niño que no sepa computación en el futuro es como no saber leer prácticamente para uno”.

La relevancia que adquiere para los participantes estas tecnologías en tanto instrumentos indispensables que sus hijos conozcan y utilicen en ámbito educacional, nos remite a pensar en las dimensiones de integración y movilización social que contiene la educación en nuestros países. La educación contiene una dimensión desde la cual ha sido percibida como un 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 ellos 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 indispensable que sus hijos conozcan y tengan acceso si desean obtener una buena educación. Desde la visión de los participantes, las TICs conforman el nuevo escenario educativo y en ellas han depositado una cantidad de propiedades que identifican como aseguradoras de una buena educación. Ven a sus hijos como actuales protagonistas de estos cambios, que a través de las TICs están adquiriendo nuevos elementos que ellos no tienen, ni tuvieron. Expresan que ellos ya quedaron afuera, pero que esto no les puede, suceder, ni les está sucediendo a sus hijos. Son las nuevas tecnología, en su dimensión educativa, la que contiene para este grupo la ilusión de integración y equidad.

Saben que sus hijos tienen acceso a las TICs a través de la red de ENLACE en los colegios. Esto les basta, porque además no cuentan con otros elementos como para evaluar la calidad de este acceso. Algunos padres han visto a sus hijos utilizar computadores y se expresan orgullo porque ellos estén adquiriendo estas nuevas habilidades. Este acceso es tan valorado que no perciben las diferencias existentes con otros sociales, también se presentan en este ámbito. Como un participante señala “mi hijo va al colegio España, todos los conocen y tienen computador y ese es un colegio municipalizado, pero ya no le pueden decir, oye tu no estás en un colegio que no es pagado y no tiene idea de computación”. Este discurso en que todos coinciden, no integra la desigualdad presente en las distintas realidades frente a los recursos de las TICs. No da cuenta que los niños de sectores con mayores recursos cuentan con mejores sistemas tecnológicos que los que provee la red ENLACE.

Es así como una interpretación de estos discursos nos presenta una resemantización a través de las nuevas tecnologías, que desde la exclusión neutraliza el discurso de la diferencia y se desplaza hacia un relato que contiene expectativa de inclusión a través de otro- o sea sus hijos. Lo cual produce, en su discurso 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

Así, vemos que el discurso colectivo sobre las TICS presenta 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 el cual las tics permiten la inclusión y por lo tanto se acerca a la igualdad.

Es así, como emerge un nuevo discurso que contiene una ilusión de igualdad de oportunidades. Desde el momento que asumo que se tiene igual oportunidad, o sea el mismo acceso a las TICs que otros, me puedo transformar. El tener se convierte en ser, por lo tanto tengo igual, soy igual. Esta situación reduce inmediatamente, en este ámbito la sensación de diferencia y la distancia social con otros disminuye.

Canclini haciendo referencia a Baudrillard habla de los tipos de valor en la sociedad. Este último señala que para salir del limitado esquema marxista del valor de uso y valor de cambio, propone dos formas más de valor: el valor signo y el valor símbolo. Estos dos últimos valores connotan en los objetos sentidos muy poco relacionadas con los usos prácticos de los mismos (Canclini; 1997). El valor signo tiene una connotación que se asocia a la maquina, o al objeto: no es lo mismo un computador de marca que uno armado. Sin embargo es el valor simbólico, el que más nos interesa acá, que es el sentido con los cuales personas o grupo de sociedad carga al objeto de un valor simbólico distinto del valor signo. Esta clasificación da cuenta de otra lógica que organiza la circulación de los objetos en la sociedad. Los dos primeros valores tienen que ver principalmente con la materialidad del objeto. Los segundos valores se refieren a los procesos de significación de estos.

En el caso de este estudio, para los grupos participantes, las nuevas tecnologías no adquieren valor de uso, la no-disposición de ellas no hace pertinente esta categoría para estos grupos. Sin embargo, como hemos visto, estos instrumentos son "cargados" de un potente valor simbólico, el cual tiene una transcendencia hacia un futuro de acceso e igualdad.

Como hemos visto es en el ámbito privado donde preferentemente se sitúa el relato de las TICs, ahí las personas identifican los impactos más significativos de estas. Es así como, en sus discursos el espacio local no tiene cabida, y tanto los hombres como las mujeres no pueden identificar claramente el impacto que han tenido para ellos, las

transformaciones que los municipios dan cuenta en esta área. En general, la gente percibe que la relación que tienen con el municipio se sostiene con los mismos códigos y a través de los mismos canales tradicionales.

4. LA RELACIÓN ENTRE MUNICIPIO Y CIUDADANÍA

Uno de los ejes de análisis de este estudio ha sido observar el desarrollo de las TICs en tanto instrumentos que permitan optimizar el vínculo entre Municipio y comunidad. Este análisis se inserta en la reflexión sobre la comunicación comunitaria. A partir de un diagnóstico realizado sobre los actuales escenarios del Espacio Local, Fernando Ossandón 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"(Ossandón; 1994). Esta definición destaca cada uno de los componentes involucrados en el proceso comunicacional y nos exige comprender cuál es el rol comunicante tanto del municipio como de la ciudadanía, cuestionar la calidad del vínculo entre ambos y el impacto que las nuevas tecnologías han tenido en este.

Los municipios

Los municipios, como hemos visto, en la implementación de las TICs, 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 sobre como 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 la instalación de lo que ellos denominan un Cyber- café. Se instalará un computador en la casa de la cultura, un lugar que en estos momentos no tiene acceso a internet, por lo cual están esperando la instalación de la banda ancha en ese sector de la ciudad.

Las principales formas de comunicación que se generan desde estos municipios corresponden a un modelo tradicional, entendiendo por este un tipo de comunicación unidimensional, horizontal. Los mensajes se emiten sin considerar establecer una relación con el receptor, el uso de las comunicaciones ha sido principalmente instrumental definido prioritariamente por las necesidades e intereses del municipio. En estos momentos la mayoría de los municipios utilizan distintos medios para emitir sus mensajes: periódicos, algunos tienen radio, incluso programas de televisión local; pero su principal interés es marcado por una visión de estrategia de marketing, donde lo colectivo se diluye en la difusión de las formas y figuras individuales, en la cual por supuesto se prioriza la figura del Alcalde.

En todos los municipios hemos visto que los encargados de las áreas profesionales de la información, como es el caso de Relaciones Públicas, los objetivos prioritarios de sus trabajos son 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 del municipio los cuales los mantienen informados, esta es su forma de asegurarse de estar en conocimiento sobre lo que sucede en este lugar. Por lo tanto ellos se informan en tanto tienen “amigos” en los programas que participan. Esto tiene otras implicancias, debido a esta forma de vincularse, las personas no mantienen una relación global con la institución, sino con un número acotado de funcionarios (uno o dos) que respondan a sus intereses.

En tipo de relación personalizada emergen otros logros que no son directos beneficios que considere entregar el municipio, por ejemplo que este se convierta en un espacio de convivencia y de relaciones humanas. Un joven señala “nosotros nos llevamos bien, conocemos gente”, este lugar permite una forma de inserción social, que estos jóvenes no tienen en otra parte. Sin embargo, este tipo de práctica genera un tipo de persona que es cercano al municipio, pero que al mismo tiempo está bastante desinformada sobre lo que este realiza y por lo tanto carece de elementos para tener una apreciación global sobre lo que ofrece esta institución.

La percepción de la gente

Este tipo de vínculo tiene un impacto negativo en la percepción de las personas. Los municipios participantes de este estudio dan cuenta de tener índices e indicadores técnicos de muy buena evaluación, sin embargo ellos reconocen que la percepción ciudadanía no coincide con esta visión. La opinión de las personas sobre el municipio es bastante negativa y la mayoría de ellos sostienen 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 algunas de las actividades que ofrece el municipio: tales como búsqueda de trabajo, nivelación escolar, grupos de deporte, capacitación en oficios no tradicionales. Esto implica que ellos obtienen beneficios directamente, sin embargo ellos cuestionan la gestión de estos organismos. Consideran que estos no son muy eficaces, que les hacen demasiadas exigencias para poder acceder a estos beneficios.

Más allá de la ausencia de información, esta percepción 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 que trabajan en torno a ellos. Cuando estas posturas son coincidentes la relación entre ambas partes es fructífera, esto no es así cuando hay divergencia. En este sentido son las organizaciones las que tienen mucho más que perder ya que quedan absolutamente fuera del posible circuito de información generado a través de redes personalizadas.

Ejemplifican esta situación los grupos de hombres y mujeres que trabajaban con el municipio de Puente Alto. Este estudio se realizó cuando recién había sido electo como Alcalde un candidato de partido opositor a las posiciones partidarias de las personas que conformaban estas organizaciones. En los grupos focales, ellos daban cuenta que sus organizaciones se encontraban totalmente desconectadas del trabajo municipal porque este personero no quería recibirlo. Como organización se quedó sin información, lo cual

estaban 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

Este panorama 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. Esto 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 identificándolo como un derecho esencial de la ciudadanía. El principio del derecho a comunicar contiene el derecho activo y pasivo del receptor, de informar y ser informado. El derecho de comunicación es más amplio que el derecho a información, y lo incluye (J. 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 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. Así, la información, parte constitutiva de la comunicación, se transforma en una acción participativa; la información debe ser asegurada como un derecho y una responsabilidad de cada uno de los actores participantes del proceso comunicativo. Este enfoque exige ampliar el concepto de participación, es cual es incompleto y parcial si no asegura o tiene como finalidad una óptima comunicación. Los derechos de la comunicación no son distintos a la participación.

Desde esta propuesta las nuevas tecnologías asumen una relevancia que exigen transformar las lógicas de trabajo y de relación de los participantes del vínculo comunicacional en el espacio local. Así, las políticas de participación promovidas desde los municipios trascenderán la exigencia de la presencia física de los participantes, lo cual da cuenta de un tipo de relación agotada. Esto modifica el enfoque tradicional de lo que se comprende por participación, este en el campo de lo comunicacional se ha desvirtuado en un sin número de estrategias comunicacionales cuyos objetivos se han instrumentalizados promoviendo “eventimos” que deja poco espacio para una participación efectiva y reflexiva (Silva; 1999). Operativizando este concepto comunicación-participación, el municipio y la comunidad puede establecer una forma más fructífera de vincularse en la cual las Tecnologías de información y comunicación pueden tener un nuevo impacto.

5. 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 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 que tiene sus características y una de las mas dramática es la desigualdad. Nos referimos a una desigualdad social, económica y cultural que se ha mantenido ahí 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 TICs en el espacio local, específicamente observar como estas pueden transformarse en instrumento de participación y empoderamiento de la ciudadanía.

- a. El impacto de las nuevas tecnologías de información y comunicación en el espacio local, se encuentra que las TICs 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.
- Los municipios han implementado el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación con una lógica instrumental, mecánica dirigida principalmente a mejorar los servicios y no al empoderamiento y participación ciudadana.

La implementación de las TICs en estos municipios, ha sido un proceso lento, que ha comenzado a consolidarse principalmente en el último año.

Las nuevas tecnologías han sido principalmente sinónimas del desarrollo computacional, por lo tanto la implementación de las TICs se ha concentrado principalmente en el proceso de masificación de computadoras.

Las limitaciones económicas y los problemas de gestión ha producido una implementación fragmentada. A esto se suma una ausencia de planificación que refuerza los desarrollos dispares que caracterizan la instalación de las TICs en los municipios.

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 TICs al interior de las divisiones y programas de estos municipios.

Las nuevas tecnologías de comunicación e información en los municipios es más un proyecto que una realidad.

Lo descrito anteriormente ha significado que los temas ejes de este proyecto, tales como destacar el rol fundamental que pueden tener las TICs en el vínculo entre municipio y ciudadanía no sido considerado. El empoderamiento ciudadano, los canales de información amplios y expeditos, la participación ciudadana, comprendidos

como impactos de la TICs, son dimensiones que recién comienzan a rondar en este escenario.

- Esta ciudadanía (municipal) no tiene acceso a las TICs
Las personas participantes representan a los grupos de sectores de escasos recursos económicos, en su vida cotidiana no tienen acceso a las TICs. Su discurso se desarrolla desde la exclusión. Los grupos mayores no alcanzaron a participar de la implementación del proyecto ENLACE y en los mas este proyecto no tuvo un impacto educacional. Las mujeres representan el grupo con mayor exclusión en esta área.

b. Hay un impacto de las TICs en la ciudadanía que no pasa por el municipio.

- El impacto se cristaliza en el espacio privado, no en el público.
Los participantes desconocen lo que está realizando los municipios en esta área. Las TICs adquieren sentido en tanto la relacionan con las posibilidades de estudios para sus hijos.
- El discurso ciudadano sobre las TICs emerge desde la exclusión actual (la de ellos) pero inclusión futura (de los hijos) a través de la educación.
Sus hijos estudian en escuelas municipalizadas, a través de ellas tienen acceso a las TICs.
- Las TICs se homologan a la educación en tanto desplazamiento (inclusión) social.
Adquieren valor simbólico.
Las TICs, específicamente los computadores se valoran en su dimensión educativa, para ellos no tiene otra posibilidades de uso.
- Desaparece el discurso de la exclusión, y emerge el discurso de la igualdad.
No se distingue la calidad del acceso. El tener acceso hace desaparecer 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 TICs como instrumento de comunicación que promueve la participación.

- La participación no es necesariamente 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 TICs 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 recrear el escenario expuesto es necesario asegurar las siguientes condiciones:

- Transformación de la gestión y enfoque de trabajo que involucra los conceptos de participación y comunicación.
- Acceso a las Tecnologías de información y comunicación. Lo cual significa asumir proceso de planificación e instalación de equipos, programas y contenidos. Son estos instrumentos los que amplían las formas de acceder a la información.
- Acceso a la información, ya que las desigualdades del acceso a la información crean desigualdades en los niveles de participación y por ende de empoderamiento ciudadano.
- Promover capacitación en las áreas de comunicación que involucre la reflexión sobre las TICs.

BIBLIOGRAFÍA

Alfaro, Rosa María. 1995. *Descifrando paradojas ciudadanas: Una mirada cultural a la política*. En: Los medios, nuevas plazas para la democracia. CALANDRIA; Lima.

Carrión, F y D. Wollrad. 1999. *La ciudad escenarios de comunicaciones*. FLACSO; Ecuador.

Chillón, Albert. s.f. El giro lingüístico y su incidencia en el estudio de la comunicación periodística. Facultad de ciencias de la comunicación. Universidad Autónoma de Barcelona

Ferrer, Juan Carlos. 1997. *Tecnología de Información en la empresa chilena*. Dolmen ed. Santiago

García Canclini, Néstor. 1997. *Cultura y Comunicación: entre lo global y lo local*. Universidad Nacional de la Plata. La Plata

Gobierno de Chile. S.f. Informe de Comisión Nacional de Nuevas Tecnologías de Información y Comunicación. Santiago

Martín-Barbero, Jesús. 1987. *De los medios a las mediaciones. Comunicación, cultura y hegemonía*. Editorial Gustavo Gili, S. A. Barcelona

Lahera, Eugenio. 1995. *Comunicación y Políticas Públicas*. En: Comunicaciones: nuevos umbrales. Departamento de difusión de la Secretaria de Comunicación y Cultura, SECC; Santiago.

Osaandón, F. Y S. Rojas. 1994. *Para mejorar el vínculo municipio Comunidad*. ECO, Educación Comunitaria. Santiago.

Sanmartín, José. 1992. *Modernidad, Progreso y Evaluación de Tecnologías*. En: Tecnología y Modernidad en Latinoamérica. ILET-CORFO, HACHETTE. Santiago.

SECC.1993. *Comunicación y democracia y desarrollo. Exámenes a la política de comunicación y Gobierno*. Ministerio Secretaría General de Gobierno, Chile.

Servaes. J. 1998. *El derecho a Comunicar*. Conferencia virtual. Videaz.

Silva, Uca. 1999. *Género, Comunicación y Municipalidad*. Temas Sociales Nº 28 SUR Profesionales. Santiago.

Tolosa, Cristián. 1999. *Estado y Oportunidades de la Comunicación Comunitaria*. Seminario Nacional de Capacitación e información de la Radios Comunitarias en Chile hacia el Siglo XXI. Secretaría de Comunicación y Cultura.

ANEXO Nº 1

Intrumentos aplicados

Cuestionario

Se entregaron cuestionarios en los cuatro municipios en los cuales se está desarrollando el estudio. Por una decisión metodológica hemos optado por aplicar un solo cuestionario general por municipio. Esto significa hacer una revisión profunda, en los distintos programas y divisiones. El levantamiento de esta información ha sido un aporte para los municipios ya que ellos no tienen estos datos sistematizados.

Realización de entrevistas

En el trabajo de terreno se ha evidenciado una gran dispersión en la gestión que involucra las nuevas tecnología de información y comunicación. Por lo tanto, desde los intereses de este proyecto, el monto de entrevistas considerado originalmente ha sido insuficiente para lograr una comprensión global sobre esta temática. Por esto se decidió aumentar el número de informantes claves.

Realización de grupos focales.

Se realizaron ocho grupos focales

ANEXO N°2

ENTREVISTAS

1. Municipio de Rancagua

Encargado Programa Rancagua Emprende
Encargado del Departamento de Computación
Director de Relaciones Publica, Comunicación y Cultura
Administrador Municipal
Directora de Desarrollo Comunitario
Encargado de desarrollo Comunitario

2 Municipio de Los Andes

Administradora Municipal
Encargado de Participación Ciudadana
Encargado de Informática de Educación
Director de Relaciones Pública.

3. Municipio El Bosque

Administrador Municipal
Encargado de Informática
Encargada de Participación Ciudadana
Encargado de Proyecto de la División de Cultura

4. Municipio de Puente Alto

Administrador Municipal
Directora de Relaciones Publicas
Encargada de Informática

ANEXO N°3

GRUPOS FOCALES HOMBRES

Puente Alto
Los Andes
Rancagua
El Bosque.

GRUPOS FOCALES MUJERES

Puente Alto
Los Andes
Rancagua
El Bosque