

Pedro Reyes García

*Escuela de Periodismo
Universidad de Santiago de Chile
pedro.reyes.g@usach.cl*

Anibal Fuentealba Acuña

*Universidad Alberto Hurtado, Instituto de Música
afuentealb@uahurtado.cl*

La apropiación de TIC como instrumento de desarrollo humano

Appropriation of ICT as an instrument of human development

Resumen

En este artículo se profundiza el rol de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) en el desarrollo humano de vecinos y participantes en organizaciones sociales de localidades alejadas de las grandes zonas urbanas de Chile. El marco teórico se apoya en los postulados de Serge Proulx y Amartya Sen sobre apropiación de TIC y desarrollo humano respectivamente. Se utiliza un enfoque cualitativo y como herramienta metodológica la entrevista semiestructurada. Entre los principales resultados figura la valoración indiscutida de Internet como herramienta de comunicación y acceso a la información, lo que lleva a las personas a promover su uso; Internet como herramienta de aprendizaje y de organización del trabajo cotidiano. Asimismo, la tecnología es valorada como enlace con las autoridades políticas y administrativas de la localidad donde viven.

Palabras clave: Desarrollo Humano; Apropiación; TIC

Abstract

In this article, we will delve into the role of information and communication technologies in the human development of Internet users, neighbours and participants in social organizations of small towns far of big cities in Chile. As a theoretical framework we rely on the postulates of Serge Proulx and Amartya Sen. We use a qualitative approach and as a methodological tool the semi-structured interview. Among the main findings are the undisputed assessment of the Internet as a tool for communication and access to information, which impulses the leaders to promote its use; Internet as a tool for learning and organizing daily work. Likewise, technology is valued as a link with the political and administrative authorities of the location where users live.

Keywords: Human Development; Appropriation; TIC

Introducción

Desde mediados de los años 1990, las TIC¹ han marcado las tasas de adopción de tecnologías más rápidas en la historia de la humanidad, si se compara su penetración con otras tecnologías de uso masivo que se desarrollaron durante el Siglo XX (Sabbagh et al: 2012). En el caso de Chile, a mediados de 2020 las conexiones fijas a Internet suman casi 4 millones, mientras que las móviles, alrededor de 20 millones, considerando las formas de contrato y prepago, así como tecnología 3G y 4G (Subtel: 2021).

En un contexto de uso intensivo de Internet, existe una profusa literatura que vincula a las TIC con el desarrollo humano, que se entiende de manera general como el proceso de ampliación de posibilidades de las personas, es decir, de elección (Sen, 2012). Internet, en este contexto, permite ampliar los horizontes simbólicos y materiales de los usuarios. Esta investigación se interesa en observar cuál es el rol que ha jugado Internet en la ampliación de posibilidades para los individuos de algunas localidades en Chile, y de qué forma estas posibilidades tienen consecuencias puntuales en la vida cotidiana de los usuarios, las que se podrían relacionar con el desarrollo humano.

El desarrollo humano

El concepto de desarrollo humano ha sido abordado por una literatura diversa y ha sido definido de manera general, según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD: 2006) como el proceso de ampliación de las posibilidades de las personas. Estas posibilidades suponen una capacidad de elección de parte de los individuos, donde las tres principales elecciones son: tener una vida larga y saludable, adquirir conocimientos y tener acceso a los recursos necesarios para llevar una estándar de vida decente.

En esta definición lo más importante es la noción de ‘desarrollo como libertad’ elaborado por Amartya Sen (2012), donde las posibilidades de elección es considerada como un medio imprescindible en el desarrollo de las capacidades individuales de las personas que permitan vivir

¹ En este trabajo, cuando hablamos de TIC nos referimos a Internet y a las plataformas que se sirven de ella para su funcionamiento.

la vida según sus aspiraciones y valoraciones. Este desarrollo se puede tornar también colectivo en la medida en que logra influir en el contexto inmediato en el que ocurre. Esta ‘libertad como medio’ posee cinco dimensiones: libertades políticas, como la capacidad para influir en la conducción de la sociedad; libertades económicas, como aquellos derechos que resguardan la prosperidad económica; oportunidades sociales, vinculadas a aquellos servicios públicos que la sociedad ofrece, como por ejemplo la educación; garantías de transparencia institucional y social, referidas principalmente a la circulación de información, y; seguridad y protección social, como resguardo de los más desposeídos.

Por su parte, el Informe de Desarrollo Humano (2006) sobre las TIC en Chile agrega que se trata de aquel proceso que permite crear un medio en el cual las personas puedan elegir y ampliar sus posibilidades y vivir de manera productiva y creativa a partir de sus necesidades y de sus intereses. La realización de la persona será posible en la medida que ella viva y se desenvuelva en un medio favorable que le permita el desarrollo de sus potenciales. En este contexto, las TIC podrían ser un elemento de ampliación de posibilidades, dado el acceso a la información y comunicación que ellas permiten.

Sin embargo, la promoción de TIC en contextos socialmente complejos y en medio ambientes con una infraestructura débil, tales como las zonas rurales, puede encontrar dificultades para su integración (Parmar: 2009). Hay que tener en cuenta, según el mismo autor, que muchos destinatarios de zonas rurales tienen problemas para manejar las tecnologías, debido a su baja escolaridad y desconocimiento de ellas. Las distintas agencias que promueven las TIC deben entregar entrenamiento y educación formal para ampliar las capacidades y en consecuencia las condiciones socioeconómicas de la población destinataria (Omar y Chhachhar: 2012). Es importante también que los usuarios que se inician en el uso de estas tecnologías interpreten el uso como pertinente en su contexto de vida inmediata, es decir, que su uso sea significativo (Reyes García, 2015). Por otra parte Bianchi y Laborde (2014) señalan que la desigualdad digital es una condicionante relevante. Las diferentes situaciones individuales, sociales e institucionales limitan la elección y también los logros, si esa limitación está dada por la desigualdad en las

condiciones iniciales esta continuará persistiendo. En otras palabras, las TIC no solucionan por sí mismas fenómenos estructurales de carencia.

A pesar de estas dificultades, según Gigler (2011), las consecuencias más visibles de los programas de implantación de TIC en sectores de escasos recursos es el empoderamiento de las personas, por lo que las nuevas habilidades obtenidas con las TIC logran un sentido de satisfacción y orgullo. Los resultados han mostrado además que las personas de medios económicamente vulnerables perciben Internet como una herramienta que juega un rol importante en la ampliación de las capacidades sociales dentro de sus comunidades, aunque no generan consecuencias económicas inmediatas.

La ampliación en el acceso a la información es también uno de los elementos claves en el desarrollo humano. Así, según Gigler (2011), el mejoramiento de las capacidades informacionales de las personas es un factor determinante para ampliar su bienestar; la capacidad informacional no solo se refiere a la posibilidad de acceder a información, sino que a poder utilizarla para fines específicos que redunden en el mejor desempeño de sus actividades sociales. Como afirman Wilches y Wilches (2017) lo que las TIC posibilitan no sólo se refiere a un mayor acceso a la información y conocimiento, sino también a una ampliación de las capacidades de entendimiento y comprensión de los individuos. Es lo que señalan Dreze y Sen (1989), citado por Kuyoro et al. (2012), quienes sostienen que el vínculo entre el acceso a la información y el desarrollo está basado en el hecho que el primer paso para enfrentar los desafíos de la vida humana consiste en identificar las alternativas que pueden hacer la vida mejor.

En concreto, y siguiendo con la idea de que las TIC por sí solas no generan cambios sociales, según Gigler (2011), las TIC conducen al mejoramiento de la vida de las personas solo cuando las capacidades informacionales son transformadas en capacidades humanas y sociales expandidas a las dimensiones de economía, política, social, organizacional y cultural de su vida. Calderón (2016) expresa lo anterior en el reconocimiento de la agencia de los actores, como la capacidad de elegir las propias metas en forma autónoma, logrando resultados positivos, que podrían redundar en una experiencia de vida digna.

Después de haber revisado algunas definiciones para comprender aquella del desarrollo humano, y de haber visto el rol que pudieran cumplir las TIC en este proceso, se puede señalar que el interés de esta investigación es conocer de qué manera la apropiación de Internet ha tenido consecuencias en el desarrollo humano de usuarios de esta tecnología en algunas localidades chilenas, sobre todo en lo que se refiere a la ampliación de las posibilidades (elecciones) de sus habitantes dadas por el acceso a la información y a la comunicación.

Se puede formular así la pregunta de investigación principal: ¿De qué forma los usuarios de Internet en localidades chilenas alejadas de las grandes urbes se apropian de dicha tecnología y transmiten a través del relato de sus experiencias elementos que se pueden calificar como “desarrollo humano”?

Marco teórico

Los autores que hablan de apropiación, se refieren al modelo teórico que estudia los usos de las tecnologías de la información y comunicación (Frenette, 2005, Proulx, 2006, 2015 y Proulx y Jauréguiberry, 2011). Este uso, según quienes han desarrollado este modelo, es producto de una construcción; se trata de un proceso complejo ya que el uso requiere una inversión práctica (manejo físico del aparato) y una inversión cognitiva (comprensión de la lógica de funcionamiento) de parte del individuo. De esta forma, la construcción del uso se da a la par entre lo práctico y lo simbólico, y se nutre de las vivencias personales y de los discursos sociales en boga sobre las tecnologías.

Para estudiar los usos, el modelo de la apropiación propone centrarse en la construcción de la significación de tales usos por parte de los individuos (Proulx, 2015). La significación de uso, según Proulx (2006), se refiere a la elaboración de constructos analíticos por parte de los investigadores que se basan en el análisis de las declaraciones realizadas por los usuarios con respecto a su experiencia con una tecnología. Los usuarios describen al observador las representaciones (interpretaciones) que realizan de sus prácticas de comunicación en sus

relaciones de uso cotidiano con los objetos o dispositivos técnicos de comunicación. De esta forma, es posible dar cuenta de la trayectoria de apropiación de los usuarios, al conocer las experiencias con las tecnologías no solo del momento presente, sino que a través de su historia personal.

Para comprender la apropiación de una tecnología, Proulx et al. (2007) proponen considerar diferentes etapas por las que atraviesa un individuo que vive la experiencia:

La primera se refiere al acceso, sin la cual no puede darse al inicio del proceso de apropiación; la segunda es el dominio técnico y cognitivo de la tecnología, es decir, las competencias cognitivas y técnicas necesarias para la manipulación de las tecnologías; la tercera se refiere a la integración significativa de la tecnología y los gestos de creación, donde esta integración de la tecnología debería ser suficientemente avanzada para que el usuario pueda realizar, de vez en cuando, gestos de creación, es decir, acciones que generen una novedad en sus prácticas habituales; y finalmente, los autores se refieren a la mediación de un colectivo o de una comunidad: los aprendizajes individuales son objeto de intercambio entre los miembros de un colectivo o de una comunidad de práctica organizada reunidos alrededor de intereses similares o de valores y aspiraciones comunes.

Cabe destacar que si bien este proceso se vive de manera cronológica, puede haber retornos a etapas anteriores, por ejemplo, cuando aparecen nuevas aplicaciones, esto significa el acceso a una nueva herramienta y la reinterpretación de esta. Al mismo tiempo, la integración significativa de una tecnología puede ser reevaluada si cambian las condiciones externas a su utilización, por ejemplo, el paso del uso de Internet en un computador de escritorio a su uso en un teléfono “inteligente”. Finalmente, los gestos de creación gracias a una tecnología pueden cambiar a medida que esta entrega otras funcionalidades o la persona domina otras aplicaciones o plataformas que antes no conocía (Reyes García, 2015).

En esta investigación se propone profundizar en los dos últimos momentos de la apropiación, es decir la integración significativa y los actos de creación que se pueden realizar gracias a la tecnología y en la mediación de un colectivo, es decir en la socialización de intereses en los

cuales las TIC puedan haber jugado un rol para obtener un servicio o un beneficio. Más específicamente, el objetivo es observar cómo esta integración significativa se relaciona con el desarrollo humano y cómo las TIC permiten cambiar prácticas cotidianas que faciliten dicho desarrollo.

Metodología

Esta investigación se realiza a través de una orientación cualitativa. La investigación cualitativa, según Denzin y Lincoln (2012), implica un enfoque interpretativo y naturalista del mundo, lo que significa que los investigadores cualitativos estudian las cosas en sus escenarios naturales tratando de entender o interpretar los fenómenos en función de los significados que las personas le otorgan; significados que son nutridos por la sociedad en la que participan los sujetos. El término cualitativo, según Denzin y Lincoln (2012), implica un énfasis en las cualidades de los entes y en los procesos y los significados que no pueden examinarse o medirse experimentalmente en función de cantidad, número, intensidad o frecuencia. Al reconocer la dimensión subjetiva de la acción social, se realiza un ejercicio metodológicamente congruente con el estudio de los usos a partir del modelo de apropiación propuesto por Proulx (2006, 2015).

Se trata de comprender un fenómeno a partir del punto de vista de los individuos o de la población estudiada para obtener datos de primera fuente. Es por esta razón que se han realizado diez entrevistas semiestructuradas con habitantes de diversas localidades en los últimos meses de 2018. Los entrevistados provienen de las siguientes localidades: Cartagena, La Calera, El Salvador, Rancagua, Olmué, San Felipe, Pirque y Til Til. Si bien es cierto que en el origen de los estudios cualitativos se consideró el espacio físico donde se desarrolla la cultura como imprescindible de visitar, con el paso del tiempo los investigadores comenzaron a otorgarle igualmente relevancia al estudio del ser humano en tanto realizador de una actividad específica en un contexto determinado (Hine, 2000). En este caso, se puede señalar que no todos los participantes fueron entrevistados en sus lugares de origen, sino que de acuerdo a las posibilidades físicas de desplazamiento tanto de ellos como de los entrevistadores. El requisito para participar era usar frecuentemente Internet y participar de una organización comunitaria. La selección de los entrevistados se realizó a través del muestreo denominado “bola de nieve”. Esta

es una técnica que consiste en agregar (ir agregando) a un núcleo de individuos todos los que están en relación con ellos, los que se descubren a partir de las interrelaciones iniciales entre el investigador y sus primeros informantes (Gauthier, 2010).

La grilla de entrevista está basada en la propuesta de Proulx et al. (2007) que establece distintas etapas de la apropiación por la que atraviesan los individuos. Sin embargo, y como se señala más arriba, la entrevista se concentra en la tercera y cuarta etapa ya que se supone que los individuos tienen acceso y saben usar la tecnología, pues como se planteó, uno de los requisitos de participación era usar internet de manera frecuente. Las preguntas giraron en torno a los usos más relevantes, a la interpretación de estos y a las consecuencias en su vida personal y comunitaria. Por otra parte, al tratarse de una entrevista semiestructurada, podrían surgir otros temas igualmente relevantes que explican la apropiación y que no se relacionan estrictamente con dichas etapas.

Resultados

De esta forma los resultados se presentan en base a entrevistas en las que se motivó a los informantes a reflexionar sobre el rol de Internet en sus actividades cotidianas considerando el contexto en que las desarrollan. Así, y de acuerdo a la reiteración de ideas en la descripción de su realidad por parte de los entrevistados, se han definido 4 categorías que se pueden ejemplificar a partir de sus relatos: a) incentivo al uso de la tecnología; b) aprendizaje a través de la tecnología; c) organización del trabajo cotidiano y d) vinculación con la autoridad política o administrativa. A continuación se presentan las categorías señaladas con citas de los entrevistados que las ilustran.

A. Incentivo al uso de la tecnología

En esta categoría se pueden ver las declaraciones de algunos entrevistados quienes reconocen la importancia de Internet en su vida cotidiana y promueven el uso sobre todo entre los niños. Esta situación está vinculada al reforzamiento del imaginario social en cuanto a que Internet es una herramienta valiosa para conseguir diversos objetivos. Se observa una promoción al uso sobre todo desde las personas mayores a los niños, quienes suponen un potencial uso productivo de

estos, materializado en la realización de trabajos y tareas escolares. Esta categoría se puede asociar a las oportunidades sociales de las cuales habla Sen (2012), una de las dimensiones del “desarrollo como libertad” que propone el investigador.

Tenemos que construir una sede comunitaria, tenemos que tener donde reunirnos, tener computadores para que los niños trabajen. Eso les sirve para las clases, para que busquen información (señora Delfina, Cartagena)

Es justamente esa la utilidad que presta el centro de acceso a Internet comunitario “Caupolicán” de Cartagena, donde se realizan clases de informática y se permite el acceso de niños y jóvenes a realizar tareas, imprimir documentos y sacar fotocopias.

Nosotros (como junta de vecinos) trabajamos con el programa de gobierno “Quiero mi barrio” y ahí estaba la posibilidad de traer un telecentro. El objetivo del telecentro era integrar todo lo de la comunicación, para que los niños hicieran tareas, para enseñarle a la gente, porque les han enseñado a muchos dirigentes a utilizar las comunicaciones (señora Marta, Cartagena).

En La Calera, tienen una opinión similar sobre la instalación de computadores en la sede de una de las Juntas de Vecinos de la comuna.

En la junta de vecinos postulamos a una implementación de computadores, *data show* y esas cosas... También contratamos internet para poder generar los trabajos que vamos a hacer para la comunidad y abrir el centro a los vecinos, no podemos no tener internet, sin internet no hacemos nada (Sandra, La Calera).

La formación en informática para adultos mayores es otro elemento que se puede destacar dentro de las entrevistas. Se reconoce el uso de una tecnología imprescindible para las labores de la organización comunitaria.

Yo quise venir al curso de computación porque no sabía cómo prender el computador, apenas sabía usar el teléfono. Y yo necesito aprender a manejar el computador pues tengo que hacer documentos, también para buscar información de los lugares donde quieren ir los abuelitos del club del adulto mayor, hacemos un paseo cada año (María Isolina, Cartagena).

Este incentivo al uso de la tecnología puede tener origen en una necesidad colectiva pero al mismo tiempo ser administrado a escala individual, donde cada persona encuentra la forma de aprender los rudimentos de la plataforma tecnológica a partir de la necesidad que ésta genera. En muchos casos, los niños tienen mayor cercanía con las tecnologías y son ellos los que pueden orientar a las personas mayores en su uso.

A mí me enseñó a usar el *Whatsapp* mi nieto, pero no lo usé mucho. Pero cuando llegaron los curas mexicanos con la idea de ir a la Peregrinación a Tierra Santa tuve que conocer bien el *Whatsapp* y ahí sí tuve que aprender, porque así nos poníamos de acuerdo con las Agentes Pastorales, hicimos un grupo y todo. Así funcionamos ahora, y podemos ver hasta con fotos el recorrido que vamos a hacer (señora Carmen, Til Til)

Habitar una localidad alejada de los grandes centros urbanos es otra variable importante en el incentivo a la utilización de ciertas tecnologías, de las que se podría prescindir, tal vez, en espacios menos alejados.

Cuando aprendí a usar el *Whatsapp* se me solucionó otro problema. Acá, como la comuna es muy grande y hay mucho cerro, nunca se puede hablar con nadie, y como los Agentes Pastorales tenemos que juntarnos para coordinarnos, ahora lo hacemos por *Whatsapp*. A veces no se escucha nada, pero el mensaje de alguna forma llega a la persona que está en Caleu o en Montenegro o dónde sea (señora Carmen, Til Til).

B. Aprendizaje a través de la tecnología

Aprender a través de Internet es una declaración recurrente en los entrevistados. Es el caso de los integrantes del Renacer del Unicornio Azul, una agrupación de personas con trastornos psiquiátricos severos (TPS) que participan en el Telecentro Caupolicán en Cartagena. Nuevamente esta categoría se puede vincular a la dimensión de las oportunidades sociales que propone Sen (2012), ya que amplía las posibilidades de aprendizaje para personas que tal vez no encuentran espacios en otras instancias formales.

Había una inquietud en el grupo de capacitarse en computación, entonces yo hablé con la señora Marlén (la monitora) y ella aceptó enseguida. Vienen 4 personas. La señora Marlén nos explica lo básico de Word, a escribir cartas, por ejemplo (Leo, Cartagena).

Desde un punto de vista individual, una dirigente vecinal de Cartagena nos explica su uso de Internet que está vinculado al aprendizaje:

Yo hago muchas manualidades. Tejo a telar, por ejemplo, y lo aprendí mirando por Internet, en YouTube. Generalmente uso Utilísima, y hago lo que me interese. Me entretengo y después regalo. También he aprendido a pintar, telas con oleos, acrílico, pintura de género, bordar (señora Marta, Cartagena).

La misma dirigente relata la relación con su nieto a través de *Whatsapp*, donde realiza un intercambio de saberes culinarios. Lo afectivo se entrelaza con lo práctico cuando comparten recetas de cocina a distancia.

Me comunico con mi nieto que es chef y trabaja en San Pedro de Atacama. Yo comparto con él todo lo que él aprendió en la universidad y yo lo que he aprendido en la universidad de la vida. A mí me encanta eso. La cocina de ahora no es la misma que nos enseñaron nuestros padres (señora Marta, Cartagena).

En San Felipe una dirigente sindical destaca la importancia de Internet como herramienta de capacitación en el área de derechos de los trabajadores y personal de la minería.

Todo lo que tiene que ver con informarme también lo hago con el computador, miro cursos, mando correos, participo en algunos foros que tienen que ver con los temas que debo trabajar. Ahora queremos implementar cursos online para los trabajadores, pues están repartidos en muchas partes y no pueden venir a Santiago (Miguel, San Felipe).

Aquí aparece un problema adicional con respecto a la organización de los trabajadores, que son sus habilidades informáticas:

El problema es que no todos los dirigentes saben siquiera escribir un correo medianamente formal ni ocupar bien un computador. Pero ahí estoy tratando de ver como lo hacemos para aprovechar estas herramientas (Miguel, San Felipe).

Aquí se presenta un problema clásico que tiene que ver con el fenómeno de la brecha digital, la que no solo está vinculada al acceso ni a las destrezas informáticas, sino que a la escolaridad de los trabajadores donde ni Internet ni los computadores son una solución en sí misma.

C. Organización del trabajo cotidiano (trabajo productivo)

El uso de Internet en el trabajo cotidiano de las personas entrevistadas en las diversas localidades es clave. Esta categoría se puede asociar a las oportunidades sociales, pero también, en algunos casos, a la dimensión de las libertades económicas, ya que redundan en las posibilidades de bienestar material al encontrar herramientas que pueden ayudar a generar recursos (dinero).

En el trabajo sindical en El Salvador, por ejemplo, aparece imprescindible para la organización del trabajo la mensajería instantánea que permite *Whatsapp*.

Es imprescindible para el trabajo sindical. La coordinación y la organización es siempre por *Whatsapp*, con todos, porque todos tienen *Whatsapp*, el *viejo* (trabajador) que está en la mina abajo y los que manejan maquinaria (Ana, El Salvador).

Una asociación de *grafiteros* en Rancagua también destaca el uso de *Whatsapp* para la organización de la mayoría de sus actividades. Aquí aparece la dimensión que tiene que ver con en el trabajo productivo y el rol que juega Internet en eso.

Para nosotros el internet es fundamental. Este es mi trabajo, yo vivo de esto, yo soy diseñador pero prefiero dibujar en la calle que sentarme en un escritorio a que un tipo me diga lo que tengo que diseñar. Con el *Whatsapp* nosotros contactamos a todos los compañeros de nuestro grupo, nos organizamos para pintar, para comprar, para todo (Raúl, Rancagua).

El mismo entrevistado señala la importancia de Internet en el descubrimiento del arte callejero y en la difusión del mismo más allá de las paredes de la ciudad.

Yo conocí el arte callejero a través de internet, tenemos nuestros *Facebook*, *Pinterest*, tuvimos blogs cuando había que tenerlos, pero hoy hacemos todo por Facebook y *Whatsapp* (Raúl, Rancagua).

Otro aspecto interesante señalado por los entrevistados es la coordinación que realizan entre dueños de centros de veraneo (cabañas) en la localidad de Olmué.

Si bien no tenemos una organización propiamente tal, los propietarios de cabañas en esta zona utilizamos Internet (*Whatsapp*) para coordinarnos. En temporada alta estamos siempre conectados porque si uno no tiene espacio, el otro a lo mejor sí, competimos sanamente. Y también nos protegemos, cuando hay riesgos de

incendio o pasa algo tenemos que avisarnos, a veces ha caído nieve y el camino no se puede ocupar y ahí tenemos que contactarnos (Aldo, Olmué).

El mismo emprendedor se refiere también al contacto con los proveedores, con quienes se organizan a través de Whatsapp para coordinar la entrega de algún producto al mismo tiempo en todos los emprendimientos.

Cuando vienen los proveedores pasan a dejarles a todos algo al mismo tiempo, aquí es un lugar de acceso relativamente difícil entonces no es que uno va a pedir algo y que vengan enseguida (Aldo, Olmué).

Finalmente, el mismo empresario señala la importancia que han descubierto de la herramienta de reserva de cabañas *Booking*. Desde su inclusión en esta página de reservas, los alquileres han aumentado de manera notoria, superando a la oferta en la época estival.

La única manera en que mostramos nuestras ofertas es por Internet, Desde que tenemos *Booking*, hace un par de años, incluso nos faltan cabañas para ofrecer durante el verano (Aldo, Olmué).

Después de haber abordado nuestra tercera categoría sobre la organización del trabajo cotidiano, se presenta la última que ha sido considerada que se refiere a la vinculación con la autoridad política o administrativa.

D. Vinculación con la autoridad política o administrativa

Se ha observado en reiteradas oportunidades a través de las entrevistas de qué forma el establecimiento de relaciones entre los ciudadanos y las autoridades políticas y/o administrativas se realiza a través de *Whatsapp*. Esta categoría se puede relacionar con aquella de las garantías de transparencia propuestas por Sen (2012), ya que se refiere al aprovechamiento de la información por parte de la población como una instancia de ampliación de posibilidades para la mejoría de su calidad de vida.

Desde la Municipalidad (de Cartagena) me envían informaciones, también me invitan a reuniones por el *Whatsapp*. Por ejemplo, nos llaman a reunirnos con la empresa que está pavimentando (las calles de la población) o cuando hacen las reuniones mensuales los alcaldes con los concejales (Señora Delfina, Cartagena).

Siempre en el ámbito vecinal y en otro sector de Cartagena, una vecina explica cómo se comunican con las autoridades para buscar soluciones a problemas comunes que los aquejan.

Yo busco de todo en Internet... Por ejemplo, fui a la Gobernación provincial a entregar un proyecto sobre cámaras y alarmas para la población Caupolicán 1 y 2. Queremos proveer a los vecinos con alarmas de botón y una o dos camaritas. Ese proyecto lo ofrece la gobernación, nosotros tenemos que postular, sacamos el formulario por Internet, lo llenamos y llevamos todos los papeles (Señora Marta, Cartagena).

La misma dirigente recibe información desde las autoridades y a su vez hace preguntas cuando en algunas de las capacitaciones en que participa, no le ha quedado algo claro.

También me mandan mensajes ahora que estoy haciendo una capacitación sobre la prevención del delito, la violencia contra los adultos mayores. Si tengo alguna duda, yo escribo y me responden (Señora Marta).

Siguiendo el desarrollo de lo propuesto por Sen es posible que esta vinculación con la autoridad política o administrativa no sólo se dé en el plano de la comunicación, sino también en cómo las comunidades y organizaciones pueden intervenir en el curso de procesos socio-políticos. Así lo afirma una dirigente social del ámbito de la minería.

Para denunciar (internet) siempre sirve. Por ejemplo, ahora Codelco le está quitando las casas a los dirigentes sindicales. Nosotros grabamos los desalojos con

los celulares. Entonces uno lo sube al Facebook y lo difunde. ¿Sabes qué significa eso? Que me llame inmediatamente el (jefe) de recursos humanos para buscar una solución (Ana, El Salvador).

Conclusión

Esta investigación se realizó bajo una perspectiva cualitativa y su interés estuvo en conocer el proceso de apropiación de tecnologías de la información y comunicación, en particular Internet, en la vida de personas que participan de actividades comunitarias. En este trabajo el interés ha estado en vincular el concepto de desarrollo humano, basándose principalmente en las propuestas de Amartya Sen (2012), con el de apropiación.

A través de esta investigación se ha podido ver que efectivamente se puede hablar de una apropiación de la tecnología por parte de las personas entrevistadas, al construir un sentido del uso a partir del contexto social en que se encuentran. Es lo que señalan Proulx et al. (2007) cuando se refieren a los gestos de creación a los que puede conducir la tecnología, dichos gestos de creación se refiere a la posibilidad de hacer las cosas de otra forma a como se había hecho siempre. En este punto se pueden resaltar dos aspectos de la investigación: el primero se refiere a la edad de los usuarios y el segundo a las nuevas aplicaciones que ofrece la tecnología a personas que son usuarios intensivos.

Con respecto a lo primero, existió la oportunidad de conversar con varios adultos mayores quienes son usuarios recientes. Dichas personas, al descubrir algunas funciones de internet pertinentes para ellas continuaron su uso, el que se integró rápidamente a sus labores cotidianas. Cabe destacar en este caso el uso de *Whatsapp* a través de los teléfonos celulares y las preferencias por éstos en vez de los computadores, considerados los primeros de fácil uso. En cuanto al uso de nuevas aplicaciones para personas que ya usan Internet, uno de los principales gestos de creación que hemos visto es el uso del sistema *Booking* para la reserva de cabañas en la localidad de Olmué, lo que ha generado un crecimiento de la demanda.

Ahora, si se mira esta apropiación desde el punto de vista del desarrollo humano (Sen, 2012), se observa que en la significación construida de Internet de los entrevistados, es decir, la interpretación que hacen de su uso, se pueden ver una serie de elementos que es posible asociar con desarrollo humano. Este desarrollo, como se ha señalado, va más allá de las condiciones económicas de quienes usan las tecnologías, de hecho, se refiere también a una integración social que permite la participación en la toma de decisiones que tienen consecuencias directas en su calidad de vida, como son los proyectos sociales, de seguridad, de educación, artísticos y de emprendimiento.

El meollo del desarrollo humano está en la ampliación de las posibilidades de las personas, lo que permite, eventualmente, la ampliación de las capacidades humanas. Y si bien la introducción de Internet data desde hace más de dos décadas, el uso intensivo de la tecnología de manera homogénea por los distintos grupos de la sociedad no es un hecho en la actualidad. Sin embargo, se ha constatado que usos modestos pueden alterar positivamente la vida cotidiana de los usuarios. Estas pequeñas acciones son componentes de libertad que otorgan posibilidades de elección a quienes las realizan.

Finalmente, parece interesante señalar la pertinencia del enfoque cualitativo que se ha utilizado para este tipo de investigaciones. El enfoque sobre desarrollo humano propuesto por Sen y movilizado por organismos internacionales como el PNUD, insiste en mirar el desarrollo desde una perspectiva que va más allá de las cifras de penetración de la tecnología, los tiempos de conexión o de número de visitas a determinados sitios Web. De esta forma, las declaraciones de los entrevistados obtenidas a través de entrevistas se transforman en elementos muy valiosos en la comprensión del rol de las TIC en el desarrollo humano.

Bibliografía

- Bianchi, L. & Laborde, S. (2014). Buenas prácticas de la Comunidad Ceibal. El Plan Ceibal como generador de iniciativas de Desarrollo Humano Local. Montevideo: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD).
- Breton, P. & Proulx, S. (2012). L'explosion de la communication à l'aube du XXIe siècle. Montréal: Boreal, Paris: La Découverte.
- Calderón, F. (2016). "Reconsideración del desarrollo humano". En Castells, M. & Himanen, P. (Eds.), Reconceptualización del desarrollo en la era global de la información (pp. 265-303). Santiago: Fondo de Cultura Económica.
- Denzin, N. & Lincoln, Y. (2012). Manual de investigación cualitativa Vol. I. El campo de la investigación cualitativa. Barcelona: Gedisa Editorial.
- Dreze, J. & Sen, A. (1989). Hunger and Public Action. Wider Studies in Economic Development. Oxford: Oxford University Press-Clarendon Press.
- Frenette, M. (2005). « L'appropriation d'Internet par des étudiants universitaires: quels sens pour de nouvelles pratiques? » En Proulx, Serge; Massit-Folléa, Françoise & Conein, Bernard (Eds). *Internet, une utopie limitée: Nouvelles régulations, nouvelles solidarités. Québec: Presses de l'Université Laval* (pp 167 – 182).
- Gauthier, B. (2010). Recherche Sociale. De la problématique à la collecte des données. Québec: Presses de l'Université du Québec.
- Gigler, B.-S. (2011). Informational capabilities. The missing link for the impact of ICT on development. Washington, DC: The World Bank.
- Hine, C. (2000). Virtual ethnography, London: Sage Publications.
- Kuyoro, Sh., Aludele, A. & Okolie, S. (2012). ICT: An Effective Tool in Human Development. *International Journal of Humanities and Social Science*, 2 (7), 157 – 162. doi: 10.1080/02681102.2010.506051
- Omar, S. & Chhachhar, A. (2012). A Review on the Roles of ICT Tools towards the Development of Fishermen. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2 (10), 9905 – 9911.
- Parmar, V. (2009). A Multidisciplinary Approach to ICT Development. *Information Technologies and International Development*, 5 (4), 89–96.
- Programa de las Naciones Unidas Para Desarrollo Humano PNUD-Chile. Las nuevas tecnologías: ¿un salto al futuro? Informe sobre Desarrollo Humano, Chile, 2006. Santiago: Chile.

Proulx, S. (2006). Pour comprendre l'usage des objets communicationnels, (re)penser le constructivisme Signe, culture et lien social à l'ère des réseaux. *Degrés*, (126-127), B1-B18

Proulx, S., Rueff J. & Lecompte, N. (2007). Une appropriation communautaire des technologies numériques de l'information. Notes de recherche de CIRST. Montréal : Centre interuniversitaire de recherche sur la science et la technologie, CIRST.

Proulx, S. & Jauréguiberry, F. (2011). Usages et enjeux des technologies de communication. Toulouse : Éditions Érès.

Proulx, S. (2015). La sociologie des usages, et après ? *Revue française des sciences de l'information et de la communication*, (6), 1-12. doi: 10.4000/rfsic.1230

Reyes García, P. (2015) *Internet social en Chile. Una etnografía de la apropiación de TIC*, Santiago: Ril editores.

Sabbagh, K., Friedrich, R., El-Darwiche, B., Singh, M., Ganediwalla, S. & Katz, R. (2012). Maximizing the Impact of Digitization. (The global Information Technology Report 2012). Geneva: World Economic Forum.

Sen, A. (2012). Desarrollo y libertad. Bogotá: Editorial Planeta.

Subtel. Series conexiones internet móvil. (Período Información Primer Trimestre 2002 – Marzo 2020), 2020. Santiago: Chile. Recuperado de <https://www.subtel.gob.cl/estudios-y-estadisticas/internet/>

Vidal, G. (2012). (Dir.) La sociologie des usages, continuités et transformations. Paris: Hermes.

Wilches, O. & Wilches, A. (2017). Posibilidades y limitaciones en el desarrollo humano desde la influencia de las TIC en salud: el caso latinoamericano. *Persona y bioética*, 21 (1), 114-133. doi: 10.5294/PEBI.2017.21.1.8