

MUJER, AGENTE CLAVE PARA LA RED DE INFORMACIÓN COMUNITARIA DE LA ARAUCANÍA: SISTEMATIZACIÓN DE LA EXPERIENCIA DE TRABAJO

Alejandra Villarroel
Manuel Morales
Rodrigo Garrido

Instituto de Informática Educativa
Universidad de La Frontera – Chile

Resumen

El enfoque que la Red de Información Comunitaria de La Araucanía tiene sobre el rol que las Tecnologías de Información y Comunicación desempeñan en la sociedad, está centrado en entender estos recursos como medios destinados a aportar al cierre de las diversas brechas sociales, sean éstas de género, ideológicas, étnicas, tecnológicas o económicas.

En razón de lo anterior, este artículo se centra en delinear a lo largo de tres secciones, y a partir de una descripción fundamentada tanto teórica como práctica, las acciones que en términos de equidad de género se desarrollan como parte de la dinámica de formación de capital humano e intervención comunitaria consustanciales a esta red de Telecentros Comunitarios y que ha llevado a constituir a operadoras, microempresarias y dirigentes sociales en promotoras de un cambio social mediado por las TIC al interior de sus comunidades.

Finaliza este documento, exponiendo las conclusiones de siete años de trabajo en el tema TIC – Red Comunitaria y Género, así como una serie de desafíos que es necesario abordar a objeto de fortalecer el rol de las mujeres en el cierre de las brechas sociales en La Araucanía a través del uso de las TIC.

Palabras claves: *Equidad de Género, Telecentro Comunitario, Acceso Universal, Apropiación Tecnológica, Formación de Capital Humano e Intervención Comunitaria.*

Abstract

The Communitarian Information Network of La Araucanía approach about the role of Information and Communication Technologies on society, is oriented to see such resources as factors which must contribute in filling in the different social gaps, whatever these may be: gender, ideological, ethnical, technological, or economic.

This is why this article, in three sections, and starting from an theory-practice grounded description, draws the actions based on gender which are developed as a part in the dynamics of human capital formation and communication intervention embedded in this Communitarian Tele-centres network. This has allowed that female operators, micro entrepreneurs, and social leaders are converted to promoting agents of social change through ICT into communities.

This document also shows the conclusions of a work made during seven years on the theme of ICT-Communitarian Network and Gender, as well as a set of challenges to be necessarily faced in order to strengthen the women's role in the struggles for bridging gaps at La Araucanía through ICT.

Key words: *Gender equity, Communitarian Tele-centre, Universal access, Technological appropriation, Human capital formation, Communitarian intervention.*

1. Introducción

Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) desataron una explosión sin precedentes a comienzo de los años '90. A partir de ahí, la Internet pasó de ser un instrumento especializado de la comunidad científica, a ser una red que paulatinamente modifica las pautas de interacción social. Sin embargo, los beneficios de esta revolución no están distribuidos de manera equitativa: junto con el crecimiento de la red Internet ha surgido un nuevo tipo de pobreza que separa los países en desarrollo de la información, dividiendo los educandos de los analfabetos, los ricos de los pobres, los jóvenes de los viejos, los habitantes urbanos de los rurales, transversalizando en todo momento a las mujeres de los varones (OIT, 2003).

Según se afirma en el Informe sobre el empleo en el mundo 2001 de la OIT *“La vida en el trabajo en la economía de la información”* (OIT, 2001), *el internauta típico a escala mundial es hombre, de alrededor de 36 años de edad, con educación universitaria, ingresos elevados, que vive en una zona urbana y habla inglés.* En este contexto, las mujeres latinoamericanas, y especialmente aquellas de ingresos bajos que viven en zonas rurales, tienen que enfrentar el triple desafío de superar las brechas asociadas a la pobreza, ruralidad y género, para estar incluidas y conectadas en el desarrollo de la aldea global de las TIC.

Asumiendo este desafío, en la Región de La Araucanía¹ el Área de Desarrollo Social y TIC, del Instituto de Informática Educativa de la Universidad de La Frontera (www.iie.ufro.cl), trabaja desde 1997 el concepto de “Telecentro Comunitario²” (TLCC) instalando el primero de estos servicios a nivel nacional en la ciudad de Cunco (57 Km. al sur este de Temuco), dando así inicio a la Red de Información Comunitaria. (Garrido, 2003)

En esta Red se han implementado una serie de Modelos de Trabajo con la comunidad entre los que destacan **Formación de Capital Humano** (Capacitación para Operadores y Habilitación a Usuarios de Telecentros) y el **Modelo de Intervención Comunitaria**. El propósito de este artículo es dar a conocer el trabajo desarrollado por la Red de Información Comunitaria en estos dos modelos en relación con las mujeres, abordando una definición y caracterización del modelo, una descripción de la experiencia de trabajo con ellas, para finalizar mostrando cuáles son los desafíos que se enfrentan en este tema.

2. Red de Información Comunitaria

La Red de Información Comunitaria (www.redcomunitaria.cl) es un organización de Telecentros Comunitarios e Infocentros distribuidos en diferentes localidades de La Araucanía y cuyo funcionamiento es coordinado desde el Instituto de Informática Educativa de la Universidad de La Frontera.

1 La región de La Araucanía se encuentra en la Zona Sur de Chile. Tiene una superficie de 31.858 Km² y una población total de 869.535 hab. de los cuales 430.698 son hombres y 438.837 corresponde a mujeres.

2 Espacio físico que proporciona acceso público a las TIC para el desarrollo educacional, personal, social y económico. Los telecentros se han concebido para proporcionar una combinación de servicios de tecnología de información y comunicación que van desde el servicio telefónico básico y el correo electrónico hasta conectividad completa Internet.

Actualmente, el citado Instituto, gestiona 31 Telecentros, ubicados en 26 cabeceras comunales y 5 localidades, los cuales en conjunto forman esta Red, brindando que brinda, a través de ella, acceso a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) a grupos de bajos ingresos, fortaleciendo social y económicamente a las comunidades ampliando espacios de participación y mejorando oportunidades de formación de capital humano, de acceso a servicios públicos y de desarrollo de actividades productivas.

El proceso de Implementación y expansión de la Red de Información Comunitaria, puede sintetizarse de la siguiente manera:

TABLA 1

PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN RED DE INFORMACIÓN COMUNITARIA

Año	1997-1998	1999	2000	2001	2002	2003
Situación	Implementación de Telecentros Comunitarios en Cunco y Temuco ³	Implementación de diez Telecentros Comunitarios y fortalecimiento de uno (Cunco)	Implementación de cinco Telecentros Comunitarios	Implementación de un Telecentro Comunitario y fortalecimiento de uno	Implementación de tres Infocentros para MyPes y fortalecimiento de uno. Implementación de ocho Telecentros Comunitarios	Fortalecimiento de los Telecentros Comunitarios de la Red
Fuente de financiamiento	Conicyt ⁴ , UFRO ⁵ , Municipios de Cunco y Temuco	Gore ⁶ , UFRO y Municipios de La Araucanía	BancoEstado, UFRO y Municipios de La Araucanía	CORFO ⁷ , SubTel ⁸ , UFRO, TelSur ⁹ y Municipios de	SERCOTEC ¹⁰ , UFRO, Asociación de Municipalidades de Nahuelbuta. FDT II ¹¹ , UFRO, DIBAM ¹² , y Municipios de La Araucanía	FDT II, Todo Chile Enter y Municipios de La Araucanía

Fuente: construcción a partir de Informe Finales a Subtel, Sercotec y Municipios

- 3 Ambos Telecentros fueron los primeros centros comunitarios de acceso a las TIC que existieron en el país. Durante el mismo año se implementó el Telecentro Comunitario "El Encuentro", en Pañalolen; Santiago, gestionado por la Corporación El Encuentro (www.elencuentro.cl)
- 4 Consejo Nacional de Investigación Científica y Tecnológica.
- 5 Universidad de La Frontera.
- 6 Gobierno Regional de La Araucanía.
- 7 Corporación de Fomento de la Producción.
- 8 Subsecretaría de Telecomunicaciones.
- 9 Telefónica del Sur
- 10 Servicio de Cooperación Técnica.
- 11 Fondo de Desarrollo de las Telecomunicaciones.
- 12 Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos.

La instalación y desarrollo de esta red de telecentros en La Araucanía se potencia a través de los modelos de Formación de Capital Humano y de Intervención Comunitaria puesto que a través de ellos se acerca el trabajo y relación directa con las comunidades.

3. Formación de Capital Humano: capacitación de operadores y habilitación de comunidades

Por formación de capital humano se entiende el proceso a través del cual se amplían las capacidades de las personas y grupos de personas para que ellas puedan tomar el control y guía de su desarrollo. Es por ello que tanto el proceso de capacitación de operadores como la habilitación de comunidades están centrados en crear los ambientes y herramientas pedagógicas necesarias para facilitar el proceso a través del cual las personas aprenden el uso de TIC, como elementos de apoyo a sus emprendimientos.

3.1 Capacitación de Operadores

Un operador es aquel sujeto que media entre el usuario y la tecnología, desde el espacio de un Telecentro Comunitario. (Chasquinet –PanAmérica, 2002). Por lo general pertenece a la comunidad en la cual desarrollará su acción, lo que favorece la generación de un ambiente de empatía y comunicación propicio para desarrollar acciones en conjunto con los miembros de la comunidad.

El perfil del operador de telecentros de la Red de Información Comunitaria de La Araucanía, considera tres dimensiones: *gestión del telecentro comunitario, relación con la comunidad y producción de contenidos locales*. (Tabla 2)

TABLA 2. DIMENSIONES DEL PERFIL DEL OPERADOR

Gestión del Telecentro Comunitario	Relación con la comunidad	Producción de contenidos locales
Capacidad para implementar sistemas de cobro de servicios	Alto conocimiento de las redes locales y organizaciones comunitarias de la comuna.	Capacidad para relevar temas que para la comunidad son importantes y pertinentes (Actas del Concejo Municipal, Cuenta anual del municipio, etc.)
Promotor de una estrategia de sustentabilidad económica y social para el Telecentro		Capacidad para generar las condiciones que permitan conocer y sistematizar los requerimientos de información provenientes de la comunidad.
Capacidad para generar alianzas al interior de la comunidad	Relacionador entre la comunidad, el Telecentro y el municipio.	
Líder comunitario, con experiencia en el uso de recursos informáticos		

Fuente: "Formando Ciudadanos para la Sociedad de la Información: La Experiencia de los Operadores de la Red de Información Comunitaria."

El modelo de formación de operadores aborda cinco ámbitos de capacitación asociados a fortalecer las diferentes dimensiones del perfil del operador. Estos ámbitos son: *gestión, técnico, software y sistema de información, evaluación e intervención comunitaria*, a través de los cuales se trabajan distintos contenidos como por ejemplo los que se muestran en la tabla 3.

TABLA 3
EJEMPLOS DE CONTENIDOS TRABAJADOS EN LA CAPACITACIÓN DE OPERADORES

Ambitos	Contenidos
Gestión	Atención de público, Resolución de Conflictos, Gestión Contable, Registro de Usuarios.
Técnico	Armado de Equipos, Uso de Antivirus, Configuración de Hardware, Típicos Problemas Telecentros.
Software	Uso Suite Office, Uso de Star Office, Uso de Servicio Internet, Uso de Portables, Selección de Software.
Evaluación	Procedimientos, Elaboración de Informes.
I. Comunitaria	Autocuidado, Generación de Redes, Diseño de un Plan Estratégico, Animación de Grupos, Preparación de Cabildos.

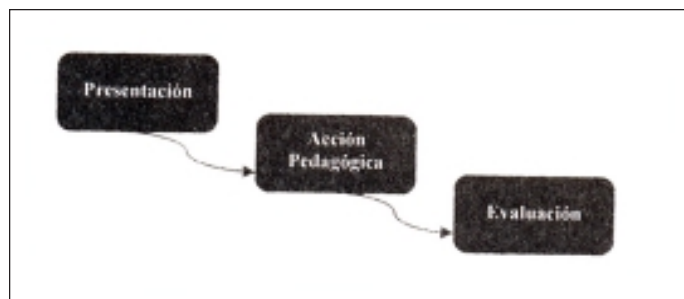
Fuente: "Formando Ciudadanos para la Sociedad de la Información: La Experiencia de los Operadores de la Red de Información Comunitaria."

El diseño metodológico elaborado para el proceso de formación de operadores, tiene como ejes centrales los conceptos de: *confianza, aprendizaje colaborativo, pedagogía lúdica y desarrollo de espíritu crítico*.

La modalidad educativa definida para implementar el proceso de enseñanza aprendizaje, posee un doble carácter: *presencial y distancia*. La capacitación presencial, se implementa a través de sesiones mensuales y procesos de acompañamiento en terreno.

Las sesiones de capacitación se desarrollan en el laboratorio de informática del Instituto de Informática Educativa, a través de una dinámica pedagógica caracterizada por tres etapas: presentación, acción pedagógica y evaluación (Esquema 1).

ESQUEMA 1:
ESTRUCTURA TEÓRICA ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN COMUNITARIA



La etapa de **presentación** es el momento en que se introduce el concepto o habilidad que se desea desarrollar a lo largo de la sesión de capacitación, mostrando sus características y la pertinencia que ésta tiene para la labor del operador. El foco de la acción está centrado en el educador del Instituto de Informática Educativa.

En la **acción pedagógica**, el rol central es desempeñado por los operadores, quienes realizan acciones destinadas a apropiarse de conceptos. La implementación de esta etapa contempla acciones cooperativas entre operadores y el rol del educador como facilitador pedagógico.

Finalmente la **evaluación**, contempla la modalidad coevaluativa y la autoevaluación, siendo principio base de este diseño, la generación de un ambiente que permita tanto una retroalimentación para cada operador, como el fortalecimiento del espíritu crítico colectivo.

El proceso de acompañamiento, se realiza quincenalmente, a través de visitas realizadas a cada Telecentro por miembros del equipo de coordinación de la Red de Información Comunitaria (educador, interventor comunitario y técnico), quienes apoyan la gestión del operador y evalúan la implementación tanto de los contenidos como habilidades abordadas en las sesiones de capacitación mensual.

La *modalidad a distancia* cumple dos objetivos: generar una mayor apropiación, de aquellos contenidos y habilidades presentadas en las sesiones presenciales, y fortalecer la red social conformada entre operadores y miembros de la coordinación de la Red de Información Comunitaria. Para el logro de estos objetivos se han elaborado acciones a las cuales se encuentran asociadas una serie de recursos tecnológicos (Tabla 4).

TABLA 4.
ACOMPañAMIENTO A OPERADORES (MODALIDAD VIRTUAL)

Objetivos	Acciones	Recursos asociados
Generar una mayor apropiación de contenidos y desarrollo de habilidades	<ul style="list-style-type: none"> - Publicación de documentos para consulta - Publicación de sitios útiles para la gestión de Telecentros - Publicación de documentos para consulta - Animación de debates destinados a profundizar contenidos - Canalización de consultas de operadores 	Sitio web ¹³ Sitio web ¹⁴ Lista de discusión ¹⁵ Lista de discusión
Fortalecer la red social	<ul style="list-style-type: none"> - Animación de conversaciones entre miembros de la lista - Publicación de datos útiles para el desarrollo personal - Acompañamiento afectivo al operador 	Teléfono

Fuente: "Formando Ciudadanos para la Sociedad de la Información: La Experiencia de los Operadores de la Red de Información Comunitaria".

3.1.1 Experiencia con las Operadoras

Actualmente el grupo de operadores está conformado por 32 personas siendo un 68% de ellas operadoras mujeres.

GRÁFICO 1

Distribución operadores según género



13 Sitio web contiene material de apoyo a la capacitación y gestión de los operadores

14 Sitio web que concentra información sobre el desarrollo de Seminarios TIC en los que se abordan temáticas de innovación tecnológica y el desarrollo comunitario en la región y el país.

15 Lista de correo electrónica que concentra y mantienen comunicados a todos los miembros de la Red de información Comunitaria.

Este grupo de mujeres se caracteriza por ser en su mayoría casadas (55%) y con uno o dos hijos (65%), por lo que comparten su tiempo entre labores asociadas al cuidado de la familia con el desarrollo de sus actividades laborales.

GRÁFICO 2

Distribución operadoras según estado civil



GRÁFICO 3

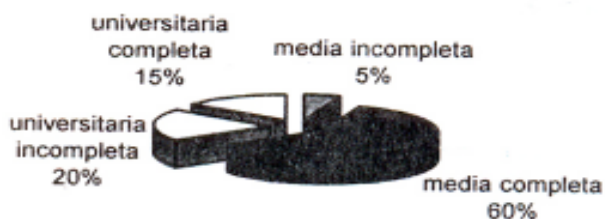
Distribución de operadoras según número de hijos



Por otro lado se observa que un 60 % de este grupo de operadoras ha completado su Educación Media, existiendo un porcentaje de ellas (20%) que actualmente cursan estudios universitarios intentando así mejorar sus niveles de educación.

GRÁFICO 4

Distribución de operadoras según nivel de educación



Finalmente cabe mencionar que desde un punto de vista etéreo, las operadoras de telecentros tienen entre 21 y 40 años, concentrándose la mayor parte de ellas (55%) en el rango de 31 a 40 años.

GRÁFICO 5

Distribución operadoras según edad



De esta manera, se puede decir que las mujeres que se desempeñan como operadoras de telecentros comunitarios de la Red de Información Comunitaria deben compatibilizar los tiempos destinados a sus familias, con las exigencias laborales y sus estudios.

Es por ello que parece importante destacar los logros que han alcanzado a lo largo del proceso de capacitación de operadores, pudiendo ser citados los siguientes:

- a. Transferencia de Modelo de Habilitación: actualmente es posible afirmar que un 61% de las operadoras es capaz de realizar procesos de habilitación en uso básico de TIC para las comunidades en las que se encuentran. Lo anterior, bajo los estándares definidos por la coordinación de la Red de Información Comunitaria. Esto implica que su participación en las capacitaciones les ha permitido internalizar un modelo pedagógico, abrir espacios en sus comunidades para realizar dichas acciones y ser capaces de reproducir esta forma de trabajo hacia diferentes grupos de la comunidad.

Testimonio de beneficiaria: *“Uno se motiva al ver que es capaz de aprender y quiere entregarle a otro en su comunidad, lo que ha aprendido”.*

Angélica Ulloa, Operadora Telecentro Comunitario Purén

- b. Trabajo Comunitario: Un 58% de las operadoras son hoy las mediadoras entre la tecnología y la comunidad, cumpliendo así con parte fundamental del rol del operador. Hoy podemos ver cómo nuestras operadoras, a partir de las habilidades aprendidas o rescatadas desde ellas, pueden realizar grandes acciones. Ejemplo de ello es el apoyo a emprendedores y microempresarios de sus localidades, buscándoles fuentes de financiamiento o construyendo con ellos proyectos para ser presentados a fondos concursables.

Testimonio de beneficiaria: *“A mí me preocupa que este sea un espacio en donde las personas puedan desarrollarse y encontrar soluciones a sus necesidades”.*

Noelia Durán, Operadora Telecentro Comunitario Purén

Otro ejemplo de trabajo comunitario es la participación activa en la preparación de cabildos comunales, creando así espacios de participación y toma de decisiones en torno a los telecentros.

Testimonio de beneficiaria: *“Es motivante ver que la comunidad quiere expresarse, si yo puedo aportar lo hago”.*

Pabla Muñoz, Operadora Telecentro Comunitario Traiguén

- c. Referentes técnicos para la comunidad: hoy un 32% de las operadoras realiza tareas de soporte técnico en sus comunidades. Esto se debe en gran medida a que muchos de los Telecentros Comunitarios, son en algunos casos los únicos lugares de acceso comunitario a las TIC. Por ello los operadores se transforman efectivamente en los sujetos mejor preparados en temas tecnológicos. Así algunas de nuestras operadoras son quienes se encargan de poner contenidos de sus comunidad en la Internet o quienes pueden solucionar problemas técnicos básicos.

Testimonio de beneficiaria: *“Producto de lo que he aprendido durante este tiempo, me han nombrado encargada de soporte técnico para los departamentos municipales”.*

Claudia Guidotti, Operadora Telecentro Comunitario Lumaco

Todas estas experiencias muestran cómo un grupo de mujeres se involucran y participan en los temas relacionados con las Tecnologías de Información y Comunicación, permitiéndoles estar presentes en procesos asociados a las Tecnologías, así como también participar de espacios laborales en igualdad de condiciones.

3.2 Habilitación de Comunidades.

La habilitación de comunidades corresponde al proceso a través del cual se transfieren a la comunidad habilidades de trabajo y uso de TIC.

El Modelo Pedagógico asociado a la habilitación de comunidades se sustenta en cuatro ejes: *Teoría de la Actividad; Conflicto Cognitivo, Pedagogía Problémica y Aprendizaje por Descubrimiento.*

Teoría de la Actividad: reconoce al sujeto como íntimamente relacionado con el entorno cultural en el cual se desarrolla, enfatizando el papel que juega en el logro de aprendizajes las relaciones sociales que es capaz de ir desarrollando el sujeto (*Zona de Desarrollo Próximo*-Vygotsky – Luria – Leontiev).

Conflicto Cognitivo: cada sujeto se encuentra en un estado de equilibrio cognitivo antes de relacionarse con un nuevo conocimiento o chequear sus conocimientos sobre un tema con otro sujeto. La incorporación del conflicto como un elemento desestabilizador en el sujeto, ha sido verificada como un elemento central en el proceso de aprendizaje de los sujetos.

Pedagogía Problémica: Tiene por objetivo interpelar al sujeto que se encuentra en situación de aprendizaje, a recurrir a su “utillaje pedagógico”, a objeto de superar el problema. A partir de la superación del problema, el facilitador vuelve a plantear el diseño problémico en la perspectiva de que el sujeto sea capaz de reconocer las técnicas utilizadas por sí mismo para dar cuenta del problema, “aprender a aprender”.

Aprendizaje por Descubrimiento: se entiende que existe una serie de conceptos pueden aprenderse al articularse a partir del descubrimiento de relaciones con otros conceptos ya conocidos.

En cuanto al *Ambiente de Aprendizaje* se entiende por este término a aquel espacio, físico o virtual en el cual los elementos curriculares inherentes al proceso de habilitación de las comunidades (Facilitador – Artefactos – Sujeto a habilitar – Ecología de aula / Telecentro Comunitario), están dispuestos de manera tal que favorezcan el logro de aprendizajes en los sujetos. En este ambiente, los Actores Educativos son:

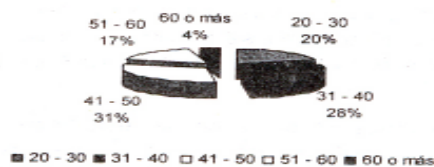
- *Facilitador:* sujeto encargado de diseñar e implementar ambientes de aprendizaje. Este sujeto debe contar con las siguientes características: capacidad para generar empatía, conocimientos en las bases del modelo pedagógico y dominio de los contenidos a desarrollar.
- *Sujeto a Habilitar:* miembro de una determinada comunidad. Sujeto involucrado en el proceso de habilitación.

3.2.1 Experiencia con la comunidad

Desde sus inicios, la Red de Información Comunitaria ha desarrollado un centenar de habilitaciones a distintas comunidades de La Araucanía. Sólo en el primer semestre del año 2003, el número de habilitaciones desarrolladas fueron 34, completando así un número de 342 personas habilitadas en este período.

Si se analiza y describe la composición de este grupo de habilitados se encuentra con personas cuyas edades fluctúan entre los 20 y 80 años, concentrándose la mayor cantidad de sujetos entre los 31 y 50 años, sumando entre ambas rangos un 59% de los habilitados durante el primer semestre del 2003.

GRÁFICO 6
Habilitados según grupo etario. Primer Semestre 2003



Al mirar el grupo de habilitados del primer semestre del año 2003 desde el punto de vista de género, se observa una mayor participación de Mujeres, representado por un 76% del total de personas habilitadas.

Además se puede observar que un 56% de los participantes de las habilitaciones tiene como actividad ser dueñas de casa.





De esta caracterización del grupo de habilitados, se puede decir que **el sujeto promedio que participa en las habilitaciones es mujer, de entre 30 a 50 años y dueña de casa**. Las motivaciones de las mujeres para participar en las habilitaciones básicas son diversas y responden a distintas necesidades. A continuación se muestra un cuadro en el que se listan estas motivaciones.

TABLA 5. NECESIDADES Y MOTIVACIONES DE LAS HABILITADAS

Necesidad	Motivación
Apoyar a los hijos en la elaboración de tareas escolares	Aprender a usar el computador y a navegar por Internet, para apoyar la búsqueda de información que le permitan orientar y guiar a sus hijos, en las tareas escolares.
Comprender el lenguaje con el que se comunican sus hijos	Conocer el lenguaje asociado al uso de un computador e Internet
Mejorar las posibilidades laborales	Aprender a utilizar un computador y las posibilidades que estos brindan (procesador de texto, navegación por Internet y usos de e-mail) para mejorar sus currículos y de esta manera postular a mejores trabajos o mejorar el desempeño en el que desarrollan actualmente
Saber y entender de qué se trata cuando se habla en los medios de comunicación y en el ámbito social en general acerca de las Tecnologías de Información y Comunicación. En concreto acerca de Internet, Páginas Web, E-mail entre otros	No quedarse fuera de los avances de las tecnologías y de los ciclos sociales
Mejorar la gestión de sus microempresas	Aprender a usar las TIC en particular los servicios Internet como páginas web y correo electrónico, con el fin de generar contactos, acceder a información y proyectos, contactarse con redes microempresariales, entre otros.
Salir de la rutina diaria	Participar en los ciclos de habilitación, les brinda la posibilidad de romper la rutina diaria, de las labores del hogar y conocer nuevas personas.

Fuente: Sistematización información entregada por capacitadores de la Red de Información Comunitaria

Una vez finalizado el ciclo de habilitación, las mujeres que participan del proceso manifiestan sentirse muy satisfechas, realizadas e integradas socialmente. Asimismo, señalan sentirse mejores personas, lo que las lleva a tener una alta motivación por ayudar en los procesos del Telecentro generándose así grupos de voluntarias.

¿Y qué ocurre después de las habilitaciones? Los distintos grupos de mujeres muestran el desarrollo de distintas acciones, las que responden a sus necesidades y motivaciones iniciales. Estas acciones se muestran en la Tabla 6.

TABLA 6. RESULTADOS DE LAS HABILITACIÓN EN DISTINTOS GRUPOS DE MUJERES

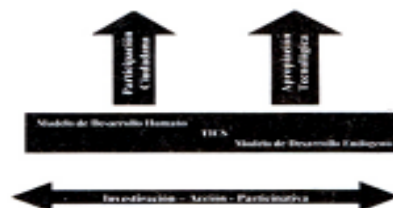
Grupos de Mujeres	Resultados
Dueñas de Casas y Mujeres Jefas de Hogar	<ul style="list-style-type: none"> · Realizan búsqueda en la Web: consulta de precios en tiendas virtuales, revisión del espectáculo nacional e internacional, modas y artesanías entre otros. · Búsqueda de información específica, para ayudar en las tareas escolares. · Uso del correo electrónico para comunicarse con familiares y amigos.
Discapacitadas	<ul style="list-style-type: none"> · Uso del correo electrónico y chat para comunicarse con otros. · Búsqueda de información en la web acerca de sus discapacidades. · Búsqueda de redes de discapacitados.
Microempresarias y Emprendedoras	<ul style="list-style-type: none"> · Búsqueda de financiamiento para sus negocios o ideas. · Búsqueda de información en los rubros de su interés. · Búsqueda de formularios de postulación a fondos concursables. · Publicar información de sus negocios · Generación de contactos a través de los que se pueda comercializar sus productos y servicios.
Dirigentes Comunitarias	<ul style="list-style-type: none"> · Uso de procesador de texto para hacer cartas, currículum, actas de reuniones y solicitudes. · Búsqueda en la web de información de proyectos y oferta gubernamental. · Uso de correo electrónico para contactarse con otras organizaciones.
Adultas mayores	<ul style="list-style-type: none"> · Uso de correo electrónico para contactarse con familiares y crear nuevos amigos. · Búsqueda de información en la web sobre viajes, libros, arte, entretenimiento, salud. · Búsqueda de beneficios.

Fuente: Sistematización de la información entregada por capacitadores de la Red de Información Comunitaria

4. Modelo de Intervención Comunitaria: estrategia de trabajo con la comunidad

El Modelo de Intervención Comunitaria de la Red de Información Comunitaria (esquema 2), se plantea como una forma de trabajo y acción en, con y para la comunidad, fundamentada conceptualmente en el Modelo de Desarrollo Humano y en el Modelo de Desarrollo Endógeno, siendo las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) un elemento transversal a todo el modelo.

ESQUEMA 2: ESTRUCTURA TEÓRICA ESTRATEGIA DE INTERVENCIÓN COMUNITARIA



Sobre esta base conceptual se levantan dos líneas de trabajo: participación ciudadana y el proceso de apropiación tecnológica. Estas líneas son independientes unas de otras en su hacer, pero complementarias en la consecución de los objetivos de este modelo de trabajo.

Finalmente, un elemento de apoyo fundamental para el desarrollo y sistematización de esta estrategia de Acción es la “Investigación – Acción - Participativa”, herramienta conceptual y metodológica, que permite compatibilizar la sistematización organizada de las acciones realizadas con la planificación, desarrollar las mismas y responder con sentido a las demandas y necesidades de cada una de las comunidades con las que se trabaja.

El objetivo general de la Estrategia de Intervención Comunitaria para Telecentros de la Red de Información Comunitaria de La Araucanía es:

- * Aportar al Desarrollo Endógeno y Humano de las comunidades en que se encuentran los Telecentros Comunitarios de la Red de Información Comunitaria de La Araucanía, a través de las Tecnologías de Información y Comunicación, consolidando el

Telecentro Comunitario como un espacio multipropósito que otorgue a cada comuna:

- a) Acceso a Información.
- b) Espacio de Gobernabilidad
- c) Espacio de Participación Ciudadana
- d) Espacio de Encuentro Social

La estrategia de trabajo está basada en un ciclo general de actividades compuesto por cuatro momentos (Diagnóstico inicial, Planificación de la Acción Comunitaria, Animación de las acciones comunitarias y Evaluación y Cierre) a través de los cuales se abordan y transfieren formas de trabajo que apoyan la participación ciudadana y la apropiación de las TIC por parte de la comunidad.

TABLA 7. ACCIONES PARA CADA ETAPA DE LA ESTRATEGIA

	ACTIVIDADES BÁSICAS	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS
Diagnóstico inicial	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Presentación del Interventor y del plan de Intervención en la Comunidad. ◦ Entrevistas "Sujetos Claves" ◦ Observación directa no participativa. ◦ Conversaciones Informales ◦ Elaboración Informe Diagnóstico. ◦ Construcción Mapa de Redes en Torno al Telecentro. 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Talleres de Trabajo: Qué hemos hecho y quienes han participado.
Planificación de la Acción Comunitaria	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Cabildo Comunal ◦ Informe que contiene el plan de trabajo del TLCC 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Reuniones con la comunidad. (municipal, comunitaria, empresarial e institucional)
Animación de las Acciones Comunitarias	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Desarrollo, apoyo y seguimiento de las actividades definidas en la planificación. ◦ Talleres Informativos. ◦ Talleres de Trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Sistematización de Experiencias Exitosas. ◦ Visitas guiadas al TLCC ◦ Grupo de Amigos del Telecentro.
Evaluación y Transferencias	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Reunión evaluativa con la comunidad. ◦ Taller de Transferencia ◦ Elaboración Informe Final 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Actividad cultural o recreativa de cierre.

Fuente: Modelo de Intervención Comunitaria de la Red de Información Comunitaria.

Cabe destacar que el equipo responsable del diseño e implementación de esta estrategia está conformada por un grupo de cuatro mujeres, una psicóloga encargada del ámbito comunitario del Área de Desarrollo Social y TIC del IIE y tres ayudantes de las carreras de psicología, trabajo social y sociología de la Universidad de La Frontera, quienes desde sus expertizajes profesionales y experienciales han aportado al desarrollo, implementación y evaluación de esta iniciativa.

4.1 Acciones comunitarias desarrolladas en Telecentros de la Red de Información Comunitaria

Dentro de estos procesos de trabajo comunitario destacan las experiencias de diferentes mujeres o grupos de ellas que han aportado al desarrollo de esta iniciativa y al desarrollo de sus comunidades.

Este es un grupo de voluntarias que apoyan al operador del Telecentro de Lautaro en los procesos de habilitación de comunidades. Ellas se acercaron al telecentro como parte de un grupo de personas que participarían de una habilitación, quedando muy motivadas a entregar a otros lo que ellas habían aprendido. Así se coordinan entre ellas, se especializan en los temas abordados (uso procesador de texto, navegación por Internet y uso de correo electrónico) y actualmente coordinadas con el operador del Telecentro Comunitario, trabajan como habilitadoras de comunidades.

Petronila es dirigente social mapuche y responsable de la Agrupación de mujeres rurales de Purén (ciudad ubicada a 223 kilómetros de la cabecera regional) y desde 1999 acude como usuaria al Telecentro Comunitario de la comuna, encargándose de gestionar proyectos para su comunidad, búsqueda de aliados a través de Internet, así como también difundir y motivar a su comunidad a hacer usos de este servicio dispuesto como apoyo del desarrollo de las comunidades de Purén.

Es un ejemplo dentro de muchas microempresarias que participan y se benefician del uso de los Telecentros de la Red. Francisca Cheguán pertenece a un grupo de mujeres que están iniciándose en el cultivo de flores para exportación. Se habilitó en el uso de tecnologías en el Telecentro de Los Sauces, (ciudad a 137 kilómetros de la cabecera regional, en Junio del 2002) y hoy actúan como gestionadora de contactos y búsqueda de recursos a través de Internet.

Ella participó de un curso de habilitación durante el año 2001, ofreciéndose luego para apoyar la labor del operador del Telecentro de la localidad de Los Laureles en la comuna de Cunco (ciudad a 32 kilómetros de la cabecera regional). A partir de ese momento hasta ahora, ella ha desarrollado una serie de habilitaciones para la comunidad en muchas ocasiones ha reemplazado al operador e incluso ha ampliado su apoyo más allá de lo propiamente tecnológico, brindando charlas a grupos de apoderados en prevención de maltrato infantil y violencia intrafamiliar, temas en los que se ha ido formando a través de las capacitaciones mensuales de operadores desarrollados en el IIE.

Carolina Salazar, discapacitada física de Purén y Laura Millán, discapacitada visual de Traiguén, son ejemplos de mujeres que buscan formas de salir adelante y llevar con ellas a otros. Laura utiliza un software, bajado desde Internet en el Telecentro, que le permite utilizar el computador y navegar por Internet puesto que le describe las pantallas e indica las acciones que debe seguir para operarlas. Hoy ella se prepara para juntar a otros discapacitados visuales y enseñarles a utilizar un computador, entregándoles lo que ella ha aprendido. Carolina participó en uno de los ciclos de habilitación básica y hoy es voluntaria en el Telecentro, asiste tres días a la semana para apoyar la atención de usuarios y las habilitaciones.

5. Conclusiones y Desafíos

Hoy, a siete años de la implementación de su primer Telecentro Comunitario, la Red de Información Comunitaria es una iniciativa que aporta decididamente a la inclusión y conexión de las mujeres a la sociedad de la información, potenciando su presencia en la red, no sólo como usuarias, sino también a nivel de productoras, creadoras, desarrolladoras, emprendedoras y directivas. Ejemplo de ello es el trabajado en el fortalecimiento del rol de las mujeres dirigentes sociales, en tanto cuentan con un capital cultural en el que se considera el uso de las tecnologías como herramientas de crecimiento personal, social y comunitario.

De acuerdo con lo anterior, es posible apreciar cómo las mujeres de las comunidades aportan en la difusión de las TIC, en tanto su rol de comunicadoras, iniciando este proceso desde la irradiación de sus conocimientos en su grupo nuclear – familiar. Esto va enlazado con

el fortalecimiento del rol educacional, encontrando puntos de encuentro y nexos comunicacionales entre madres habilitadas en los Telecentros e hijos que conocen las TIC ya que participan o han participado del programa *Enlaces*¹⁶. Es así como no sólo se apoya la disminución de la brecha de género y la brecha digital, sino que también se aporta al disminuir las brechas generacionales y culturales, ya que compartir similares códigos propicia el acercamiento de distintas generaciones y culturas.

Por otra parte es posible observar cómo desde distintas instancias (comunidad, operadoras y equipo coordinador de la red de información comunitarias) las mujeres se han hecho presentes aportando con sus capacidades, sueños y energía a potenciar esta red, transformándose así en agentes claves para su desarrollo y proyección.

En el desarrollo de este trabajo, se visualiza que todas las acciones y programas de trabajo están coordinados y fundamentados en tres grandes principios transversales:

- a. El acceso igualitario y universal a las TIC como un bien público global.
- b. La libertad de expresión y el acceso a la información como derecho humano.
- c. La necesidad de integrar a la población a la sociedad de la información con eficiencia y equidad.

A partir de la experiencia de la Red de Información Comunitaria, surgen desafíos inherentes a la incorporación de las mujeres como usuarias de las TIC. Uno de ellos es dinamizar y hacer crecer la oferta de servicios de valor agregado en los Telecentros Comunitarios, de manera de generar ambientes tecnológicos destinados al aprendizaje e interacción de las mujeres con las TIC, de manera de superar su aproximación a los recursos informáticos en cuanto sólo proceso de aprendizaje, sino orientando su accionar a constituirse en usuarias frecuentes de Telecentros Comunitarios.

Por otra parte, es necesario fomentar activamente la participación femenina en estos nuevos nichos del sector de la sociedad de

¹⁶ Componente de informática educativa del Ministerio de Educación, que tiene la tarea de incorporar al sistema educacional nuevos recursos didácticos: aprovechar las potencialidades que las nuevas tecnologías de información y comunicación ofrecen al mundo de la educación. www.redenlaces.cl

la información, propiciando las condiciones necesarias para el eficiente, efectivo y eficaz proceso de apropiación tecnológica. Sin embargo, no debemos olvidar que para superar la brecha digital de género y dar mejor acceso a esta sociedad a las mujeres, hay que insistir en incorporar de manera consistente las cuestiones de género en las políticas a nivel de recursos humanos, políticas nacionales e internacionales

Finalmente, es un desafío para el equipo que coordina la Red de Información Comunitaria, el ser capaces de construir una línea de estudios asociados al trabajo con mujeres que permita conocer los resultados e impactos que tienen las TIC en su desarrollo, así como también poder sistematizar los aprendizajes obtenidos y las metodologías de trabajo desarrolladas para consolidar núcleos de conocimiento posibles de ser transferidos a distintas realidades.

Referencias Bibliográficas

- Organización Internacional del Trabajo (OIT) *“Las tecnologías de la información y la comunicación TIC & género. Una brecha digital a superar”*. Revisado el 13 de Octubre de 2003 en <http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/gender/temas/tic/indexa.htm>
- Organización Internacional del Trabajo OIT. (2001) *Informe sobre el empleo en el mundo 2001. La vida en el trabajo en la economía de la información. “¿La revolución de la tecnología de la información amplía o estrecha las diferencias entre los dos géneros?”*. Revisado el 5 de Octubre de 2003 en <http://www.ilo.org/public/spanish/bureau/inf/pkits/index.htm>
- Gómez, R. & Hunt, P. (1999). *Telecentros en la mira: ¿cómo pueden contribuir al desarrollo social?* Revisado el 24 de septiembre de 2003 en http://www.tele-centros.org/recursos/tel_mira.html
- Garrido, R., Morales, M., Villarroel, A. (2003). *Formando Ciudadanos para la Sociedad de la Información: La Experiencia de los Operadores de la Red de Información Comunitaria*. Conferencia Internacional sobre Educación, Formación y Nuevas Tecnologías. Virtual Educa 2002, Valencia, España. En <http://www.iie.ufo.cl/documentos/Formandociudadanos.pdf>

Chasquinet-Pan Americtas (2002). Telecentros... ¿Para Qué?. Revisado el 6 de Agosto de 2003 en <ftp://ftp.chasquinet.org/pub/docs/tcparaque.pdf>

Área de Redes Comunitarias. Instituto de Informática Educativa. (2001) "Modelo de Habilitación de Comunidades". Documento no publicado.

Área de Redes Comunitarias. Instituto de Informática Educativa. (2003) "Estrategia de Intervención Comunitaria". Documento no publicado.