



**UNIVERSIDAD DE  
CHILE**

**Facultad de Ciencias Sociales**  
Departamento de Antropología



MAGISTER EN  
ANTROPOLOGÍA  
Y DESARROLLO  
UNIVERSIDAD DE CHILE

---

**NATIVOS E INMIGRANTES DIGITALES:  
CARACTERIZACIÓN EXPLORATORIA DE ESTUDIANTES  
UNIVERSITARIOS**

Tesis presentada para obtener el grado de Magíster en Antropología y Desarrollo

María Isabel Pavez Andonaegui

Claudio Duarte Quapper  
Profesor Guía

Santiago, Julio de 2008



**Resumen:**

En el contexto de la educación universitaria el uso de Internet se hace cada vez más necesario para alcanzar objetivos académicos. Esto se condice con el proceso social que se da producto de la Sociedad de la Información, donde las tecnologías adquieren un papel protagónico. Sin embargo la forma de aproximarse a una herramienta como Internet, así como el nivel de manejo y de incorporación a la vida diaria, varía entre estudiantes. Usando la nomenclatura de Nativos e Inmigrantes digitales propuesta por Marc Prensky, en esta investigación de carácter exploratorio, se propone una reconceptualización de ambos términos en función de factores tales como la procedencia geográfica, pautas culturales construidas en torno a la tecnología en la ciudad de origen y estrato socioeconómico. Estas variables permiten la caracterización de los estudiantes y a su vez la generación de dos subcategorías, como son los Inmigrantes Digitales Incluidos y los Inmigrantes Digitales Excluidos.

**Palabras claves:**

Internet, brecha digital, juventudes, estudiantes universitarios, aculturación, inmigración, nativos e inmigrantes digitales.

## INDICE

INTRODUCCIÓN .....	1
CAPÍTULO 1: EL ENTORNO DEL CAMBIO SOCIAL.....	10
1.1 AVANCES TECNOLÓGICOS E INTERNET: INICIO DE UNA NUEVA FORMA DE SOCIEDAD.....	10
1.2 BRECHAS DIGITALES, LAS MUCHAS CARAS QUE TIENE EL ESTAR FUERA DE LAS TECNOLOGÍAS .....	12
1.2.1 <i>¿El nuevo mapa mundial?</i> .....	13
1.2.2 <i>La importancia del factor geográfico</i> .....	15
1.2.3 <i>América Latina y Chile: ¿Cómo estamos por casa?</i> .....	17
1.2.4 <i>Barreras dentro de la brecha: no basta con más computadores</i> .....	19
1.2.5 <i>Implicancias de la brecha en la educación</i> .....	21
1.3 DISCUTIENDO A LA GENERACIÓN INTERNET .....	25
1.3.1 <i>¡La edad no es un factor!</i> .....	25
1.3.2 <i>El aporte de Marc Prensky</i> .....	29
1.3.3 <i>¿Por qué considerar nuevamente la territorialidad?</i> .....	30
CAPÍTULO 2: NATIVOS DIGITALES.....	34
2.1 APROXIMACIONES AL CONCEPTO DE NATIVOS DIGITALES .....	34
2.2 PRIMEROS ACERCAMIENTOS SIGNIFICATIVOS A LA WEB .....	35
2.3 LA IMPORTANCIA DEL ENTORNO .....	37
2.4 EL PUNTO DE CONEXIÓN DE LOS NATIVOS DIGITALES .....	40
2.4.1 <i>El caso de Blogs y Fotologs</i> .....	42
2.4.2 <i>Respiro, después Messenger</i> .....	44
2.5 EL VALOR DE INTERNET EN LA VIDA DIARIA .....	46
CAPÍTULO 3: INMIGRANTES DIGITALES.....	51
3.1 LOS INMIGRANTES DIGITALES SE IDENTIFICAN COMO INMIGRANTES. ....	53
3.2 INTERNET ES UN MEDIO, NO UN FIN.....	54
3.3 LA COMUNICACIÓN CARA A CARA NO ES REEMPLAZABLE POR LA TECNOLOGÍA .	56
3.4 INMIGRANTES DIGITALES INCLUIDOS Y EXCLUIDOS, UN PRIMER PASO EN SU DIFERENCIACIÓN. ....	58
3.5 INMIGRANTES DIGITALES INCLUIDOS: SUPERANDO BRECHAS. ....	59
3.5.1 <i>Acercamiento amistoso y familiar a Internet</i> .....	60
3.5.2 <i>Hábitos de conexión de los Inmigrantes digitales incluidos</i> .....	62
3.6 INMIGRANTES DIGITALES EXCLUIDOS DEL MUNDO DE LAS TECNOLOGÍAS. ....	65
3.6.1 <i>La primera impresión nunca se olvida</i> .....	66
3.6.2 <i>Internet como herramienta de uso obligado</i> .....	69
3.6.3 <i>Escasa valoración social de Internet en sus ciudades de orígenes</i> ....	71
3.6.4 <i>Los grandes temores: Despersonalización y fin en sí mismo</i> .....	73
3.6.5 <i>Sus puntos de conexión y pautas de uso están dadas por la universidad</i> .....	75
CAPÍTULO 4: CONCLUSIONES .....	77

4.1	NATIVOS DIGITALES: LOS PROTAGONISTAS DEL CAMBIO. ....	79
4.2	INMIGRANTES DIGITALES EN LA FRONTERA DE LA TECNOLOGÍA.....	81
4.3	LOS OTROS INMIGRANTES: ¿EXCLUSIÓN O DESTIERRO? .....	83
4.4	LAS UNIVERSIDADES Y LOS INMIGRANTES DIGITALES: UNA TAREA INCOMPLETA	85
4.5	EL DESARROLLO DE LAS TECNOLOGÍAS EN LA SOCIEDAD CHILENA Y LOS FUTUROS DESAFÍOS QUE SE PLANTEAN. ....	86
4.6	PROPUESTA DE ESTUDIOS O INDAGACIONES RESPECTO DE LA INCLUSIÓN DE LA TECNOLOGÍA EN LA SOCIEDAD .....	87
	BIBLIOGRAFÍA .....	89
	ANEXOS .....	93
1.	TABLA COMPARATIVA DE NATIVOS DIGITALES, INMIGRANTES DIGITALES INCLUIDOS E INMIGRANTES DIGITALES EXCLUIDOS. ....	93
2.	PAUTAS DE ENTREVISTA DE GRUPOS FOCALES .....	94
3.	PAUTAS ENTREVISTAS EN PROFUNDIDAD .....	95
4.	DIMENSIONES DE ANÁLISIS.....	97

## Introducción

Nos encontramos insertos en una sociedad esencialmente dinámica, y entre los cambios que se están experimentando se encuentran los ligados a los avances tecnológicos, específicamente a los relacionados a la informática y a procesos que se derivan y perfeccionan desde la invención de la electricidad. De allí derivan las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), cuyo aporte ha permitido crear nuevos canales de comunicación que están modificando las interacciones entre las personas.

Estos avances constituyen los cimientos de la Sociedad de la Información, dando cuenta de los importantes efectos que han tenido en distintos mundos, tales como el económico, social, y el de la educación. Se trata de un cambio cultural en el que se incluye cada día más el uso de las tecnologías, asumiendo que el acceso y el conocimiento de éstas no conocen límites. Esta presunción afecta mayoritariamente a los y las jóvenes, asumiéndolos como los sujetos más 'tecnologizados'. Este escenario se presenta con mayor intensidad en los universitarios por dos razones: primero, las universidades se han incorporado al ritmo de cambio aumentando el uso de tecnologías; segundo, los estudiantes que acceden a esta educación deben contar con cierto tipo de conocimientos y habilidades tecnológicas.

Sin embargo la relación que establecen los estudiantes con las tecnologías es dispar, especialmente debido a las brechas económicas y sociales, las que han impedido que este acceso sea igualitario en y entre los distintos países. Chile no es una excepción, y es por ello que se implementó el programa del Ministerio de Educación "Enlaces", cuyo objetivo es poner las TIC al alcance de los estudiantes de enseñanza básica y media. No obstante esta política pública no ha sido capaz de subsanar las grandes diferencias que ejercen factores como el socioeconómico y la ubicación geográfica, elementos que condicionan la relación de estos estudiantes, una vez ingresados a la universidad, con éstas tecnologías. De esta forma en la Educación Superior hoy es posible visualizar una realidad diversa de estudiantes, dado por la situación socioeconómica, la procedencia geográfica (rural o urbana, así como los que experimentan un cambio de ciudad en función de sus estudios), y por las posibilidades de acceso a la tecnología (ya sea en la escuela o directamente en su hogar).

Esta diversidad y sus implicancias es lo que motiva esta investigación. Si bien socialmente son los y las jóvenes indicados como aquellos que poseen un mayor conocimiento y utilización de las tecnologías, hay factores que permiten afirmar que el uso y las vinculaciones de ellos con las TIC son variados. Estas prácticas dan origen a distintos perfiles de usuarios, los cuales en el campo de los estudios superiores pueden traducirse en un beneficio o en una desventaja.

La base de estos perfiles nace con el concepto presentado por el norteamericano

Marc Prensky: Nativos digitales<sup>1</sup>. Este apunta a que el acceso y la exposición de las tecnologías han penetrado en niños y jóvenes cambiando su forma de pensar y de aproximarse al mundo, transformándolos en nativos de las TIC. La contraparte de los Nativos son los Inmigrantes digitales, a quienes se caracteriza como adultos que, por su edad, han tenido menor exposición y por ende no las incorporan a su vida diaria ni las manejan con igual destreza.

Bajo estas presunciones la primera idea con la que se concibió este estudio era conocer y caracterizar en forma exploratoria a los Nativos digitales en el contexto chileno y cómo afectaría su forma de construcción de mundo – ya sea positiva o negativamente- en la Educación Superior, específicamente en los estudios universitarios. Sin embargo cuando comenzó el trabajo revisión bibliográfica y de interiorización con la teoría, comenzaron a surgir evidencias en estudios internacionales recientes que más tarde se verían reflejadas en el trabajo de campo: no es efectivo que todos los estudiantes universitarios respondan a la caracterización de Nativos digitales. Sin desconocer el impacto que las TIC han tenido en los distintos grupos sociales, la principal dificultad de esta forma de plantear la relación tecnológica de los jóvenes, radica en que la condición etérea no es constitutiva por sí misma, pues existen una serie de factores que son determinantes, especialmente en un país como Chile, con diferencias socioeconómicas y geográficas que juegan un rol fundamental en el acceso y aproximación cultural a las tecnologías.

De esta forma surge la necesidad no sólo de replantear el concepto sino que además establecer cuáles son los factores que determinarían que un estudiante responda al perfil de Nativo. Una vez hecho esto entonces es posible replantear también cuál sería el concepto Inmigrante digital y abrir la posibilidad a que universitarios respondieran a esta configuración. Los factores analizados y sobre los cuales se da cuenta en esta investigación no sólo permiten establecer los marcos para la redefinición de ambos conceptos, sino que además la incorporación de una subcategoría dentro de Inmigrantes digitales: Inmigrantes digitales incluidos e Inmigrantes digitales excluidos.

Estos conceptos, son la base del presente trabajo y permiten entender desde una mirada sociocultural las distintas formas de aproximarse de los y las jóvenes universitarios a Internet, qué lo determina y qué significa ser un estudiante Nativo o Inmigrante digital. Así, el objetivo principal de esta investigación es caracterizar a los estudiantes universitarios en función de las pautas de utilización de tecnologías, específicamente Internet, en un contexto social que indica una alta valorización y utilización de la herramienta.

Los objetivos específicos del estudio apuntan al conocimiento de factores que ayudan a comprender el panorama social que se está percibiendo respecto de tecnologías, así como develar los factores que inciden en el acercamiento y

---

<sup>1</sup> PRENSKY, MARC .2001. *Digital Native, Digital Inmigrant*. En [www.marcprensky.com](http://www.marcprensky.com) Visitado el 2 de mayo de 2008

valoración que se generan en torno a ellas. Por esto era necesario responder a preguntas relacionadas al uso de Internet en los universitarios, como sus hábitos, las actividades que realizan y los fines para los cuáles la utilizan, entre otros.

Un aspecto que surgió como relevante fue abordar la primera experiencia de acercamiento a Internet. En este sentido era necesario saber dónde se había utilizado por primera vez (por ejemplo casa o colegio), si fue por motivación personal o una exigencia y qué aspectos del entorno colaboraron o entorpecieron el aprendizaje de la herramienta (en el caso de estudiantes de zonas rurales, puede presentarse como un obstáculo en que debían compartir un computador entre cinco personas).

Conocer el lugar y la frecuencia de acceso fueron aspectos críticos, pues marcan una diferencia importante entre Nativos e Inmigrantes digitales. Por ello parte de los objetivos específicos fue ahondar en este punto. Por ejemplo, se pudo ver que los Inmigrantes digitales disminuyen fuertemente su conexión a Internet en períodos de vacaciones en comparación al académico, en circunstancias que en los Nativos se mantiene similar. También que este último grupo cuenta con un computador con acceso a Internet en su hogar, lo cual facilita su utilización e incorporación a su vida diaria, lo cual no constituye una posibilidad para los estudiantes Inmigrantes.

Para conocer qué factores determinan la relación que se da entre los estudiantes y las tecnologías, fue necesario ahondar en el tema del entorno geográfico del cual provienen. Esto fue muy importante puesto que la teoría e investigaciones de terceros indicaban que las brechas digitales se presentan con mayor fuerza en familias con niveles socioeconómicos bajos y de sectores rurales. Por ello otro objetivo fue conocer cómo era este entorno del cual provenían los estudiantes investigados, y una necesidad que se presentó fue buscar perfiles que respondieran a variados escenarios, como por ejemplo estudiantes sin ayuda socioeconómica provenientes de Santiago y estudiantes con ayuda socioeconómica proveniente de zonas rurales o alejadas. Al conocer sus entornos no sólo se logró tener acceso a las configuraciones culturales de sus ciudades de orígenes en relación con Internet, sino además conocer si es que estaban o no enfrentando un proceso de adaptación producto del ingreso a la universidad, donde el uso de esta tecnología está en aumento.

De esta forma las interrogantes planteadas en los objetivos permiten caracterizar a los estudiantes según perfiles, los que permiten a su vez conocer qué lugar tiene Internet en su vida diaria, qué determina que se aproximen de formas distintas a las tecnologías, cuáles son los factores que influyen y sus posibles efectos y consecuencias.

### **1. Nativos e Inmigrantes digitales en la misma sala de clases.**

En el sistema educacional universitario hay una creciente demanda por el uso de Internet, sin embargo lo que para los Nativos son oportunidades tecnológicas, para

los Inmigrantes, más ajenos a su utilización, se presenta como una exigencia y también como una amenaza. Las distintas aproximaciones, utilidades e internalizaciones de esta herramienta es lo que da paso a la categorización de los perfiles de Nativos digitales, Inmigrantes incluidos, e Inmigrantes excluidos.

Las categorías son el reflejo de un panorama que se presenta a nivel mundial y nacional y son producto de las brechas digitales, las que tienen componentes de toda índole, tales como geográfico, económico, social, y que reflejan las inequidades sociales que persisten globalmente. No obstante la tendencia apunta a que se llegará a un proceso de masificación de estas tecnologías -así como sucedió con la radio, la televisión y el teléfono-, se trata de un fenómeno que recién se está viviendo en países desarrollados, y que aún no sucede en naciones en vías de desarrollo, como Chile.

Estas brechas tecnológicas, que son parte de la realidad nacional, se expresan en estos perfiles de estudiantes, que no se dan en forma pura, pero que permiten diferenciar el proceso que se ha experimentado en cuanto a la incorporación de las tecnologías en las pautas de comunicación y socialización.

De esta forma los Nativos digitales son aquellos que provienen de un entorno con alto acceso a estas tecnologías (en el caso de Chile ligado a entornos urbanos), las que se les han presentado de forma amigable y que son evaluadas como valiosas tanto por ellos como por su entorno, donde producto de esto son utilizadas masivamente. Esta naturalidad en su incorporación a la vida diaria los alienta a utilizarla de forma regular. El acceso se da mayoritariamente desde su hogar, lo cual muchas veces se complementa con el acceso que se tiene desde la universidad y la alta valoración que los Nativos digitales presentan de Internet se condice con las actividades que desarrollan a través de ésta, tales como el desarrollo de relaciones sociales (gracias a sistemas como Messenger, Blog, Fotolog), el mundo académico (utilización de los sitios web de curso, y en el caso que no existiera esta exigencia, la navegación de contenidos a través de la red), la entretención (juegos en línea, descargar música, películas, etc.) e información (diarios online hasta sitios donde se entrega información especializada según su ámbito de interés).

Los Inmigrantes digitales son caracterizados como aquellos estudiantes que provienen de entornos no tecnologizados, lo cual se da mayormente en zonas rurales. Ellos establecen una relación con las tecnologías, específicamente Internet, que es más lejana que los Nativos, una utilización más cuidada pues los Inmigrantes tienen un claro discurso sobre las amenazas que presenta Internet y sus fortalezas son percibidas con matices.

En el caso de los Inmigrantes digitales incluidos, ellos presentaron acceso a Internet desde sus ciudades de origen, si bien se trata de uno limitado -por ejemplo solamente en el colegio, con horario o con propósito definido externamente-, y al igual que los Nativos tienen interés por incorporarse a este mundo tecnológico. Este interés les permite valorar las tecnologías, lo que luego

se convertirá en un esfuerzo para incluirlas en su vida diaria y no solamente académica. Sin embargo hay barreras que ellos no logran superar, como que en su entorno el acceso era muy limitado y no tenían la libertad de conexión. Por otra parte al ver las tecnologías como cierto “privilegio”, la orientación con que se utilizan es distinta. Ellos se enfocan a la tarea, el fin en el uso es más importante que el cómo, de esta forma ellos no comparten pautas que sí tienen los Nativos de navegar por Internet sin propósito o por costumbre, pero este interés sí les da cierta flexibilidad para que el uso que le den sea tanto académico como de entretenimiento y de información. Aunque están de acuerdo que Internet trae ventajas, también identifican entre las amenazas la pérdida de la comunicación cara a cara y la poca valoración que se entrega a la interacción personal.

Este último punto es compartido por los Inmigrantes digitales excluidos, pero en forma más radical. Ellos perciben la tecnología como una amenaza mayor para las relaciones sociales, así como el que las tecnologías son utilizadas como un fin en sí mismo, donde los usuarios se dejan llevar independiente de cuán necesario sea el uso. Por ejemplo, acciones como escribir comentarios en blogs, chatear o escribir correos electrónicos son vistos como innecesarias y que promueven que las personas se vuelvan más independientes y cómodas. Este discurso está acentuado por el hecho de que los Inmigrantes excluidos provienen de entornos no tecnologizados, en su mayoría rurales, donde el acceso es escaso y el uso de Internet no es valorado pues no se considera necesario. Incluso se aventura en sus discursos que fenómenos como el individualismo y despersonalización que se experimenta en grandes ciudades es productor del excesivo uso de tecnologías.

Si bien las políticas gubernamentales han aumentado las posibilidades de que los Inmigrantes excluidos accedan a las tecnologías, los primeros acercamientos se dieron en sus colegios y fueron marcadas por la obligatoriedad. En muchos de estos casos el acercamiento fue un momento poco grato, en que se les enseñó que los computadores eran elementos en extremo delicados y donde debían compartirlos entre cinco compañeros o más. Entonces no se les presentó Internet como una herramienta útil y amigable, sino que al contrario, generando un efecto negativo y en algunos casos marcado por el rechazo. Por esta razón cuando los Inmigrantes excluidos se insertan en un entorno educacional universitario donde se asume que utilizan las tecnologías ellos deben enfrentar un proceso de adaptación. Se trata de un proceso complejo pues se encuentran en una ciudad donde se ha maximizado el discurso social sobre la necesidad y utilidad de esta herramienta, lo que da como resultado un rechazo tanto al entorno como a las tecnologías. Así su utilización se remite a los aspectos académicos exigidos y en algunos casos como herramienta de información, pero están lejanos a la incorporación amigable, natural y diaria que se puede presentar en los otros perfiles.

Este no es el caso de los Nativos digitales, quienes han tenido más oportunidades para insertarse en la sociedad y por ello se adaptan mejor a las exigencias de un fenómeno global. Sin embargo los Nativos son un grupo reducido en comparación a los Inmigrantes digitales. Al menos la realidad nacional nos indica que estas

oportunidades de conexión no están ni estarán para todos, pues aún cuando las políticas públicas están construidas para mejorar estos accesos, hay una serie de cambios culturales y procesos que no se han tomado en cuenta y que son críticos para hacer de estas mejoras, unas que sus protagonistas perciban como útiles.

En este estudio los Nativos e Inmigrantes digitales son estudiantes universitarios, lo cual los constituye como un grupo de privilegio en comparación a los y las jóvenes que no tienen ni tendrán la posibilidad de continuar sus estudios una vez terminado el colegio, si es que completan sus años de escolaridad. Independiente de su origen o de los procesos de adaptación que deban enfrentar producto de las exigencias tecnológicas, los universitarios tienen el acceso y finalmente todo indica que tendrán también el conocimiento para continuar desarrollándose como profesionales. Lo complejo es que existen políticas educacionales que apuntan a que en los colegios se adquieran estas herramientas, pero si no se da el espacio para seguirlas desarrollando una vez terminada esta etapa o no se entregan las posibilidades de acceso, entonces los esfuerzos se verán mermados.

Los modelos de desarrollo actualmente masificados apuntan a que la sociedad sea en su conjunto Nativa, pero es un proceso de largo aliento que debe considerar a todos los actores, y poner especial énfasis en aquellos que responderían a las características de Inmigrantes incluidos e Inmigrantes excluidos. Ellos existen en colegios, en oficinas, en distintos ámbitos de la sociedad, y no sólo en universidades como ejemplifican los casos en el presente estudio exploratorio. Ellos responden a pautas culturales distintas a la de los Nativos digitales, las que se encuentran mediadas por el componente geográfico en mayor medida, y luego por el socioeconómico. Sin embargo, para insertarse exitosamente en la sociedad necesitan de las herramientas que los Nativos digitales ya tienen.

El aporte que se busca con este estudio es entregar información relevante sobre un proceso de cambio cultural que se está presentando en nuestro país, el cual en esta investigación se acota a jóvenes universitarios, pero que presenta características que son extrapolables a otros grupos de la sociedad. De esta forma, la caracterización que surge como resultado de este trabajo busca ser un punto de inicio de futuras investigaciones, que permitan un proceso de revisión y diseño de nuevas políticas públicas que sean acordes a los cambios culturales, sociales y económicos que son necesarias para una modernización y masificación del uso de las nuevas tecnologías.

## **2. Carta de navegación.**

Para responder a las interrogantes planteadas en los objetivos se utilizó una estrategia metodológica, como una carta de navegación, cualitativa, exploratoria y descriptiva. Debido a la estructura y al contenido de esta investigación es que el paradigma que la guió fue esencialmente constructivista, según el cual "la realidad, la verdad, no sólo se descubren sino que se construyen; son 'producto de

prácticas discursivas complicadas”<sup>2</sup>. La ontología de este paradigma también se ajusta a la naturaleza de lo estudiado, pues en ésta “las realidades existen en la forma de construcciones mentales múltiples, las que se caracterizan por ser social y experimentalmente basadas, locales y específicas, y dependientes en su forma y contenido de las personas que las proponen”<sup>3</sup>.

Producto de la naturaleza exploratoria de esta realidad emergente, es que se presenta una serie de teorizaciones e investigadores sociales que discuten actualmente sobre este fenómeno, sin que se hayan logrado grandes consensos. Sin embargo el componente migratorio del cual se hace referencia está basado en lo planteado por Gino Germani, respecto de la internalización de pautas culturales. También se capturan ciertos elementos de la Teoría de Sistemas Sociales, en particular respecto a la distinción de sistema y entorno, y la importancia que éste proceso diferenciador ejerce en las interacciones sociales y en la construcción de mundos de sentido por medio de la comunicación.

El objeto de estudio fueron entonces estudiantes universitarios en Santiago, y teniendo en consideración los datos que apuntan al factor geográfico y socioeconómico como relevantes en el acceso a Internet en nuestro país, es que el primer paso fue realizar tres grupos focales donde la variable a considerar sería primariamente el lugar de procedencia y en segundo lugar, la situación económica. Las carreras de estudio, científicas y humanistas, no se consideraron dentro de la clasificación porque no representaron un aspecto relevante para los objetivos aquí planteados.

Es así como el primer grupo estuvo compuesto por estudiantes de universidad particular con aporte estatal, provenientes de zonas rurales, con ayuda socioeconómica (crédito y/o beca del Estado o de la universidad), de carreras humanistas y científicas. El grupo focal dos contó con estudiantes de universidad tradicional-estatal, provenientes de zonas urbanas y rurales, con y sin ayuda socioeconómica, de carreras humanistas y científicas. En tanto el tercer y último grupo se constituyó con estudiantes de universidad privada provenientes de zonas urbanas y rurales, con y sin ayuda socioeconómica, de carreras humanistas y científicas.

El objetivo de realizar grupos focales en universidades de distinta naturaleza económica, fue obtener información sobre los niveles de tecnología que se exige y que se entrega en éstas, las cuáles permitirían representar un panorama diverso. Esto permitió además comprobar el aumento de la utilización de Internet en el ámbito académico universitario.

Otro aspecto a destacar, y que va en función del objetivo principal, es que los

---

<sup>2</sup> VALLES, MIGUEL. 1999. *Técnicas cualitativas de investigación social*. España: Editorial Síntesis. P. 59

<sup>3</sup> GUBA, EGON G. 1990. *The Alternative Paradigm Dialog*. En *The Paradigm Dialog*. Estados Unidos: Sage Publications. P. 8

temas tratados en los grupos focales así como en las entrevistas en profundidad no se remitieron exclusivamente al quehacer universitario. Si bien fue el marco temático, este permitió adentrarse a aspectos que resultaron tan relevantes como las tecnologías en la ciudad de origen, así como las exigencias tecnológicas que se presentaban en la vida diaria (donde para algunos fueron exigencias, y para otros oportunidades).

La caracterización socioeconómica de los asistentes -basada en si recibían ayuda para financiar sus estudios o no- se posicionó como una variable menos crítica para el análisis de la información ya que se daba fuertemente ligada al factor de procedencia del estudiante, siendo la variable geográfica capaz de permitir una mejor caracterización, presentándose como un aliciente o freno para acceder a las tecnologías y su uso.

La información recabada en los grupos focales se convirtió en materia prima para una serie de entrevistas en profundidad, las que permitieron ahondar en la caracterización de los perfiles mencionados. Estas entrevistas se concentraron en estudiantes provenientes tanto de zonas rurales como urbanas, que pertenecían a la universidad con mayores exigencias en cuanto a la tecnología. Fue gracias a este procedimiento que se pudo precisar de forma más clara al tercer grupo de estudiantes que se ubica en la frontera de las otras dos tipologías, dando paso a los Inmigrantes digitales incluidos, pues son los que comparten características de Inmigrantes, pero presentan interés por compartir las pautas culturales de los Nativos digitales. Este hallazgo a su vez permitió enriquecer las diferencias con su grupo de origen y dio paso a la caracterización de los Inmigrantes digitales excluidos.

La estructura del presente texto se organiza en cuatro capítulos. El primero, titulado “El entorno del cambio social”, da cuenta de las teorías y aproximaciones que se han realizado respecto de la temática de Internet y su influencia en las relaciones sociales. Específicamente se aborda el tema del cambio cultural producto de Internet, las brechas digitales - base de la configuración de los Inmigrantes digitales-, y las teorías que actualmente se discuten respecto de los y las jóvenes y el uso de Internet (en especial se hace énfasis en el aporte de los conceptos planteados de Marc Prensky, su análisis y el por qué la edad no debería ser un factor relevante en la valoración que se le da a las TIC).

El segundo capítulo está enfocado en los Nativos digitales. Nuevamente se entregan aspectos teóricos, pero esta vez se relacionan con los resultados del trabajo de campo y el análisis de la información. Es así como en este apartado se puede encontrar la definición, caracterización e implicancias de este concepto en los estudiantes universitarios chilenos.

Luego, en el capítulo tres, se explora y analiza la realidad de los estudiantes Inmigrantes digitales. Su caracterización, así como la presentación de Inmigrantes incluidos y excluidos, se encuentra analizada tanto desde la información producida como desde la teoría. Cuáles son sus temores respecto de Internet, cómo se

relacionan con ésta y cómo es su proceso de adaptación, son algunas de las interrogantes que se responden en este apartado.

Por último se presentan las conclusiones de este estudio. Qué rol juegan los Nativos digitales en el cambio social y qué sucede con los estudiantes Inmigrantes son parte de este capítulo. También se analiza el rol de las universidades y los desafíos que enfrentan tanto éstas como los organismos gubernamentales en materia tecnológica. Por último se entrega una serie de propuestas de estudios relativos a la inclusión de la tecnología en los distintos ámbitos de la sociedad.

## CAPÍTULO 1

### El entorno del cambio social

#### 1.1 Avances tecnológicos e Internet: Inicio de una nueva forma de sociedad.

Entre todos los grandes avances que se perciben en el contexto tecnológico en el que estamos insertos, el que ha tenido una gran relevancia social es Internet, la World Wide Web, definida como una “red informática mundial, descentralizada, formada por la conexión directa entre computadoras u ordenadores mediante un protocolo especial de comunicación”<sup>4</sup>. Se trata de un medio de comunicación que conecta, por primera vez, a muchos con muchos en una escala global<sup>5</sup>, y que ha cambiado la forma de construir la sociedad.

El inicio de Internet se enmarca en la década del '60, cuando el Departamento de Defensa del Ejército de Estados Unidos desarrolló Arpanet<sup>6</sup>, una red compuesta por cientos de redes informáticas autónomas que contaba con innumerables modos de conectarse, cuyo fin era superar las barreras electrónicas. Sin embargo, se puede decir que su verdadero comienzo se dio cuando esta red se hizo pública y se permitió a los ciudadanos de este país, y luego del mundo, conectarse. Incluso quizás sea más apropiado retroceder en el tiempo y hablar de la creación de los primeros computadores, porque sin un soporte técnico no existirían ninguno de los avances que permiten hoy comunicarse globalmente, de forma interactiva, traspasando el tiempo y ciertamente, superando el espacio. Sin embargo la historia de las tecnologías, así como muchos otros sucesos, no acontece de forma lineal ni por una única causa.

Los avances que se han percibido en el último siglo han dado paso a la Sociedad de la Información, la que en palabras de Manuel Castells es una revolución, ya que ha penetrado en todo ámbito de la vida humana, modificando la economía, la sociedad y formando una nueva cultura. Así como lo fue la máquina a vapor en el siglo XVIII y la electricidad en el XIX, las nuevas tecnologías son la tercera revolución, la que comenzó gracias a los transistores, computadores personales y telecomunicaciones<sup>7</sup>. Castells le agrega el distintivo de la globalidad: “Las revoluciones tecnológicas se dieron sólo en unas cuantas sociedades y se difundieron en un área geográfica relativamente limitada, viviendo a menudo en un

---

<sup>4</sup> REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA, [www.rae2.es](http://www.rae2.es) Sitio visitado el 4 de mayo de 2008

<sup>5</sup> CASTELLS, MANUEL. 2001. *The Internet Galaxy. Reflections on the Internet, Business, and Society*. Nueva York, Estados Unidos: Oxford University Press.

<sup>6</sup> CASTELLS, MANUEL. 2000. *La era de la información: economía, sociedad y cultura*. Madrid: Alianza.

<sup>7</sup> WARSCHAUER, MARK. 2004. *Technology and Social Inclusion, Rethinking the Digital Divide*. Cambridge, Mass: MIT Press.

espacio y tiempo aislados con respecto a otras regiones del planeta (...) En contraste, las nuevas tecnologías de la información se han extendido por el globo a una velocidad vertiginosa en menos de dos décadas (...) exhibiendo una lógica que propongo como característica de esta revolución tecnológica: la aplicación inmediata para su propio desarrollo de las tecnologías que genera, enlazando el mundo mediante la tecnología de la información”<sup>8</sup>.

Según su visión, esta nueva sociedad se organiza en torno a redes, las que constituyen “la nueva morfología social de nuestras sociedades y la difusión de su lógica de enlace modifica de forma sustancial la operación y los resultados de los procesos de producción, la experiencia, el poder y la cultura”<sup>9</sup>. Y si bien esta forma de organización en red ha existido anteriormente, Castells afirma que estas tecnologías de información entregan una base material que permiten que se expanda a toda la estructura social.

Cuando se habla de esta Sociedad de la Información hay una sigla que está presente: TIC, Tecnologías de Información y Comunicación (en inglés ICT, Information and Communications’ Technologies). Son “sistemas tecnológicos mediante los que se recibe, manipula y procesa información, y que facilitan la comunicación entre dos o más interlocutores. Por lo tanto, las TIC son algo más que informática y computadoras, puesto que no funcionan como sistemas aislados, sino en conexión con otros mediante una red. También son algo más que tecnologías de emisión y difusión (como televisión y radio), puesto que no sólo dan cuenta de la divulgación de la información, sino que además permiten una comunicación interactiva”<sup>10</sup>.

En algunos casos la sigla van acompañada del adjetivo nuevas (NTIC) sin embargo, se trata de uno temporal que dependiendo del punto de vista puede seguir resultando novedoso o no. Por ejemplo, hablar de un computador con conexión inalámbrica a Internet no resultaría hoy una novedad. Sin embargo, desde el punto de vista sociocultural sí hay aspectos que se están desarrollando, que no son del todo conocidos y que necesitan aún de maduración, por lo que este adjetivo de temporalidad sería adecuado. Como se afirma en el Informe de Desarrollo Humano: “La novedad de las NTIC es la promoción que hace de las redes digitales globales y autorreguladas del procesamiento del conocimiento, comunicación e información como escenario de acción socialmente relevante (...). Pero sobre todo con novedades culturales e ideológicas en la sociedad que las ha hecho posible, como el surgimiento de imágenes naturalizadas del cambio social”<sup>11</sup>.

---

<sup>8</sup>CASTELLS, MANUEL. 2000. *La era de la información: economía, sociedad y cultura*. Madrid: Alianza. Pp. 63-64

<sup>9</sup> *Ibíd.* P. 549

<sup>10</sup> KATZ, JORGE M. 2003. *Los caminos hacia una sociedad de la información en América Latina y el Caribe*. Santiago, Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe. P 12

<sup>11</sup> PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO (2006). *Informe sobre el Desarrollo Humano 2006: Las nuevas tecnologías: ¿Un salto hacia el futuro?* Santiago, Chile: Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. P.59

Así, las tecnologías nacen desde y en la sociedad, haciendo imposible separar estos avances de su entorno. Como se afirma en el Informe de Desarrollo Humano, “las tecnologías no son objetos aislados, sino que existen dentro de un complejo de relaciones personales, sociales e institucionales (...) y éstas no son neutrales respecto de su desarrollo tecnopolítico. (...) Por lo mismo, la historia de la técnica, del conocimiento y de la comunicación es inseparable de la historia de la sociedad”<sup>12</sup>. De esta forma, es posible afirmar que las tecnologías son dependientes del entorno social en el cual se desarrollan. Esto tiene dos implicancias: la primera, que existirá una nueva construcción de lo social desde las tecnologías, donde por ejemplo las relaciones interpersonales se darán mediadas por ellas, haciendo que la interacción de los sujetos pueda trascender al tiempo y al espacio.

La segunda, hace referencia a que como están determinadas por su entorno, entonces no se desarrollarán ni tendrán los mismos alcances en todas las sociedades, pues serán adoptadas de forma particular dadas las características de cada una. Esto conlleva a que las tecnologías no tendrán iguales consecuencias, por lo que se crearán brechas entre las sociedades, que determinarán más adelante la exclusión del mundo de las tecnologías. Como afirma Manuel Antonio Garretón: “Cada nuevo mecanismo de globalización y cada nuevo principio de innovación en materia de conocimiento o información, es el origen de nuevas formas de exclusión”<sup>13</sup>. Dada la importancia mundial de Internet, se trata de una exclusión que resulta clave en el desarrollo. Esto también se ve presente en el Informe de Desarrollo Humano, “la influencia de las redes basadas en Internet va más allá del número de usuarios: también es la calidad de su uso. Elementos centrales de actividades económicas, sociales y políticas a lo largo del planeta están siendo estructuras por y en torno a Internet, y otras redes computacionales. De hecho, la exclusión de estas redes es una de las más perjudiciales formas de exclusión en nuestra economía y en nuestra cultura”<sup>14</sup>.

La construcción de la identidad social está íntimamente ligada a los avances tecnológicos, y como se ha mencionado, estos se dan en forma dispar en las sociedades, creando diferencias entre ellas. En este contexto Internet se ha perfilado como una tecnología de vital importancia en las relaciones sociales, así como en las relaciones entre sociedades, permitiendo su desarrollo, por lo que estar excluido –tanto entre sociedades como dentro de las mismas- trae graves consecuencias.

## **1.2 Brechas digitales, las muchas caras que tiene el estar fuera de las tecnologías.**

---

<sup>12</sup> *Ibíd.* P.57

<sup>13</sup> GARRETÓN, MANUEL ANTONIO. 2000. *La sociedad en que vivi(re)mons. Introducción sociológica al cambio de siglo*. Santiago, Chile: Ediciones LOM. P. 29.

<sup>14</sup> PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO (2006). *Informe sobre el Desarrollo Humano 2006: Las nuevas tecnologías: ¿Un salto hacia el futuro?* Santiago, Chile: Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. P. 3

Cuando se habla de la Sociedad de la Información y de las nuevas tecnologías, a menudo se menciona que entre sus consecuencias está la pérdida de fronteras entre países, o incluso que, producto de la globalización, los usuarios de Internet se convierten en ciudadanos del mundo<sup>15</sup>. Sin embargo, el acceso y uso de Internet ha demostrado con el tiempo que este nuevo mapa no es tal, sino que al contrario, es una réplica de un mundo marcado por accesos desiguales, que se traducen en inequidades sociales. Este fenómeno se puede percibir cuando se conocen los componentes de la brecha digital, la que según Mark Warschauer es la “separación que existe entre las personas que utilizan las tecnologías de la información como parte rutinaria de su vida diaria y aquellas que no tienen acceso a las mismas y aunque las tengan no saben cómo utilizarlas”<sup>16</sup>. Es una brecha que se da a nivel de individuos, sociedades y países que no tienen la posibilidad de participar en la Era de la Información, por ello, se trata de un concepto con múltiples dimensiones que refleja y perpetúa las desigualdades a nivel global<sup>17</sup>.

### 1.2.1 ¿El nuevo mapa mundial?

El concepto de brecha digital se popularizó en Estados Unidos el año 1995, luego de que el organismo a cargo de telecomunicaciones e información de este país (National Telecommunications and Information Administration) hiciera una encuesta para conocer quiénes no tenían Internet, tanto en áreas rurales como urbanas<sup>18</sup>. Sin embargo, la simplicidad del concepto –remitido a tener o no acceso a la tecnología- estaba asociado a los inicios de una era tecnológica que traería consigo mayores aristas e inequidades, no sólo entre individuos, sino entre países.

Es así como a medida que aumentan los avances tecnológicos, las dimensiones de esta brecha han ido aumentando en complejidad. Los investigadores Wenhong Chen y Barry Wellman afirman que “varía entre naciones y en el tiempo, entonces los excluidos del año pasado no son necesariamente similares a los de este año, y los del país A no son necesariamente parecidos a los del país B. Es más preciso usar el término en plural –brechas digitales- porque su naturaleza varía dentro y entre países, tanto desarrollados como en vías de desarrollo. No hay una brecha digital, hay muchas”<sup>19</sup>.

De esta forma, las brechas digitales ocurren por la intersección de diferencias socioeconómicas, tecnológicas y de lenguaje, entre países y dentro de estos también. “Políticas de telecomunicaciones, infraestructura y educación son prerequisites para que las comunidades marginadas participen de la era de la información. Según el Foro Económico Mundial, altos costos, predominancia del

---

<sup>15</sup> CASTELLS, MANUEL. 2001. *The Internet Galaxy. Reflections on the Internet, Business, and Society*. Nueva York, Estados Unidos: Oxford University Press

<sup>16</sup> WARSCHAUER, MARK. 2003. *Technology and Social Inclusion, Rethinking the Digital Divide*. Cambridge Mass: MIT Press.

<sup>17</sup> CHEN, WENHONG Y WELLMAN, BARRY. 2003. *Charting and Bridging Digital Divides: Comparing Socio-economic, Gender, Life Stage, and Rural-Urban Internet Access and Use in Eight Countries*. Canadá: NetLab, Centre for Urban and Community Studies, University of Toronto.

<sup>18</sup> *Ibíd*

<sup>19</sup> *Ibíd* P. 3

idioma inglés, la falta de contenido relevante y la de soporte tecnológico son barreras de desventaja”.<sup>20</sup>

Sin embargo, uno de los factores más importantes es socioeconómico, pues la primera barrera de entrada a las tecnologías de la información –en el caso de que no las proporcione el Estado- es la capacidad de adquisición por parte de los usuarios. Simón Cecchini en un informe para CEPAL afirma que “la teoría de la difusión de Rogers (1995) proporciona un importante análisis de la estratificación social en el proceso de adaptación de nuevas tecnologías, mostrando que los adoptadores tempranos (early adopters) de las innovaciones típicamente pertenecen a grupos de alto nivel socioeconómico. (...) la adopción de nuevas tecnologías exitosas frecuentemente refuerza las ventajas económicas de los grupos privilegiados, de manera que los ricos se hacen más ricos y los pobres quedan rezagados. Este patrón, sin embargo, no es inevitable, ya que las condiciones bajo las cuales se implementa una innovación determina en parte sus consecuencias sociales”<sup>21</sup>.

El nivel económico también es replicable a nivel de naciones, pues son los países desarrollados los que tienen mayor acceso, a diferencia de los que se encuentran en vías de desarrollo. Esto es lo que se denomina brecha internacional. Por ejemplo, el 79% de los usuarios de Internet residen en países de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico. En toda África hay menos ancho de banda internacional que en la ciudad de Sao Paulo, Brasil. Por su parte el ancho de banda de toda América Latina es más o menos equivalente al de Seúl, de la República de Corea<sup>22</sup>.

De esta forma son los países más ricos quienes lideran el acceso tecnológico. Según datos de septiembre de 2000, Norteamérica lideraba con 161 millones de usuarios, seguido de Europa con 105 millones, quienes en conjunto abarcan 378 millones, contrastando con el resto del mundo: Asia Pacífico 2/3 de la población mundial sólo tiene el 23,6% del total, Latinoamérica 15 millones de usuarios, el Medio Oriente 2.4 millones y África 3.11 millones, cuya mayoría se encuentra en el área sur<sup>23</sup>.

A la luz de estas cifras, Manuel Castells afirma que el uso de Internet está altamente diferenciado a nivel territorial, siguiendo las inequidades de distribución no sólo en la tecnología, sino también en ámbitos como la salud y la educación:

---

<sup>20</sup> WORLD ECONOMIC FORUM 2002 Citado en Chen, Wenhong y Wellman, Barry. 2003. *Charting and Bridging Digital Divides: Comparing Socio-economic, Gender, Life Stage, and Rural-Urban Internet Access and Use in Eight Countries*. Canadá: NetLab, Centre for Urban and Community Studies, University of Toronto. P. 2

<sup>21</sup> CECCHINI, SIMONE. 2005. *Oportunidades digitales, equidad y pobreza en América Latina: ¿Qué podemos aprender de la evidencia empírica?* Serie Estudios Estadísticos y Prospectivos N.40. Santiago, Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe. P. 9

<sup>22</sup> KATZ, JORGE M. 2003. *Los caminos hacia una sociedad de la información en América Latina y el Caribe*. Santiago, Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

<sup>23</sup> CASTELLS, MANUEL. 2001. *The Internet Galaxy. Reflections on the Internet, Business, and Society*. Nueva York, Estados Unidos: Oxford University Press.

“El uso de Internet está en una etapa de difusión, pero ésta continúa patrones espaciales que fragmentan la geografía acorde con la riqueza, tecnología y poder: es la nueva geografía del desarrollo”<sup>24</sup>.

Wenhong y Wellman realizaron en 2003 un estudio donde compararon variables socioeconómicas, género, etapa de vida, acceso urbano-rural a Internet y uso en ocho países (Estados Unidos, Reino Unido, Alemania, Italia, Japón, Corea, China y México). Su principal conclusión fue que la brecha se mantiene real en todo el mundo. “Mientras nosotros advertimos nuevamente que la falta de medidas y definiciones estandarizadas debilitan la precisión y comparación de todas las estadísticas, nuestro estudio comparativo internacional claramente sugiere que la difusión desigual y el uso de Internet, han sido modelados –y continúan moldeando- las inequidades sociales”<sup>25</sup>.

A la luz de estos datos se podría estar de acuerdo con lo planteado por Martin Hilbert, quien para un informe de CEPAL afirma que la verdadera brecha no es digital, sino que de naturaleza social y económica. “Lo que comienza como brecha de costos se convierte en una cuestión de participación social. Los dígitos que se mantienen bajo la línea enfatizan las inequidades sociales y económicas entre sociedades, evocando miedos por crear condiciones de exclusión”<sup>26</sup>.

De esta forma las brechas digitales, compuestas por factores geográficos, económicos y sociales, replican las diferencias entre países, anulando la idea de un nuevo mapa mundial que debido a la tecnología no conoce fronteras. Las hay, y éstas siguen siendo dadas por las barreras que diferencian a los países entre desarrollados, en vías de desarrollo y subdesarrollados, y no solamente se da entre ellos, sino que en su interior también, permitiendo hoy que hablemos de una pluralidad de razones que complejizan la adaptación de las tecnologías, y la relación entre sociedades.

### **1.2.2 La importancia del factor geográfico.**

Como se mencionó anteriormente existen variados factores que influyen en el acceso a las tecnologías. Uno de ellos, y de alta relevancia, es el geográfico, variable que presenta gran influencia al diferenciar sectores urbanos y rurales.

En el estudio de Chen y Wellman se compararon ocho países (Estados Unidos, Alemania, Gran Bretaña, Italia, Japón, Corea, China y México), y se definió la variable de la locación geográfica como aquella que afecta tanto el acceso como el uso de Internet. “Regiones más ricas tienen mayores tasas de penetración que

---

<sup>24</sup> Ibid. P.212

<sup>25</sup> CHEN, WENHONG Y WELLMAN, BARRY. 2003. *Charting and Bridging Digital Divides: Comparing Socio-economic, Gender, Life Stage, and Rural-Urban Internet Access and Use in Eight Countries*. Canadá: NetLab, Centre for Urban and Community Studies, University of Toronto. P. 25

<sup>26</sup> HILBERT, MARTIN R. 2001. *Latin America on its path into the digital age: where are we?* Serie Desarrollo Productivo N.104. Santiago, Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe. P. 51

aquellas que son pobres. (...) La tendencia que cruza los ocho países muestra de forma persistente una brecha en términos de locación geográfica<sup>27</sup>.

A lo largo de toda su investigación se confirma una y otra vez cómo los sectores rurales son los que tienen menor acceso. En el caso de México esto ocurre por la distribución de líneas telefónicas, donde en Chiapas, por ejemplo, se cuenta sólo 3.5 cada cien habitantes, mientras que en Ciudad de México esta cifra aumenta a 33. El mismo caso se observa en China donde el 80% de su población es rural y sólo 1% de ésta es usuario de Internet<sup>28</sup>.

Castells explica que esta diferencia existe porque las áreas urbanas son las primeras en recibir los avances, tanto en países desarrollados como en vías de desarrollo, por sobre las áreas rurales y pueblos pequeños. “El retraso de la difusión de Internet en áreas rurales se ha observado en los Estados Unidos, en Europa y aún más en los países en vías de desarrollo (...). Incluso en áreas urbanas, las metropolitanas y particularmente más importantes ciudades, tienden a ser las que adaptan más rápida y expansivamente Internet<sup>29</sup>. Afirma que existe una fuerte correlación entre dominancia metropolitana y temprana adopción del uso de Internet, de esta forma, su acceso se produce de forma desigual por sobre el tiempo y el espacio, reflejando la diversidad geográfica y social.

Diversos estudios afirman esta diferencia, por ejemplo Guillermo Sunkel lo comprueba en el caso de Latinoamérica, donde el acceso a Internet se encuentra altamente concentrado en las zonas urbanas. “La concentración de Internet en las áreas urbanas es paradójica, pues uno de los rasgos claves de este fenómeno es que modifica la noción de distancia geográfica permitiendo la participación en los recursos independientemente de la localización y presencia física. Hay aquí, entonces, un claro rezago que se manifiesta en que los grupos y comunidades aisladas geográficamente no acceden a los beneficios que este recurso tecnológico implica para ellos<sup>30</sup>.

En el caso de Latinoamérica, es calificada en términos generales como una región que se ha urbanizado rápidamente<sup>31</sup>, lo que habría contribuido a su avance en el acceso, implementación y uso de las tecnologías. Esto tendría dos aspectos, uno negativo por el hecho que las zonas rurales quedan efectivamente aisladas de este progreso, pero uno positivo, pues la alta urbanización facilita la provisión del servicio, lo cual beneficia al país en cuestión: “Debido a la masiva concentración

---

<sup>27</sup> CHEN, WENHONG Y WELLMAN, BARRY. 2003. *Charting and Bridging Digital Divides: Comparing Socio-economic, Gender, Life Stage, and Rural-Urban Internet Access and Use in Eight Countries*. Canadá: NetLab, Centre for Urban and Community Studies, University of Toronto. P. 27

<sup>28</sup> *Ibíd.*

<sup>29</sup> CASTELLS, MANUEL. 2001. *The Internet Galaxy. Reflections on the Internet, Business, and Society*. Nueva York, Estados Unidos: Oxford University Press. P. 212

<sup>30</sup> SUNKEL, GUILLERMO. 2006. *Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la educación en América Latina*. Serie Políticas Sociales N126. Santiago, Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe P.18

<sup>31</sup> ECLAC 2000, citado en HILBERT, MARTIN R. 2001. *Latin America on its path into the digital age: where are we?* Serie Desarrollo Productivo N.104. Santiago, Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

de grandes masas en pequeñas áreas, se hace más sencillo para proveer el servicio con un mínimo input y un máximo output. Los ejemplos incluyen el acceso a comunicación inalámbrica, el abastecimiento logístico de bienes no digitales (...) dejando a las áreas rurales rezagadas aún más atrás”.<sup>32</sup> Sin embargo, plantea Hilbert, este modelo de desarrollo abre el debate sobre la necesidad de subsidiar la inclusión a las tecnologías y apreciarlas como un bien público disponible para todos<sup>33</sup>.

### 1.2.3 América Latina y Chile: ¿Cómo estamos por casa?

Según el Foro Económico Mundial, en 2002 Latinoamérica contaba con bajos índices de computadores e Internet, ejemplificando que Finlandia, con una población de 5 millones, tenía más proveedores que todos los países de la región juntos<sup>34</sup>. Sin embargo, en ninguna parte del mundo la adopción de las tecnologías ha sido tan rápida como en América Latina, la que si bien tuvo acceso desde 1997, el verdadero despegue se produjo en todos los países –excepto Honduras– desde 1999<sup>35</sup>. Según informes de la Cepal, “durante la década de los noventa, el acceso a las TIC ha tenido un crecimiento exponencial y hoy América Latina y el Caribe es la región en vías de desarrollo que presenta los mejores índices de acceso a teléfonos fijos y móviles, Internet y computadores personales– aunque se mantenga rezagada respecto a los países desarrollados. Sin embargo, los porcentajes de cobertura están muy lejos del acceso universal”<sup>36</sup>.

No obstante no se puede desconocer que América Latina comenzó una década más tarde que Norteamérica, cuando el 31% de su población contaba ya con Internet<sup>37</sup>. “La actual infraestructura de telecomunicaciones de la región es un 84% digital y prácticamente automática en su totalidad. Conjuntamente con el desarrollo de la infraestructura se ha venido extendiendo rápidamente el uso de la red, aunque este se encuentra, en cualquier caso, en una etapa incipiente.”<sup>38</sup>

Así como se mencionó que las desigualdades que se perciben dentro de la región están dadas en parte por la diferencia de desarrollo en áreas urbanas y rurales, el aspecto socioeconómico continúa marcando el mapa digital. Los países que cuentan con más acceso a Internet en hogares son Uruguay, Chile y Brasil, donde

---

<sup>32</sup> HILBERT, MARTIN R. 2001. *Latin America on its path into the digital age: where are we?* Serie Desarrollo Productivo N.104. Santiago, Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe. P. 43-44

<sup>33</sup> *Ibíd.*

<sup>34</sup> *Ibíd.*

<sup>35</sup> *Ibíd.*

<sup>36</sup> CECCHINI, SIMONE. 2005. *Oportunidades digitales, equidad y pobreza en América Latina: ¿Qué podemos aprender de la evidencia empírica?* Serie Estudios Estadísticos y Prospectivos N.40. Santiago, Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe. P. 11

<sup>37</sup> SUNKEL, GUILLERMO. 2006. *Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la educación en América Latina*. Serie Políticas Sociales N 126. Santiago, Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe. P.18

<sup>38</sup> CEPAL, 2002. Citado en SUNKEL, GUILLERMO. 2006. *Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la educación en América Latina*. Serie Políticas Sociales N 126. Santiago, Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe. P. 14

la penetración fluctúa entre el 46% y 56% en los hogares pertenecientes al más alto quintil, pero disminuye en los restantes quintiles de ingreso<sup>39</sup>.

Que el stock de computadores de los chilenos se haya multiplicado 27 veces entre 1998 y 2004<sup>40</sup>, y que el número de conexiones totales haya aumentado desde 585 mil a cerca de 1 millón 200 mil en los últimos siete años<sup>41</sup>, son sólo dos de muchas y contundentes cifras que demuestran que en Chile las tecnologías tienen un nicho y que si bien no están al acceso de todos, hay una importante cantidad de personas que las utiliza de forma regular. De hecho en el mapa de las tecnologías, el Foro Económico Mundial en su informe 2007-2008 posiciona a Chile número 34, como líder de la región (le sigue México en el puesto 58 y Brasil en el 59)<sup>42</sup>.

Hacia fines de 2003 cerca de un millón de hogares tenía computadores, la mitad de ellos con acceso a Internet. También se estimó que unos 3,7 millones de chilenos y chilenas acceden a Internet desde sus hogares, trabajos, establecimientos educacionales e infocentros<sup>43</sup>. En tanto, el segundo semestre de 2007 la Subsecretaría de Telecomunicaciones (Subtel) informó que el servicio que más se expandió fue el de Internet, que alcanzó el 30% de los hogares chilenos<sup>44</sup>. El número de conexiones residenciales a la fecha es de 1.049.569, sin embargo, el desglose de la cifra por región muestra un desarrollo muy dispar, siendo la Región Metropolitana, la I y la II las que presentan mayor acceso<sup>45</sup>. Estas diferencias son reconocidas por el informe del PNUD donde se afirma que es necesario “atender las especificidades regionales que inciden en esta desigual incorporación al mundo de las nuevas tecnologías: La estructura y dinámicas productivas, las condiciones de conectividad, la situación económica y educativa de los hogares, entre otras”<sup>46</sup>.

En el informe también se hace un llamado a establecer qué condiciones sociales son particulares de cada uno de los territorios, lo que permitiría establecer políticas que apunten a la convergencia y no a aumentar las desigualdades de acceso<sup>47</sup>.

---

<sup>39</sup> SUNKEL, GUILLERMO. 2006. *Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la educación en América Latina*. Serie Políticas Sociales N126. Santiago, Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe. P. 16

<sup>40</sup> PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO. 2006. *Informe sobre el Desarrollo Humano 2006: Las nuevas tecnologías: ¿Un salto hacia el futuro?* Santiago, Chile: Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. P.10

<sup>41</sup> GOBIERNO DE CHILE, SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES (Subtel) [http://www.subtel.cl/prontus\\_subtel/site/artic/20070212/pags/20070212182348.html](http://www.subtel.cl/prontus_subtel/site/artic/20070212/pags/20070212182348.html) Visitado el 20 abril de 2008.

<sup>42</sup> WORLD ECONOMIC FORUM. The Global Information Technology Report 2007-2008. The Networked Readiness Index 2007–2008 rankings. En <http://www.weforum.org/pdf/gitr/2008/Rankings.pdf> Visitado el 2 de mayo de 2008

<sup>43</sup> GRUPO DE ACCIÓN DIGITAL. 2004. *Agenda digital te acerca el futuro Chile 2004-2006*. Santiago, Chile: Grupo de Acción Digital. P. 10

<sup>44</sup> EL MERCURIO. En [www.emol.cl](http://www.emol.cl) Visitado el jueves 28 de febrero de 2008.

<sup>45</sup> GOBIERNO DE CHILE, SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES (Subtel) [www.subtel.cl](http://www.subtel.cl) Visitado el 12 de abril de 2008.

<sup>46</sup> PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO. 2006. *Informe sobre el Desarrollo Humano 2006: Las nuevas tecnologías: ¿Un salto hacia el futuro?* Santiago, Chile: Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. P. 39

<sup>47</sup> *Ibíd.*

De esta forma se está reconociendo que si bien se presenta la necesidad de acceder a las tecnologías, esto debe hacerse en función del entorno en el cual se inserten. En especial porque las particularidades van cambiando no sólo entre regiones, sino dentro de ella, como sucede con las zonas rurales y urbanas. Por ejemplo, durante el año 2000 sólo el 0,8% de los hogares rurales contaba con acceso a Internet, en comparación al 9,4% de los urbanos. Tampoco se puede dejar de destacar que dentro de estas variables, la socioeconómica continúa creando brechas, por ejemplo, entre las comunas más ricas (Las Condes, 85% de hogares con computador) versus las más pobres (La Pintana, con sólo un 20%)<sup>48</sup>.

De esta forma el poder económico se perfila como una de las mayores brechas a superar, pues las diferencias entre el 10% más pobre del país y el 10% más rico continúan siendo abismantes<sup>49</sup>, ya que un 64% de los menores de 21 años del quintil I no acceden a Internet. “El crecimiento de la conectividad ha sido rápido, pero aún existe una importante brecha digital que refleja la desigual distribución de ingresos que persiste en el país. (...) En efecto, en el decil de mayores ingresos el 50% de los hogares tiene acceso a Internet, lo que contrasta con sólo el 0,7% para el decil de menores ingresos”<sup>50</sup>.

Chile a pesar de encumbrarse alto en los rankings internacionales tiene una serie de deudas pendientes en el tema de la conectividad y su implementación adecuada en las distintas sociedades. En especial si se le da a la tecnología el carácter de herramienta que permitirá mejorar la calidad de vida de sus usuarios, paliar las brechas sociales e incorporarse a un mundo con nuevas y más oportunidades.

#### **1.2.4 Barreras dentro de la brecha: no basta con más computadores.**

El director del Centro de Informática Social de la Universidad de Indiana, Rob Kling, explica que el mayor problema de la brecha digital es que pareciera que necesita soluciones digitales, como computadores y acceso a telecomunicaciones, sin embargo no se da real importancia a la solución de fondo, que son recursos complementarios e intervenciones que permitan apoyar la inclusión social. “Las aplicaciones de tecnología de información pueden ser elementos facilitadores, pero ciertamente insuficientes cuando son simplemente agregados a la mezcla de relaciones y recursos que se dan en el status quo”<sup>51</sup>.

---

<sup>48</sup> CECCHINI, SIMONE. 2005. *Oportunidades digitales, equidad y pobreza en América Latina: ¿Qué podemos aprender de la evidencia empírica?* Serie Estudios Estadísticos y Prospectivos N.40. Santiago, Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

<sup>49</sup> Las encuestas CASEN de los años 2000 y 2003 confirmaron un mínimo avance en las diferencias de acceso tanto a computadores como a Internet del 10% más pobre del país, aumentando en promedio un 1% en dos años y separándolos por más de 40 puntos porcentuales de los más ricos.

<sup>50</sup> GRUPO DE ACCIÓN DIGITAL. 2004. *Agenda digital te acerca el futuro Chile 2004-2006*. Santiago, Chile: Grupo de Acción Digital. P. 10

<sup>51</sup> WARSCHAUER, MARK. 2004. *Technology and Social Inclusion, Rethinking the Digital Divide*. Cambridge, Mass: MIT Press. Pp. 7-8

Retomando la definición de Warschauser sobre brecha digital, hace énfasis en que están dentro de ésta todos aquellos que no tienen acceso y aunque teniéndolo, no saben utilizarlo. "(...) La brecha digital no está marcada solamente por el acceso físico a un computador y a una conexión, sino también a una serie de recursos que permiten a las personas usar bien la tecnología. No obstante, el sentido original de este concepto está asociado a esta capacidad física muy por sobre otros aspectos como el de contenido, lenguaje, educación, alfabetización o comunidad y recursos sociales, por lo que es difícil colocarlos en la mente de las personas"<sup>52</sup>.

Esto es parte de lo mencionado anteriormente, es decir, con la evolución del concepto y el desarrollo que ha mostrado el acceso de Internet en los diferentes países, se puede ver que la brecha digital no se supera tan sólo accediendo a computadores, sino que es necesario analizarlo más de cerca y agregar otros recursos para obtener beneficios de la interacción con la red.

Por ello, a pesar de que el número de internautas aumenta año a año y se espera que para el 2012 existan tres mil millones de usuarios en todo el mundo<sup>53</sup>, aquellos que son parte de esta brecha no están disminuyendo, sino que se están alejando aún más de los beneficios que reporta el mundo tecnológico. Como aseguran Whenhong y Wellman, "si preexistentes inequidades inhiben a personas de usar computadores e Internet, estas inequidades pueden aumentar por sus consecuencias, tales como conseguir trabajo, buscar información y relacionarse en actividades cívicas o empresariales."<sup>54</sup>

Paul Dimaggio y Eszter Hargittai, académicos e investigadores de la Universidad de Princeton, afirman que esta inequidad digital está compuesta por cinco dimensiones, las cuales se refieren a las diferencias entre personas con acceso a Internet<sup>55</sup>:

- *Inequidad técnica*: Esta hace referencia al acceso físico de equipos –en este caso computadores- que cuenten con los software necesarios para el uso de Internet, lo cual influye en la gratificación de la experiencia con la red.
- *Inequidad en la autonomía del uso*: Se refiere al control que el usuario ejerce sobre el uso de la web. Una parte importante de esta dimensión hace referencia a desde dónde el usuario accede, pues se han demostrado grandes diferencias entre quienes lo hacen desde el trabajo, el hogar, una

---

<sup>52</sup> *Ibíd.* P. 6

<sup>53</sup> EL MERCURIO, En [www.emol.cl](http://www.emol.cl) Visitado el 12 de abril de 2008.

<sup>54</sup> CHEN, WENHONG Y WELLMAN, BARRY. 2003. *Charting and Bridging Digital Divides: Comparing Socio-economic, Gender, Life Stage, and Rural-Urban Internet Access and Use in Eight Countries*. Canadá: NetLab, Centre for Urban and Community Studies, University of Toronto. P. 25

<sup>55</sup> DIMAGGIO, P.J, Y E. HARGITTAI. 2001. *From the "digital divide" to "digital inequality": Studying Internet use as penetration increases*. Working Paper 15, Princeton, N.J: Center for Arts and Cultural Policy Studies, Woodrow Wilson School, Princeton University.

biblioteca o un centro comunitario, pues el uso se circunscribe a regulaciones, límites de tiempo, de horario, filtros o impedimentos técnicos.

- *Inequidad de habilidades*: Está relacionado con la capacidad de responder de forma pragmática e intuitiva a los desafíos y oportunidades de forma de explotar el potencial que ofrece Internet.
- *Inequidad en la disponibilidad de soporte social*: Muchos usuarios nuevos se convierten en más competentes. “Sospechamos que la principal razón para esto es que una vez que alcanzan sus habilidades por sí mismos, y encuentran obstáculos, ellos pueden contar con apoyo social de usuarios más expertos”<sup>56</sup>.
- *Variación en el uso*: Existen una serie de variables que determinan e influyen el uso de Internet, especialmente aquellos que aumentan la productividad económica o capital político o social y lo que representa el consumo de entretenimiento.

Estas cinco barreras –acceso, autonomía, habilidades, soporte social y objetivo del uso- son pistas claves que colaborarán en esta investigación a determinar nuevos patrones en el uso y adaptación de tecnologías en jóvenes universitarios.

### 1.2.5 Implicancias de la brecha en la educación.

Tal como se ha planteado, la brecha digital es sólo una arista de una serie de brechas que van más allá del tema tecnológico y que tiene su raíz en problemáticas sociales y económicas, cuya solución no pasa por el acceso a un computador con Internet. Sin embargo, cuando se habla de superar la brecha, pareciera ser la educación uno de los problemas, pero también una de las respuestas.

Adolfo Rodríguez afirma que “el proceso educativo, hasta la aparición de las tecnologías de la información, ponía a todos los estudiantes en igualdad de condiciones y las diferencias en él se basaban en cualidades humanas como inteligencia, comprensión y habilidad”<sup>57</sup>. Si bien su opinión puede ser discutible, especialmente en la realidad de un país como Chile, donde las diferencias de la calidad de la educación privada y municipal no está relacionado únicamente a la aparición de las tecnologías, el punto que plantea Rodríguez es que la diferencia se encuentra en “los instrumentos con que se cuenta en la actualidad y que inciden en forma sustancial en el proceso educativo en la medida en que se tiene acceso a información relevante y actualizada”<sup>58</sup>.

---

<sup>56</sup> *Ibíd.* P. 13

<sup>57</sup> RODRÍGUEZ GALLARDO, ADOLFO. 2006. *La brecha digital y sus determinantes*. México: Universidad Nacional Autónoma de México. P. 212

<sup>58</sup> *Ibíd.* P. 212

Esto es apoyado por CEPAL, que informa sobre la urgencia de incorporar las TIC en la educación, pues es la forma más expedita, económica y masiva de reducir la brecha digital: “Si la inclusión social pasa cada vez más por acceso a conocimiento, participación en redes, uso de tecnologías actualizadas de información y comunicación, el sistema de educación formal es la clave para difundir ese acceso, dado que permite masificar conectividad y uso de redes electrónicas. En América Latina hay una cobertura escolar cercana al 100% en educación primaria y en rápida expansión en la secundaria. Es allí donde los niños y jóvenes están institucionalizados y desarrollan diariamente sus procesos de aprendizaje y de interacción entre pares”<sup>59</sup>. De esta forma la educación cumpliría un papel “estratégico” permitiendo a los países transitar hacia un orden global, competitivo e interconectado<sup>60</sup>. “Es necesario, además, armonizar los progresos educativos con otro pilar de la sociedad de la información, a saber, el acceso al intercambio comunicacional por medios audiovisuales e interactivos, donde no sólo se juega la competitividad sino también la identidad cultural y, cada vez más, la participación ciudadana”<sup>61</sup>.

En este informe Hopenhayn resalta la importancia de la educación, entre otras razones, porque es una inversión con alta tasa de retorno, permitiendo acceso a trabajos inteligentes y el ingreso a redes de circulación del conocimiento. Segundo, porque la educación es el mayor campo de disminución de desigualdades a futuro y de la superación de la pobreza entre generaciones gracias a un círculo virtuoso entre más educación, movilidad socio-ocupacional y mejora en los ingresos<sup>62</sup>.

Las mayores oportunidades que aportarían las TIC parece ser un tema consensado, es así como en la Revista Iberoamericana de la Educación, Francisco Benavides y Francesc Pedró, afirman que “pueden ser una herramienta útil para crear entornos muy flexibles de formación, pueden contribuir a la igualdad de oportunidades para la formación independiente del género, de la ubicación geográfica, de la extracción social o étnica, de la enfermedad o de cualquier otra circunstancia de las que normalmente impiden o dificultan el acceso, en términos de igualdad de oportunidades, a una formación de calidad”<sup>63</sup>.

Por ello, se entiende que la incorporación de las tecnologías a los sistemas educativos son instrumentos de apoyo para mejorar la calidad y equidad, que permitiría a futuro contar con ciudadanos que manejen los códigos de la Sociedad de la Información<sup>64</sup>. Incluso se ha constatado que entre las principales ventajas

---

<sup>59</sup> HOPENHAYN, MARTIN. 2003. *Educación, comunicación y cultura en la sociedad de la información: una perspectiva latinoamericana*. Serie Informes y Estudios Especiales, N. 12, Santiago, Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe. P. 28

<sup>60</sup> *Ibíd.*

<sup>61</sup> *Ibíd.* P.5

<sup>62</sup> *Ibíd.*

<sup>63</sup> BENAVIDES, FRANCISCO Y PEDRÓ, FRANCESC. 2007. Políticas educativas sobre nuevas tecnologías en los países iberoamericanos. *Revista Iberoamericana de Educación*, N.45. P. 24

<sup>64</sup> SILVA, ALLISON Y VILLATORO, PABLO. 2005.. *Estrategias, programas y experiencias de superación de la brecha digital y universalización del acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC)*. Un

que aportan las tecnologías en la educación son las mejoras en el rendimiento, la motivación de los estudiantes y las relaciones profesor-estudiante y estudiante-estudiante<sup>65</sup>.

Sin embargo el panorama educacional de Chile impide que estas mejoras sean percibidas por la totalidad de ellos, pues hay una brecha digital geográfica y socioeconómica, la que se refleja en los colegios. Por ejemplo, el año 2004, el 95% de los estudiantes de colegios particulares tenían acceso a un computador en su hogar, a diferencia del 57% de los alumnos de colegios particulares subvencionados y del 36% de los asistentes a un establecimiento municipal<sup>66</sup>.

La incorporación del programa Enlaces es catalogada como uno de los mayores esfuerzos a nivel país por superar las brechas de la conectividad en las escuelas. Incluso a nivel de Latinoamérica se califica esta iniciativa como "líder en el uso avanzado de ICT para mejorar los niveles educacionales"<sup>67</sup>. El proyecto ha sido calificado como un éxito en cuanto al acceso de conexión en escuelas, teniendo para 2007 al 97% de los estudiantes chilenos con acceso a computadores con Internet<sup>68</sup>. Si bien el programa contemplaba entre sus metas no sólo el acceso a la tecnología, sino también la modernización del currículo y capacitación de los profesores<sup>69</sup>, hay un aspecto que no se logró y este es la densidad informática, que es el número de estudiantes que comparten un computador en las escuelas. Aunque no se pueden desconocer los esfuerzos en este ámbito, las cifras mostradas por enlaces al año 2006 dejan mucho que desear, teniendo en promedio 28 pupilos por cada computador<sup>70</sup>. "Así, la brecha digital podría estar tomando la forma de accesos de primera y segunda clase (en este último caso, acceso compartido, sobre poblado y con una menor posibilidad de utilización efectiva en términos de aprendizaje)"<sup>71</sup>.

Otro aspecto que se ha detectado problemático corresponde a la comprensión de objetivos por parte de los docentes. Por ejemplo, en un estudio realizado en dos establecimientos educacionales rurales chilenos en los que se aplicó el proyecto Enlaces, se vio que los profesores no tenían suficientemente claro el objetivo final

---

*panorama regional*. Serie Políticas Sociales N 101. Santiago, Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

<sup>65</sup> GOBIERNO DE CHILE, MINISTERIO DE ECONOMÍA, MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y FUNDACIÓN PAÍS DIGITAL. 2006. *Capacidades Nacionales para Utilización de las TIC en el Campo Educativo*. Santiago, Chile: Editorial Andros.

<sup>66</sup> Encuesta a actores del sistema educativo, CIDE, 2004. Citado en PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO. 2006. *Informe sobre el Desarrollo Humano 2006: Las nuevas tecnologías: ¿Un salto hacia el futuro?* Santiago, Chile: Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. P. 138

<sup>67</sup> HILBERT, MARTIN R. 2001. *Latin America on its path into the digital age: where are we?* Serie Desarrollo Productivo N.104. Santiago, Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe. P. 94

<sup>68</sup> PROGRAMA RED ENLACES, en [www.enlaces.cl](http://www.enlaces.cl) Visitado el 20 abril de 2008.

<sup>69</sup> HILBERT, MARTIN R. 2001 *Latin America on its path into the digital age: where are we?* Serie Desarrollo Productivo N.104. Santiago, Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

<sup>70</sup> PROGRAMA RED ENLACES, en [www.enlaces.cl](http://www.enlaces.cl) Visitado el 20 abril de 2008

<sup>71</sup> SILVA, ALLISON Y VILLATORO, PABLO. 2005. *Estrategias, programas y experiencias de superación de la brecha digital y universalización del acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC)*. *Un panorama regional*. Serie Políticas Sociales N 101. Santiago, Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe. P. 39

del programa. “(...) la falta de claridad sobre el sentido de la instalación de Internet en las escuelas produce un conflicto entre dos lógicas distintas, que se expresa en que los niños realicen una apropiación lúdica del computador, lo que se opone al esfuerzo docente de utilizar las nuevas TIC en beneficio de su trabajo pedagógico. Así, existen profesores que controlan todo lo que hacen los niños con las computadoras, mientras otros se desentienden de lo que hacen los estudiantes”.<sup>72</sup>

En el caso de los Inmigrantes digitales, se verá más adelante cuán crítico resultan ser estos dos puntos: la densidad informática y el rol de los docentes en sus acercamientos a las tecnologías. Sin embargo, tal como se ha expuesto la educación juega un rol clave en el desarrollo de oportunidades tecnológicas que se traducirán luego en oportunidades sociales.

Hasta el momento se ha mencionado lo que sucede en la educación de forma general, y entre los ejemplos de nuestro país se ha tomado el caso del programa Enlaces. ¿Pero qué sucede con los estudiantes de la educación superior, en especial en las universidades? Aquí pareciera que la brecha se diluye y que todos quienes tienen acceso a esta formación, también lo tienen a las tecnologías. Esta apariencia se da por dos factores, el primero es que la mayoría de estas instituciones cuentan con conexión a Internet y que, en distintas medidas, las incluyen en sus currículos, ya sea entregando correos electrónicos institucionales a sus alumnos o con infraestructura (computadores con Internet). En tanto, los principales usos de las tecnologías en la sala de clases son para el apoyo en la presentación de contenidos del profesor, el trabajo grupal y colaborativo y la búsqueda de información, siendo el apoyo al trabajo individual el mayor aporte específico en la educación superior<sup>73</sup>.

El segundo factor se relaciona con las estadísticas. Estas apoyan que a mayor nivel educacional, mayor es la frecuencia del uso de Internet. Así son los universitarios los que en un 76,3% se conectan todos o casi todos los días, y sólo el 1,5% de ellos declara no haber utilizado nunca estas tecnologías<sup>74</sup>.

Sin embargo uno de los aportes de esta investigación es dar cuenta de que este aparente acceso democrático a las tecnologías en este grupo no es tal. Sin desconocer que las instituciones apoyan en infraestructura, es necesario ver con mayor detalle qué es lo que sucede dentro de las mismas, pues se corre el riesgo de asumir a todos los estudiantes como iguales, sin reconocer que provienen de entornos muy dispares. Es decir, aquí confluyen jóvenes de zonas urbanas, rurales, de colegios particulares y subvencionados, y muchas otras variables que permiten afirmar que no por ser parte de estas instituciones la brecha se acorta. Al menos en el proceso cultural en el cual nos encontramos de la incorporación de

---

<sup>72</sup> *Ibíd.* P. 40

<sup>73</sup> GOBIERNO DE CHILE, MINISTERIO DE ECONOMÍA, MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y FUNDACIÓN PAÍS DIGITAL. 2006. *Capacidades Nacionales para Utilización de las TIC en el Campo Educativo*. Santiago, Chile: Editorial Andros.

<sup>74</sup> INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD. 2008. *5ta. Encuesta Nacional de la Juventud*. Santiago, Chile: Gobierno de Chile, Instituto Nacional de la Juventud.

estas tecnologías a la sociedad, como no es masificado ni se da igual en todos los territorios, entonces contamos con sujetos que provienen de entornos muy distintos, pero que se ven enfrentados a una misma exigencia de uso, sin contar necesariamente con las herramientas que les permitirán aprovecharlos.

De esta forma en las universidades se está viviendo un proceso que es también particular, donde nuevamente tiene incidencia el factor económico, que en este caso se ve reflejado en sus recursos, determinarán su nivel de tecnologización, y así cuánto se les exigirá en esta materia a sus estudiantes y cómo los afectará producto que provienen de una pluralidad de realidades. Cuál es el rol de las universidades en este ámbito, qué efectos se están produciendo y bajo qué tipo de estudiantes, son parte de los ítems que abordarán más adelante.

### **1.3 Discutiendo a la generación Internet.**

A partir del siglo pasado se inició una tendencia de colocar sobre los y las jóvenes etiquetas generacionales. Sucedió con los “baby boomers” post segunda guerra mundial en Estados Unidos, con los desencantados e irresponsables de la “generación X” y hoy pasa con la “generación Internet” o también llamada “net generation”, “mileniums”, o “gen-D” (por gen digital). Bajo estos constructos se les asignan una serie de características y atribuciones que tendrían como base el contexto sociocultural del año en que nacieron, siendo de esta forma la edad una forma de caracterización. En este apartado se analizará cuán aplicables son estas etiquetas en el caso de los y las jóvenes de hoy. También, entre los autores se presentarán los conceptos que propone Marc Prensky a partir de la edad: nativos e inmigrantes digitales, y a partir de esto se dará curso a una nueva caracterización, esta vez marcada principalmente por el factor geográfico.

#### **1.3.1 ¡La edad no es un factor!**

Cuando se presentó el concepto de las brechas digitales, se vio que nacer en un determinado año, en definitiva, no significa mucho. Se puede nacer en el año 2000, cuando las tecnologías de Internet están masificadas, la televisión digital comenzando y disfrutar de los beneficios de una nueva era. Pero si se nace en el año 2000 en un país como Etiopía, donde el Producto Interno Bruto per cápita es de 2 dólares al día, nacer en este mundo tecnológico no hace la diferencia. ¿Se podría entonces afirmar que todos los nacidos a fines de los '80 e inicios de los '90 pertenecen a la generación Internet? No. Las brechas digitales lo primero que muestran es cómo siguen dividiendo al mundo entre países desarrollados, en vías de desarrollo y subdesarrollados, por ello la edad no dice, en este caso, nada más que la edad. Así cuando se habla de generaciones tecnologizadas es necesario percatarse que las características que estos grupos comparten no son extrapolables a otros con diferencias demográficas, geográficas y culturales<sup>75</sup>. Como afirma John Palfrey, “no todos los nacidos hoy viven una vida que es digital

---

<sup>75</sup> FREIRE, JUAN. *¿Quiénes son los nativos digitales?* <http://nomada.blogs.com/jfreire/2007/10/quines-son-los-.html> Visitado el 5 de abril de 2008

en todos o ni siquiera en algún tipo. Para empezar, sólo 1 billón de los 6.7 billones de personas en el mundo tienen acceso regular al supuesto World Wide Web. En otros casos, la gente joven elige tener poco que ver con la vida digital<sup>76</sup>.

Marc Prensky hace la diferencia entre Nativos e Inmigrantes digitales basándose en el componente etario, pero el académico Claudio Duarte expone que no se le puede otorgar a un factor biológico, como la edad, características socioculturales. Por ejemplo, que por ser más joven se es más tecnológico o se usa más la tecnología, o incluso que se siente más atraído por ésta. La edad no es una causa, y cita a Bourdieu: "(...) La edad es un dato manipulado y manipulaba [sic] muestra que el hecho de hablar de los jóvenes como una unidad social, de un grupo constituido, que posee intereses comunes, y referir estos intereses a una edad definida biológicamente, constituye en sí una manipulación evidente"<sup>77</sup>.

Cuando se afirma que una generación está compuesta por un grupo de personas que comparte una misma edad, como hace Prensky con los Nativos digitales, se está cometiendo un error. En palabras del investigador Felipe Ghiardo: "Por lo general, se asume que el sólo hecho de haber nacido en un mismo año implica ya la pertenencia a una generación. (...) Sin embargo, por simple que parezca, asumir la validez de esta definición tiene consecuencias teóricas y prácticas importantes. Pensar que una generación es un conjunto etario y que la componen 'todos quienes' tienen una misma o similar edad, implica asumir que una generación abarcaría una fracción completa de una sociedad"<sup>78</sup>. De hecho la edad permite construir un grupo dentro de las sociedades –dice Duarte- pero se trataría de un factor netamente demográfico, que se confunde con un fenómeno sociocultural que es lo juvenil, como un momento de la vida o incluso como actitud frente a ésta<sup>79</sup>.

Entonces, ¿cuáles son los factores que sí permitirían hablar de una generación? Duarte identifica cuatro: Primero, que nace fruto de procesos complejos y dinámicos; segundo, que se autoidentifican; tercero, que logran producir códigos propios que los caracterizan; y cuarto, que los diferencian de otros grupos contemporáneos, anteriores y posteriores en el tiempo<sup>80</sup>.

Es necesario considerar que la edad podría llegar a tener significancia cuando, según Karl Mannheim, se da el siguiente escenario: "La contemporaneidad del nacimiento, de hacerse joven, adulto, viejo, no es constitutiva de la situación

---

<sup>76</sup> PALFREY, JOHN. *Born Digital*, <http://blogs.law.harvard.edu/palfrey/2007/10/28/born-digital/> Visitado el 5 de abril de 2008.

<sup>77</sup> BOURDIEU, PIERRE citado en DUARTE, CLAUDIO. 2001. ¿Juventud o juventudes? Versiones, trampas, pistas y ejes para acercarnos progresivamente a los mundos juveniles. *Revista Pasos* N.93. San José de Costa Rica: DEI, Pp. 14-26.

<sup>78</sup> GHIARDO, FELIPE. 2004. Generaciones y juventud: Una relectura desde Mannheim y Ortega y Gasset. En *Última Década* N°20. Viña del Mar: Cidpa. Pp. 11-46. P. 16

<sup>79</sup> DUARTE, CLAUDIO. 2001. ¿Juventud o juventudes? Versiones, trampas, pistas y ejes para acercarnos progresivamente a los mundos juveniles. *Revista Pasos* N.93. San José de Costa Rica: DEI, Pp. 14-26.

<sup>80</sup> DUARTE, CLAUDIO. 2005. Trayectorias en la construcción de una sociología de lo juvenil en Chile. En *Persona y Sociedad*, vol. XIX N. 3. Pp. 163 – 182. Santiago, Chile: Universidad Alberto Hurtado.

común en el espacio social (...). No se puede hablar de una situación de generación idéntica más que en la medida que los que entren simultáneamente en la vida participen potencialmente en acontecimientos y experiencias que crean lazos. Sólo un mismo cuadro de vida histórico-social permite que la situación definida por el nacimiento en el tiempo cronológico se convierta en una cuestión sociológicamente pertinente”<sup>81</sup>.

En este contexto, la penetración de Internet no es suficiente para afirmar que los jóvenes de hoy viven en un similar “cuadro de vida”. Debido a las grandes diferencias en el acceso y aunque si bien ha aumentado el uso de este medio, las brechas digitales impiden que hablemos de un elemento masivo, no es posible afirmar que se está ante una generación tecnológica (influenciada por las nuevas tecnologías de la información). Quizás a futuro se pueda hablar de esta generación, pero actualmente y debido a las características de permeabilidad que está viviendo la sociedad en este ámbito, se está produciendo un proceso de cambio social que aún no termina, y que sólo en un futuro, cuando alcance todos los estratos y zonas, podrá tener efectivamente un efecto generacional.

Por otro lado, el que se caracterice a los niños y jóvenes como una generación tecnológica, con cualquiera de las etiquetas mencionadas anteriormente, corresponde según Susan Herring, a una construcción que se realiza desde la adultez sobre un factor que es demográfico y que no se puede estudiar con claridad en este momento de la historia. “Así como mi generación no se autoidentificó en términos de patrones reproductivos de nuestros padres, los que nos asignaron la de ‘Baby Boomers’, la gente joven no se identifica a sí mismos en términos de la tecnología, que es creada por las generación de sus padres. Tampoco muchos niños se definen primariamente en términos tecnológicos, aunque ellos tengan un gran conocimiento de los medios digitales en sus vidas”<sup>82</sup>. Esto sucede porque ellos están siendo protagonistas de un cambio que aún no termina, y donde algunos son privilegiados en el acceso, pero otros no. Entonces sigue estando circunscrito a determinadas condiciones socioculturales que sólo tendrán efecto años más tarde. Y si esto se quiere remitir a un factor etario, entonces no sucederá en los niños o jóvenes de hoy, sino en los hijos de ellos, o en sus nietos, cuando Internet y tecnologías similares tengan una penetración equivalente a medios como la radio o la televisión.

Respecto de las características que los definirían o los harían especiales, se ha dicho que la generación de Internet ha desarrollado una especial capacidad de cambiar rápidamente de un foco de atención a otro, o ser capaces de lidiar con varias tareas a la vez (mutitasking). Sin embargo hay que tener nuevamente cuidado, dice Herring, de no atribuir capacidades relacionadas con la edad a las condiciones del entorno dado por los nuevos medios. Por ejemplo, se ha dicho

---

<sup>81</sup> MANHEIM, KART. Citado en GHIARDO, FELIPE. 2004. Generaciones y juventud: Una relectura desde Manheim y Ortega y Gasset. En *Última Década* N°20. Viña del Mar: Cidpa. Pp. 11-46. P. 14

<sup>82</sup> HERRING, SUSAN C. 2008. *Questioning the Generational Divide: Technological Exoticism and Adult Constructions of Online Youth Identity. Youth, Identity, and Digital Media*. MacArthur Foundation Series en Digital Media and Learning. Cambridge: The MIT Press. P. 76

que los adolescentes y jóvenes de hoy gracias los chat, a los correos electrónicos y a los mensajes instantáneos de celulares han aumentado la sociabilidad, sin embargo estudios demuestran que los adolescentes y jóvenes adultos son más sociables, una característica que va disminuyendo en el transcurso de la vida<sup>83</sup>.

Entonces ¿de quiénes hablamos cuando caracterizamos a un grupo que se encuentra altamente expuesto a las nuevas tecnologías? Danah Boyd agrega un elemento que puede resultar clarificador, afirmando que este grupo no está marcado por una generación, sino por una experiencia, siendo “aquellos que entienden que el mundo está conectado, que las culturas existen más allá de las coordenadas geográficas, y que la mediación de las tecnologías permite a las culturas florecer de nuevas formas”<sup>84</sup>. Según Boyd, para este grupo es importante la forma en que las personas se trasladan más allá de lo geográfico, pues la organización no está dada por una frontera sino por la forma en que se dan las interacciones en la red. Su organización de mundo y aproximación a la realidad se da en la red, independiente si la conexión se da en un mismo o en un muy distinto punto geográfico.

Lo que se plantea es el quiebre de la concepción tradicional que delimita las culturas según los límites geográficos, sino que ahora se hace más evidente la limitación por sentido, tal como se plantea en la Teoría General de Sistemas Sociales: “Una sociedad es el sistema comprensivo de comunicaciones con sentido como una selección de las posibilidades de comunicaciones con sentido proyectadas por una misma sociedad.”<sup>85</sup> En este caso en particular, el límite de sentido está dado por una nueva forma de concepción de mundo basado en las conexiones tecnológicas, las que por sus características de soporte pueden ser remotas y de esta manera anular los límites geográficos y espaciales, facilitando la creación de nuevas culturas y subculturas. Esto sería lo que diferencia a este grupo tecnológico de los que no lo son, pues gracias a este soporte entienden y se relacionan de formas distintas, pudiendo ser la edad un antecedente pero no una causa.

En definitiva no se puede asumir que por ser niño o joven se es más tecnologizado que los adultos. Tampoco que el acceso en determinados grupos permita asumir que estamos frente a una llamada generación. Estamos viviendo un proceso de cambio social, de transición, que tiene diferentes ritmos en cada sociedad y según las brechas tecnológicas que se deben sortear. Pero la experiencia con otros medios de comunicación indican que Internet llegará a ser en un futuro tan masiva como la televisión o la radio, sin embargo para que esto produzca efectos

---

<sup>83</sup> CHAMBERS, JACK. 2002. *Sociolinguistic Theory: Linguistic Variation and Its Social Significance*, citado en Herring, Susan C. 2008. *Questioning the Generational Divide: Technological Exoticism and Adult Constructions of Online Youth Identity. Youth, Identity, and Digital Media*. MacArthur Foundation Series en Digital Media and Learning. Cambridge: The MIT Press.

<sup>84</sup> BOYD, DANA. 2007. *Choose Your Own Ethnography: In Search of (Un)Mediated Life*. The Society for Social Studies of Science (4S) Annual Conference. Transcripción en: <http://www.danah.org/papers/talks/4S2007.html> Visitada el 5 de abril de 2008.

<sup>85</sup> LUHMANN, N. 1997. Globalization or World Society: How to Conceive of Modern Society? En *International Review of Sociology*, Vol. 7 Issue 1. P. 21.

culturales a nivel generacional falta camino por recorrer. Por otro lado no se puede desconocer que este proceso ya comenzó, es decir, Internet está generando nuevas pautas de interacción y tanto el acceso, como el entorno juegan un rol crítico. Son estos factores y no la edad los que hoy en día están creando nuevos grupos que responden a estas pautas culturales y que permiten diferenciarlos de aquellos que se encuentran marginados o en proceso de involucración con las tecnologías.

### 1.3.2 El aporte de Marc Prensky.

Entre todas las etiquetas que se le han otorgado a aquellos nacidos a fines de los '80 y a inicios de los '90, existe uno propuesto por Marc Prensky, quien distingue a los actores de este cambio cultural producto del ingreso de Internet con la distinción Nativo-Inmigrante digital, la que luego será tomada por otros investigadores y centros de estudio para discutirla y desarrollarla conceptualmente.

Siguiendo el mismo raciocinio que llevó a los autores antes mencionados, específicamente la alta exposición a las nuevas tecnologías, él afirma que los niños y jóvenes de hoy experimentan un cambio en la forma de pensar y procesar la información, lo que los lleva a aproximarse de forma distinta a la realidad: “Es hoy claro, como resultado del entorno y del gran volumen de interacción, que los estudiantes de hoy piensan y procesan la información de forma fundamentalmente distinta que sus predecesores. Estas diferencias son más lejanas y profundas que lo que muchos educadores sospechan o se dan cuenta (...) Es muy probable que los cerebros de nuestros estudiantes hayan físicamente cambiado –y son diferentes de los nuestros- como resultado de cómo ellos crecieron. Pero sea esto literalmente cierto o no, podemos decir que ciertamente los patrones de pensamiento han cambiado”<sup>86</sup>. Prensky denomina a este grupo de niños y jóvenes como *nativos* del lenguaje tecnológico (computadores, juegos de video e Internet).

En contraposición se encontrarían los inmigrantes digitales, grupo compuesto por adultos, los cuales están lejanos de comprender las pautas de comportamiento de estos jóvenes, pues no han estado expuestos con la misma intensidad a las nuevas tecnologías, pero, asumiendo que son parte del día a día, ellos deben experimentar un proceso de adaptación al nuevo entorno y aprender el lenguaje tecnológico. Prensky destaca que la importancia de esta distinción se basa en que este aprendizaje es similar a un inmigrante pues algunos aprenden mejores que otros, pero en la adaptación a este entorno, siempre se mantendrá, en algún grado, el ‘acento’. En el contexto digital, Prensky ejemplifica esto con comportamientos como que para buscar información acudirían a una biblioteca antes que a Internet, o que leerían un manual de un programa de computación pues no consideran que el programa en sí mismo les enseñe cómo se utiliza o que imprimen los correos electrónicos para leerlos.

---

<sup>86</sup> PRENSKY, MARC. 2001. *Digital Native, Digital Immigrant*. En [www.marcprensky.com](http://www.marcprensky.com) Visitado el 2 de mayo de 2008

Siguiendo la visión de Prensky, la diferencia entre nativos e inmigrantes digitales residiría principalmente en el componente etario, pues asume que niños y jóvenes de cierta edad están más expuestos a la tecnología que los adultos. De esta forma basa su concepto en la relación estudiante-profesor o padre-hijos, afirmando que al pertenecer al grupo nativo o inmigrante, no hablan, piensan ni aprecian el mundo de una misma forma.

Prensky se sitúa como observador de este cambio social, pero es un observador que no da cuenta de los diferentes niveles de acceso que se puede tener a Internet y las nuevas tecnologías. Es decir, existe efectivamente un grupo que responde a su caracterización de Nativos y otro a la de Inmigrantes digitales, pero es errado decir que se diferencian por la edad. Los accesos a las TIC permiten determinar que ambos grupos se diferencian por la forma de aproximarse e incorporarlas en el día a día. Por otra parte, también se rescata los conceptos elegidos, pues tanto 'nativo' como 'inmigrante' dan cuenta de una riqueza que permite diferenciar a uno de otro, pero situándolos en otro escenario y contexto.

### 1.3.3 ¿Por qué considerar nuevamente la territorialidad?

Tal como se ha mencionado anteriormente, el entorno es un factor relevante, puesto que puede operar como una barrera de diferenciación que influye tanto en la accesibilidad a la tecnología, como en la relación y valoración que se tiene de éstas y que afectan –positiva o negativamente- en el nivel de uso futuro. En este sentido no es la geografía en sí misma la que permitiría hacer la distinción entre Nativos e Inmigrantes digitales, sino cómo ésta influye en las configuraciones culturales de la comunidad de pertenencia y a su vez en la forma de acceder de los sujetos a las tecnologías.

Se tomará la ubicación del sujeto en un espacio geográfico como la variable madre que alberga otras tres: el acceso, nivel socioeconómico y valoración de las tecnologías en el lugar de origen. En el caso de Chile, se ha visto que dada la composición geográfica, las diferencias territoriales resultan cruciales en este punto. Por ejemplo, la mayor diferencia se encuentra al analizar las zonas rurales, donde menos del 1% de los hogares cuenta con conexión a Internet<sup>87</sup>. El nivel de acceso también varía fuertemente entre regiones, de hecho del 100% de distribución de conexiones la Región Metropolitana tiene el 56%, le sigue la V Región con sólo un 8%<sup>88</sup>. La más perjudicada es la XI Región con 0,1% de penetración<sup>89</sup>. Estas cifras permiten hablar de una centralización del servicio, la

---

<sup>87</sup> MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES. SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES, GOBIERNO DE CHILE. *Infraestructura digital para la competitividad y la Innovación*. En [http://www.subtel.cl/prontus\\_subtel/site/artic/20071122/asocfile/20071122152707/ftd\\_2008\\_2009.pdf](http://www.subtel.cl/prontus_subtel/site/artic/20071122/asocfile/20071122152707/ftd_2008_2009.pdf) Visitado el 18 de Junio de 2008.

<sup>88</sup> MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES, SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES, GOBIERNO DE CHILE. 2007. *Estudios y Estadísticas, Indicadores Penetración Internet*. En [www.subtel.cl](http://www.subtel.cl) Visitado en el 18 de Junio de 2008.

<sup>89</sup> *Ibíd.*

que se vuelve más crítica cuando se le agrega el factor socioeconómico, puesto que según cifras de la Subsecretaría de Telecomunicaciones, del 50% de hogares de menos ingresos sólo el 5% está conectado<sup>90</sup>. El uso de Internet en jóvenes es un reflejo de esta realidad. Así quedó demostrado en la 5ta. Encuesta Nacional de la Juventud, donde se afirma que “si bien ha aumentado la cantidad de jóvenes que utilizan el computador, persiste una brecha en el acceso a éste, principalmente determinada por diferencias socioeconómicas y de localización territorial”<sup>91</sup>.

Estas diferencias inciden además en la relación que se establece con las tecnologías en cada uno de estos lugares, puesto que el entorno puede tender a valorarlo o no, dependiendo si se presenta como un bien escaso, o como algo que al no ser accesible se desconoce. Si bien como se ha mencionado, hay un contexto social donde se instala a la tecnología como una forma de alcanzar el éxito, no todos tienen acceso a ésta, y al estar fuera de ella es posible que se generen animadversiones o se le atribuyan aspectos negativos, como se verá más adelante en el análisis de las entrevistas y grupos focales realizados a estudiantes provenientes de zonas donde el acceso a Internet no era parte de su realidad.

Por ello lo que se propone es adoptar los conceptos nativos e inmigrantes digitales propuestos por Prensky, pero modificar sus componentes. De esta forma se dejará de lado el factor de la edad como articulador central, y se propone el de la territorialidad, la que se califica como importante a la luz de los datos mencionados, los que incidirían en el acceso a las tecnologías, y en la aproximación que se tiene hacia éstas. Esto se ve de forma más clara cuando se enfrenta a estudiantes provenientes de distintas regiones –con alto y bajo acceso tecnológico- en un mismo contexto. En el caso de esta investigación es lo que sucede con estudiantes de zonas urbanas y rurales en el contexto universitario. Ellos son la base de la nueva conceptualización de Nativos e Inmigrantes, gracias a las diferencias aportadas por su lugar de origen, las que se perciben especialmente en aquellos que no provienen de Santiago. Esos estudiantes vivieron un cambio cultural en el entorno, donde las nuevas tecnologías y su utilización en distintos ámbitos de la vida, especialmente en el estudio y en las relaciones interpersonales, va en aumento. Por eso es de esperar que vivan un proceso de acostumbamiento, que, dependiendo de las herramientas con las que cuenten, así como la etapa de la vida, puede ser más fácil o no de llevar a cabo.

Gino Germani, en su libro *Sociología de la Modernización*, analiza este proceso entre migrantes del mundo rural al urbano, y utiliza el término “aculturación” para referirse al proceso y grado en que se da el aprendizaje por parte de los migrantes

---

<sup>90</sup> MINISTERIO DE TRANSPORTE Y TELECOMUNICACIONES. SUBSECRETARÍA DE TELECOMUNICACIONES, GOBIERNO DE CHILE. *Infraestructura digital para la competitividad y la Innovación*. En [http://www.subtel.cl/prontus\\_subtel/site/artic/20071122/asocfile/20071122152707/fdt\\_2008\\_2009.pdf](http://www.subtel.cl/prontus_subtel/site/artic/20071122/asocfile/20071122152707/fdt_2008_2009.pdf) Visitado el 18 de Junio de 2008.

<sup>91</sup> INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD. 2008. *5ta. Encuesta Nacional de la Juventud*. Santiago, Chile: Gobierno de Chile, Instituto Nacional de la Juventud. P. 124

en el contexto urbano (incluye roles, hábitos, actitudes, valores y conocimientos)<sup>92</sup>. También menciona la “internalización”, con lo que se refiere al proceso por el cual el rasgo se vuelve parte de la personalidad del individuo. Ésta se da cuando el sujeto presenta una pauta de comportamiento como una expresión espontánea<sup>93</sup>. De esta forma podemos hacer un paralelo entre el mundo rural y el urbano como el mundo tecnologizado y el no tecnologizado (cambio de contextos socioculturales). Incluso daremos un paso más: de acuerdo a cómo se da esta migración real de estudiantes rurales a un contexto urbano con alto uso de tecnologías.

Antes de dar paso a este análisis, es necesario tomar algunos elementos propuestos por Germani. Primero, que este aprendizaje de los nuevos rasgos culturales puede desarrollarse de diferentes maneras: “puede consistir en un aprendizaje relativamente superficial o que los rasgos penetren profundamente en la personalidad. Los rasgos pueden ser internalizados en mayor o menor grado y el sujeto sentirse más o menos comprometido en la nueva pauta de conducta”<sup>94</sup>.

Segundo, que el sujeto se enfrenta a un nuevo ambiente, donde se ve en la necesidad de adquirir nuevos roles, conocimientos, actitudes y valores. Germani habla de un proceso de re-socialización, que permite lograr un conocimiento suficiente pero no internalizado. “En el campo de las actitudes y valores la re-socialización puede llevar a un profundo compromiso e identificación con la nueva pauta urbana, a una aceptación muy superficial, a un rechazo más o menos completo”<sup>95</sup>. Este proceso ciertamente es más difícil que en el campo intelectual, donde el sujeto no debe adquirir comportamientos y valores, sino sólo conocimientos que le permitan desenvolverse en el nuevo entorno. “El aprendizaje intelectual es más fácil que la adquisición de rasgos en los que denominan los componentes emocionales y afectivos: actitudes, valores o pautas de comportamiento asociados con determinados campos de las relaciones interpersonales”<sup>96</sup>.

Tercero, es posible que se logre un grado determinado de adaptación en una esfera, pero no en otras. Por ejemplo, puede adaptarse y sentirse cómodo en las tareas técnicas concretas que deba realizar pero ser incapaz de soportar la forma en que las relaciones humanas interpersonales se llevan a cabo. “Si bien la mayoría de los migrantes pueden por lo menos desempeñar cierto número de roles que constituyen el mínimo requerido para continuar viviendo en las áreas urbanas, permanecen sin embargo segregados o ajenos a un conjunto de otras actividades, que, por el contrario pueden ser consideradas ‘normales’ para los

---

<sup>92</sup> GERMANI, GINO. 1969. *Sociología de la modernización: estudios teóricos, metodológicos y aplicados a América Latina*. Buenos Aires: Paidós.

<sup>93</sup> *Ibíd.*

<sup>94</sup> *Ibíd.* P. 130

<sup>95</sup> *Ibíd.* P. 130

<sup>96</sup> *Ibíd.* P. 130

habitantes nativos –con la misma educación y el mismo status económico social- de la ciudad<sup>97</sup>.

De esta forma es posible hablar de nativos e inmigrantes del proceso tecnológico, pero estos se encontrarían determinados por la forma en que se relacionan con este entorno tecnológico. Esta relación estaría a su vez íntimamente ligada al factor territorial, es decir, dónde se ubican geográficamente los sujetos, puesto que en el contexto chileno, se trata de un elemento diferenciador en el acceso a las tecnologías, que es tan o más determinante que el socioeconómico. Sin embargo, y como se analizará más adelante, la valoración que le da el entorno más próximo a las tecnologías –ya sea positivo o negativo- genera en los Nativos e Inmigrantes digitales una serie de prejuicios que influirán en su relación con éstas. Por ejemplo, los Nativos digitales crecieron escuchando que Internet era algo de moda, que debían incorporar a su vida diaria. En cambio, los Inmigrantes digitales no tuvieron esa retroalimentación, sino que aprendieron que la vida sin tecnologías era igual o mejor que la vida con éstas. Ellos jugaron y se comunicaron sin la necesidad de esta conexión. Sin embargo el panorama fue distinto cuando llegaron a una universidad en Santiago, donde su uso sí era obligatorio, y no sólo para lo relativo a los estudios, también en las relaciones interpersonales. Es decir ellos vivieron un cambio de territorio que fue también un cambio cultural, el cual se analizará bajo la perspectiva de lo propuesto por Germani.

---

<sup>97</sup> *Ibíd.* P. 131

## CAPÍTULO 2

### Nativos digitales

Como ya se ha planteado, los Nativos digitales son los protagonistas del cambio en las relaciones sociales que se dan en la Sociedad de la Información. Se trata de un grupo que está marcado por el acceso y el interés hacia las nuevas tecnologías, las cuales condicionan en ellos nuevas pautas de comportamiento y aproximaciones a la realidad. Ellos cambiaron el teléfono por Messenger, el diario de vida por los blogs, los grupos o pandillas se reúnen en espacios virtuales y su principal fuente informativa es Internet, que se convierte en el espacio donde los Nativos estudian, comparten, se comunican, se informan y se entretienen. Éstas, entre muchas otras características son las que se presentan en este estudio y que se revisarán a continuación.

#### 2.1 Aproximaciones al concepto de Nativos digitales.

En función de la teoría y discusiones ya planteadas, se caracterizará a los Nativos digitales como aquellas personas que conocen y utilizan las nuevas tecnologías, especialmente Internet, incorporándolas a su vida diaria, no por obligación sino por interés personal, ya sea para ámbitos de trabajo, académicos, entretención, relaciones personales, etc. Tal como se propone en el Proyecto Nativos Digitales, iniciativa de la Universidad de Harvard, son aquellos que “comparten una cultura global en común, la cual no está definida por la edad, estrictamente, pero que le da ciertos atributos y experiencias relacionado en cómo ellos interactúan con tecnologías de la información, información en sí misma, con otros y con instituciones”<sup>98</sup>.

Tal como se verá en el análisis de los Nativos aquí estudiados, ellos superaron las cinco barreras propuestas por DiMaggio y Hargittai<sup>99</sup>, las que son: 1) Acceso, pues efectivamente tienen el soporte físico que es un computador con Internet, no solamente en su hogar sino que también en sus lugares de estudio. 2) Autonomía, es decir, muchos de ellos cuentan con tiempo ilimitado de conexión y al hacerlo desde sus una hogares las reglas de uso son mínimas o mucha veces a su voluntad. 3) Habilidades que les permiten buscar y descargar información, las cuales han desarrollado a lo largo del tiempo haciéndolas prácticas comunes. 4) Soporte social, porque están insertos en un entorno que utiliza las tecnologías, ya sean sus amigos, familiares con los que viven o en su lugar de estudio, donde su uso es visto como necesario y donde cuentan con profesores y técnicos que les ayudan en caso de no poder completar sus requerimientos. 5) Propósito, pues

---

<sup>98</sup> BERKMAN CENTER FOR INTERNET & SOCIETY AT HARVARD UNIVERSITY AND THE RESEARCH CENTER FOR INFORMATION LAW AT THE UNIVERSITY OF ST. GALLEN. [www.digitalnative.org](http://www.digitalnative.org) Visitado el 29 de marzo de 2008

<sup>99</sup> DIMAGGIO, P.J, Y E. HARGITTAI. 2001. *From the “digital divide” to “digital inequality”: Studying Internet use as penetration increases*. Working Paper 15. Princeton, N.J: Center for Arts and Cultural Policy Studies, Woodrow Wilson School, Princeton University.

ellos consumen entretenimiento e información, no sólo por la necesidad planteada en sus objetivos de estudio sino además por interés.

Como ya se ha planteado, el factor geográfico es clave en la diferenciación de los Nativos, proviniendo en este caso de sectores urbanos, donde la tecnología fue tempranamente incorporada lo cual les provee de un entorno tecnologizado.

Como en esta investigación el objeto de estudio son estudiantes universitarios, es importante señalar que el uso de Internet es parte de requisitos mínimos que se les imponen en sus carreras y universidades. Es por ello que su uso en el ámbito académico –con mayor o menor esfuerzo- no es, a luz de esta investigación, un elemento diferenciador primario entre Nativos e Inmigrantes digitales. Sin embargo sí es un diferenciador el uso que se le da Internet en la vida personal, en el contacto con compañeros y amigos y en el desarrollo de relaciones sociales, son estos factores los que ayudarán en la clasificación de uno u otro perfil.

Entre los elementos que caracterizan a los Nativos se puede mencionar que ellos incluyen dentro de su rutina diaria la conexión a Internet, el revisar sus variadas cuentas de correo electrónico y que mientras están conectados utilizan una pluralidad de programas (Messenger, revisión de páginas web, descargar música, etc.) Otro aspecto a destacar es que gran parte de su relación con el mundo está mediada por un computador: por ejemplo, desarrollan relaciones sociales, buscan trabajo, se entretienen y/o se informan a través de la red.

Muchos de los Nativos digitales presentes en esta investigación mencionaron que entre las ventajas de estar conectados se encuentra: ser un generador de contenidos en un Blog, ser parte de una red social gracias a Messenger, o el que se ahorran dinero pues ya no tienen la necesidad de comprar un diario o de llamar por teléfono. Así, los Nativos digitales utilizan y adquieren cada vez más habilidades tecnológicas, las cuales observan con alta valoración.

En función de estos factores sería posible afirmar que los Nativos digitales son un grupo que responde al cambio cultural que implica el acceso a las nuevas tecnologías y cómo estas cambian la forma de aproximarse a la realidad.

## **2.2 Primeros acercamientos significativos a la web.**

Dónde, cómo y por qué se tienen las primeras experiencias en Internet resulta un factor relevante, que tiene incidencia en las pautas de comportamiento que se asocian posteriormente al uso de la tecnología. Es por ello que se hace necesario revisar el escenario en que se envuelven las primeras experiencias de los Nativos aquí estudiados.

Según cifras del Ministerio de Educación, al 2007 un total de 6.344 colegios contaban con conexión a Internet como parte de la red Enlaces<sup>100</sup>. Sin embargo este escenario es muy distinto al que se vivió los primeros años de la red en Chile, cuya penetración era incipiente (en 1997 sólo un 2% de los hogares contaba con conexión a Internet)<sup>101</sup>.

En ese contexto, en los colegios no existía la presión que sí existe hoy por adquirir estas herramientas, aunque había programas computacionales que eran parte del currículo escolar. Es por esto que los Nativos digitales aquí presentados tuvieron sus primeros acercamientos a Internet -y los más significativos- en casas de amigos o en sus propios hogares, en un proceso de aprendizaje que, tal como se refleja en este estudio, está marcado por el interés personal.

*“(conocí Internet) en la casa de un amigo, (...) este compadre tenía Internet y nos debemos haber metido a chatear a algunos canales de Chat que eran bien conocidos en esa época (...) Lo encontré bakán, pero desconocía todas las herramientas”. Rodrigo, Santiago.*

Se trata de una marca que no sólo estará presente en sus primeros contactos con la tecnología, sino también en sus actuales patrones de utilización. Esto porque cuando el acercamiento a un computador no está marcado por reglas u obligaciones, sino por la libertad de conocer y explorar, se percibe una apreciación y un apronte a éstas que es distinto.

*“Yo creo que uno le da un uso distinto (al computador), porque yo comencé a usarlo por entretenimiento (...) como que ahí uno se va metiendo y va descubriendo las cosas (...) yo creo que el modo de acercamiento le da una utilidad distinta una función distinta al uso”. Tamara, Santiago.*

El “usarlo por entretenimiento” que afirma Tamara, se puede analizar desde el punto de vista de las barreras propuestas por DiMaggio y Hargittai, respecto de la autonomía en el uso, la que hace referencia al control que el usuario ejerce sobre el propósito al interactuar con la web. Esto porque aquellos que tienen mayor poder sobre el uso de Internet son quienes perciben mayores beneficios<sup>102</sup>, que en este caso se ven reflejados en el encantamiento e interés que ellos muestran con la herramienta. Sin embargo, esta exploración difícilmente se puede dar de forma libre y espontánea si el único acceso al computador se diera en el colegio, siguiendo pautas de contenido, actividades, etc.

---

<sup>100</sup> PROGRAMA RED ENLACES. Sección indicadores. En [www.enlaces.cl](http://www.enlaces.cl), revisado el 2 de mayo de 2008.

<sup>101</sup> PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO. 2006. *Informe sobre el Desarrollo Humano 2006: Las nuevas tecnologías: ¿Un salto hacia el futuro?* Santiago, Chile: Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. P. 37

<sup>102</sup> DIMAGGIO, P.J. AND E. HARGITTAI. 2001. *From the “digital divide” to “digital inequality”- Studying Internet use as penetration increases*. Working Paper 15. Princeton, N.J: Center for Arts and Cultural Policy Studies, Woodrow Wilson School, Princeton University.

*“(...) generalmente uno aprende solo y de hecho yo aprendí solo, en mi casa, en ese tiempo era difícil tener acceso porque era tan caro el Internet que eso un poco limitaba, pero lo básico: mail, Chat, lo aprendí en la casa. En el colegio fueron programas tan básicos como el Paint, sistemas operativos que ya no se usan”.*  
José, Arica.

Aquí es más claro ver cómo los Nativos usan su interés personal para aprender lo que consideran “herramientas básicas” y cómo el colegio sólo se limitó a entregarles herramientas que consideran en este momento desactualizadas. Lo que hay que destacar es cómo ellos cuentan con interés que les permite superar los contenidos aportados por su colegio y aprender por sí mismos, así como el contar con un entorno donde hay acceso a computadores (como su hogar o el de amigos) donde cuentan con el espacio para explorarlo.

### **2.3 La importancia del entorno.**

El entorno resultó ser un factor importante en el estudio. Tanto por el componente geográfico –pertenecer a un entorno urbano o rural-, como por la valoración social que se le dé a la tecnología en el lugar donde se está inserto. De esta forma se ve que en las ciudades de orígenes de los Nativos digitales, las tecnologías y el uso que se le da a Internet es visto como un aspecto común y necesario.

En cuanto al componente geográfico, ya se planteó que el hecho de pertenecer a un entorno urbano acelera el proceso de incorporación de las tecnologías. Tal como se ha mencionado en el caso de Chile, la territorialidad es un aspecto relevante para el acceso Internet. De hecho, la incorporación de las TIC en nuestro país se ha dado de forma desigual, pues influyen aspectos como estructura y dinámicas productivas, las condiciones de conectividad, la situación económica y educativa de los hogares, entre otras<sup>103</sup>.

Las distancias dentro del pueblo o ciudad también juegan un papel importancia, pues hacen necesarios elementos que permitan comunicarse. Internet en este sentido les da libertad física a los usuarios, en este caso Nativos, los cuales desde un soporte remoto pueden conectarse con otros, pues rompe barreras de tiempo y espacio en las comunicaciones:

*“Tienes la independencia física de que cada uno está en su casa, la comodidad de trabajar como uno quiere y te estai coordinando virtualmente en cada momento”,*  
Rodrigo, Santiago.

*“(...) yo vivo ultra lejos, de hecho por eso yo creo que pusieron Internet banda ancha en mi casa, porque siempre he vivido mas lejos de todo y mi papá no es aquel papá que dice ‘ya anda yo te voy a buscar’”. Tamara, Santiago.*

---

<sup>103</sup> PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO. 2006. *Informe sobre el Desarrollo Humano 2006: Las nuevas tecnologías: ¿Un salto hacia el futuro?* Santiago, Chile: Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo.

*“Para mí es muy importante en cuanto a mis amigos porque no nos vemos nunca y no somos buenos para hablar por teléfono entre nosotros, entonces lo más rápido es el MSN<sup>104</sup>, si tenemos alguna fiesta o una junta, todo por MSN, y para la universidad también es importante, toda la información está por Internet. Pero sí es prescindible, por ejemplo, puedo estar en la playa y no necesito estar metido en Internet ni informándome de nada pero sí es importante como en la ciudad”.* Nicolás, Santiago.

Una de las inferencias que se podría hacer al respecto son las distancias, el hecho de que la ciudad obligue físicamente a estar alejados. Sin embargo este es un elemento que hay que analizar cuidadosamente pues una característica que prevalece en los Nativos, es que su necesidad de conexión no está dada totalmente por la necesidad geográfica, la que sin embargo se puede presentar como un factor, como en este caso. Es decir, luego de que internalizan las herramientas los Nativos las ocupan como otro canal de comunicación, sin importar la distancia.

En el caso de Santiago o de otras ciudades grandes de regiones, la conexión no es un lujo, sino que se entiende como una necesidad y así lo ven los Nativos digitales.

*“Yo soy de Santiago y me considero Nativo, porque yo puedo estar en Internet y lo disfruto, hago muchas cosas, juego bastante en línea con mis amigos y en eso sobre todo lo disfruto y aparte que uno no racionaliza el hecho de que uno puede hacer dos clic y uno puede estar conectado con Japón, es una cosa increíble en realidad”.* Alejandro, Santiago.

Respecto de la valoración social, se ha visto que cuando ellos se ven rodeados por personas que valoran y utilizan la tecnología, tales como sus amigos, se promueve el uso de éstas:

*“(...) cuando estaba como en el colegio ocupaba ICQ<sup>105</sup> para hablar con mis compañeros y después ya ICQ no era, no la llevaba y había que hacer un Hotmail para ocupar MSN ahí me cambie de correo y ahí hice esa casilla”,* Tamara, Santiago.

Otro ejemplo se puede ver en el caso de Rodrigo que, recordemos, conoció Internet en casa de sus amigos y aunque no tuvo conexión en su hogar hasta entrar a la universidad, sí tenía una cuenta de correo electrónico:

*“(...) probablemente, no sé pos, no iba a ver de nuevo Internet hasta que fuera a la casa de mi amigo de nuevo y eso podía ser en cuatro meses más, pero me hice*

---

<sup>104</sup> MSN es el sistema de Mensajería Instantánea o chat que provee la empresa Microsoft.

<sup>105</sup> ICQ es el primer sistema de chat que se proveía por Internet de forma gratuita.

*un mail cachai, porque tenía que tener uno, era como el hueón que no tenía idea, que no entendía qué significaba”. Rodrigo, Santiago.*

Rodrigo conoció Internet gracias a sus amigos, aprendió a chatear, a tener correos incluso aunque no los entendía completamente, aunque no sabía cómo utilizarlos o si los utilizaría, pero el hecho de que sus amigos tuvieran y lo hicieran parte de este mundo fue un incentivo para entrar en él. También se puede ver que hay un aprendizaje que no es guiado pero que se da en conjunto con sus compañeros y amigos, con una suerte de comunidad de aprendizaje por experiencia.

Esta valoración en el entorno es muy importante pues entrega lo que diMaggio y Hargittai definen como “soporte social”. Es decir, cuando los usuarios no tienen una red de ayuda que incite, guíe o apoye, el conocer por sí mismos y sin entender puede ser frustrante e incluso hacer que la persona se rinda en sus intentos por aprender: “(...) la mayoría de los nuevos usuarios se vuelve más competente. Sospechamos que la principal razón es el impulso que da el apoyo social, dado por usuarios más experimentados que alcanzan el límite de sus propias habilidades”<sup>106</sup>. Este soporte social tendría tanta importancia como el acceso, pues alentaría la incorporación de nuevos sectores de la población y sería un componente que apoya el nacimiento de los nativos digitales, y la importancia de que el entorno valore las tecnologías y les ayude a incorporarlas.

Estos autores proponen tres tipos de soporte, donde al menos dos de los tres sí tuvieron acceso los nativos: asistencia técnica de personas contratadas para suministrar la ayuda (se podría pensar en sus profesores o personas relacionadas a la universidad, como los encargados de las salas de computación); asistencia de familia y amigos con los cuales el usuario puede contar cuando tiene problemas (como se vio en los casos mencionados anteriormente); y asistencia emocional de este mismo grupo, ya sea mostrando apoyo cuando algo no funciona o interés para compartir nuevos descubrimientos. “Nuestra hipótesis es que el apoyo social de todo tipo aumenta la motivación del usuario para usar la tecnología y desarrollar sus propias competencias digitales”<sup>107</sup>. En este sentido, se hace más claro ver cómo los Nativos entrevistados se sienten motivados y alentados por sus amigos y compañeros que utilizan esta tecnología. También cómo es cuando, a pesar de contar con ese aliento, no se puede acceder a éstas:

*“(...) se podría decir que la situación en mi casa no era lo mejor y yo me sentía como súper en desnivel con mis otros compañeros que sí tenían accesibilidad para conectarse a Internet”. Gabriela, Santiago. .*

El sentirse “en desnivel” por no tener la posibilidad económica de contar con acceso a Internet es un elemento más que muestra la presión que ejerce el entorno en la adquisición y uso de estas tecnologías, la cual se ve reforzada por

---

<sup>106</sup> DIMAGGIO, P.J, AND E. HARGITTAI. 2001. *From the “digital divide” to “digital inequality”: Studying Internet use as penetration increases*. Working Paper 15. Princeton, N.J: Center for Arts and Cultural Policy Studies, Woodrow Wilson School, Princeton University P. 13,14

<sup>107</sup> *Ibid.* P.14

los discursos entregados por la publicidad, el que en el contexto chileno se da como una asociación directa el contar con las tecnologías y tener éxito. "(...) el relato publicitario despliega una gran promesa: Las NTIC permiten a sus poseedores y usuarios sentirse triunfadores. Quienes tienen acceso a estas herramientas se convierten en individuos capaces de desenvolverse en la sociedad de manera efectiva y eficiente"<sup>108</sup>. Que los protagonistas o las caras de estos anuncios sean hombres y mujeres jóvenes, ganadores, emprendedores y en contextos que aluden al éxito económico, social, sentimental o laboral, son parte de las estrategias publicitarias que apuntan hacia donde se ve el poder de compra<sup>109</sup>, convirtiéndose en un poderoso elemento que invita a este entorno tecnologizado.

## 2.4 El punto de conexión de los Nativos digitales.

*"Cuando entré a la universidad me gané una beca en la Municipalidad de Santiago, como de quinientas lucas y con esa plata me compré un computador y conectamos el teléfono y nos conectamos a Internet". Rodrigo, Santiago.*

Un elemento identificador de los Nativos es que las tecnologías están incorporadas a su vida diaria, pues se apropian de ciertos elementos, por ejemplo programas de Internet, y acceden de forma regular, lo cual sucede en la universidad, un cibercafé, etc. Pero el lugar más importante y que a la luz de esta investigación fue un elemento diferenciador en ellos, es el acceso desde su hogar.

El lugar desde dónde se accede juega un rol fundamental en la variable de la autonomía que presentan diMaggio y Hargittai, pues está ligado al control que la persona ejerce sobre la herramienta. Así como se vio en los primeros acercamientos de los Nativos a los computadores, que no sólo en el colegio, sino también en casa de amigos o en la propia.

El factor de libertad que entrega el lugar desde donde se conecte está relacionado al límite de tiempo, los filtros y otros requerimientos técnicos que permiten el acceso y resulta crucial en la relación y los beneficios que se obtendrán de las tecnologías. "Todos los estudios muestran fuertes asociaciones entre mejoras educacionales, ingresos, (...) y tener acceso a Internet en el hogar (...) nuestra hipótesis es que entre las personas con acceso a Internet, a mayor autonomía mayores son los beneficios derivados a los usuarios"<sup>110</sup>.

Según la 5ta. Encuesta Nacional de la Juventud, la casa y el cibercafé son los lugares de mayor utilización del computador en los y las jóvenes, un uso que

---

<sup>108</sup> PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO. 2006. *Informe sobre el Desarrollo Humano 2006: Las nuevas tecnologías: ¿Un salto hacia el futuro?* Santiago, Chile: Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. P. 41.

<sup>109</sup> *Ibid.*

<sup>110</sup> DIMAGGIO, P.J, Y E. HARGITTAI. 2001. *From the "digital divide" to "digital inequality": Studying Internet use as penetration increases*. Working Paper 15. Princeton, N.J: Center for Arts and Cultural Policy Studies, Woodrow Wilson School, Princeton University. P. 11,12.

aseguran no sólo ha crecido en el caso de los hogares, sino que ha cambiado patrones de sociabilidad familiar. Es así como la casa concentra el 54,5% de frecuencia. En el caso del acceso a Internet, la casa también se ha perfilado como un lugar primario, alcanzando el 41,9% de los encuestados el 2006, más del doble que el 20,4% que lo hizo en 2003<sup>111</sup>.

Como ya se ha mencionado, el factor socioeconómico cruza estas cifras, siendo los del grupo ABC1 Y C2 quienes utilizan principalmente su casa como el lugar preferido de conectividad a Internet, con 85,3% y 64,2% respectivamente, alcanzando en el sector medio bajo sólo 40%<sup>112</sup>.

Ser Nativo digital no significa tener acceso ilimitado, pero sí un acceso 'suficiente' para incorporarlo a su rutina, el cual se da la gran mayoría de las veces desde su hogar. Es por ello que si se tiene la posibilidad de un computador con conexión a Internet a disposición y se está interesado en esta tecnología, aumenta la frecuencia del uso y se convierte en conducta. Es así como los Nativos incorporan dentro de su rutina el revisar el correo electrónico, conectarse a Messenger y visitar al menos una página web. Estos son los usos más comunes, aunque también se presentan otros, tales como navegar, descargar música y películas, etc.

Para los Nativos digitales el medio por el cual se entrega el mensaje es tan importante como el mensaje mismo.

*“Es muy importante porque ya casi todo se hace por Internet, como que se ha comido a las comunicaciones y eso es una cosa de las que critico porque las comunicaciones ahora son menos personales (...) pero aun así es necesario, la limita y la expande a la vez”. Alejandro, Punta Arenas.*

Su forma de comunicarse e informarse está relacionada a un computador con Internet. De esta forma, el computador se convierte en un lugar donde confluye la entretención, la información y la comunicación, siendo una suerte de punto de acceso a mundos que ellos valoran.

*“(Internet) es importante no sólo en la vida académica sino también personal y también laboral para enviar CV, que del trabajo te contacten, las bolsas de trabajo que existen, eso me ha ayudado mucho, he encontrado trabajos part-time así de esa forma (...) tampoco soy muy aficionado a Internet pero de aquí a esta parte me ha interesado bastante”. Paolo, Santiago.*

En el estudio de nativos digitales que se ha llevado adelante en Harvard, uno de los aspectos que se ha estudiado es que los nativos están constantemente conectados, sin distinción de horario o de días de la semana, lo cual podría estar

---

<sup>111</sup> INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD. 2008. *5ta. Encuesta Nacional de la Juventud*. Santiago, Chile: Gobierno de Chile, Instituto Nacional de la Juventud.

<sup>112</sup> *Ibíd.*

cambiando la noción de privacidad. Eso pasa porque entre las herramientas que ellos cuentan está el Chat y la creación de espacios virtuales que podrían entenderse como personales, pero que son públicos.

#### 2.4.1 El caso de Blogs y Fotologs.

Hay quienes siguen guardando la llave de su diario de vida en un lugar secreto. Los diarios de vida son escritos a mano y su valor reside en que nadie, más que su dueño, tenga acceso a éste, las que podrían considerarse íntimas o personales. Pero esta visión no la comparten necesariamente los Nativos digitales porque su diario de vida hoy está en línea gracias a herramientas como los Blogs y Fotologs.

Chile fue sindicado como uno de los países con más usuarios de Fotolog en el mundo<sup>113</sup>, esto es, un espacio virtual donde los usuarios colocan fotografías y comentarios, son espacios públicos en Internet, es decir, sólo se necesita saber la dirección web para llegar a ellos y no están cerrados a una comunidad ni exigen una clave de acceso. Algo similar es el espacio del Blog, que por su estructura permite subir artículos con fotografías. La interactividad de ambas herramientas están dadas por la posibilidad de realizar comentarios, y, dicho sea de paso, el éxito de estos sitios para sus autores, se da por la cantidad de usuarios y comentarios que se reciban.

*“Mi Blog surgió porque el Fotolog cambió de formato y no me gustó, ya no dejaba que cualquier persona posteara y la estética era como fea entonces me hice un Blog, y como que escribía lo mismo que en el Fotolog pero ahora le ponía un reloj o un contador de visitas”. Elizabeth, Santiago.*

El caso de Elizabeth sirve para representar cómo los Nativos pueden percibir ambas herramientas –Blog y Fotolog- como similares, pero ella pierde el interés en el Blog porque no le permite a “cualquier persona” escribir comentarios, por lo que se cambió de sistema a uno que sí lo permitiera, además de tener un contador de visitas. Esto da cuenta de la importancia de hacer público su espacio virtual, así como cuán popular este era.

*“(sobre el uso del Fotolog) Sí, creo que hay uno más práctico que te evita la lata de estar enviando correos a todo el mundo, porque hay cosas que se las querís contar a todos y otras que te dan lo mismo, creo que hay un uso práctico y uno más mamón”. Tamara, Santiago.*

*“Al principio cuando estaba en el colegio lo usaba para cosas mías, para dar saludos y esas cosas, y ya con el tiempo como que, o sea porqué tengo que contar mis cosas, entonces de repente subo una canción que me llama la atención*

---

<sup>113</sup> UNIVERSIDAD CENTRAL Y CONSULTORA DIVERGENTE. *Tercer Informe Fotolog. “Generación 2.0: Radiografía de los Nuevos Usuarios”*. . <http://www.fcsucentral.cl/home/estudio-universidad-centralconsultora-divergente-chile-duplica-numero-de-usuarios-y-lidera-en-el-mundo-en-fotolog/> Visitado el 13 de abril de 2008.

*o una película que vi que me gustó y la información del curso, trato de no ventilar mi vida por Internet". María Teresa, Santiago.*

Es importante recordar que el análisis aquí planteado se remite a estudiantes universitarios, pero que se desprende que su lógica nativa proviene desde el colegio, por ello es que se puede apreciar cómo estos Nativos digitales han quizás madurado el concepto y el uso que se le da al Blog y al Fotolog. Así se ve en Tamara que lo califica de "mamón" o del María Teresa, que estando en enseñanza media publicaba su vida por Internet pero luego se lo cuestionó y ahora aplica algún tipo de filtro. Sin embargo, la lógica de comunicar a otros, incluso otros que no se conocen y que acceden gracias a Internet, es lo que ellos siguen justificando.

*"La forma de comunicarme con ellos (familia y amigos) es por MSN o Fotolog. Yo subía una foto y les contaba estoy bien (...) ellos me posteaban<sup>114</sup> entonces era como rico ver el mensaje de que están preocupados por mí". Gabriela, Santiago.*

*"En el caso mío, cuando viajé subí bastantes fotos de un viaje, entonces me decían 'ah la foto linda, qué suerte donde estuviste', entonces es como dar a conocer lo que uno hace o muchas veces competir por tener la foto con más estilo, pero uno compite solo, las arregla con photoshop entonces yo tengo mejores fotos, con mejores efectos". Carlos, Santiago.*

En el caso de Gabriela ella creó un Fotolog cuando hizo un viaje, de forma de que sus familiares y amigos pudieran ver sus fotos. El hecho de que la postearan era un símbolo de preocupación, es decir, ella lo interpreta como una muestra de cariño. ¿Por qué no mostrar las fotos personalmente a la vuelta del viaje? O como se ve en las otras citas ¿de dónde nace el interés por "dar a conocer lo que uno hace" o "competir por tener la foto con más estilo"?

Esto es parte de lo que se denomina identidad digital: "Los nativos declaran sus pensamientos y experiencias, así como sus creencias políticas, ellos llevan consigo la personalización, creando y mostrando quiénes son para, entre muchas otras razones, hacer una declaración de ellos en este mar de información e influencias"<sup>115</sup>. Además está el tema de 'ser alguien', lo cual se retoma de las primeras citas con respecto a generar una cuenta de correo electrónico a pesar de no tener acceso en casa, siguiendo una moda e ingresando al mundo digital.

De esta forma ellos suben a la red información personal, la cual transforman en pública, así como lo serán todos los comentarios recibidos y es su manera de crear y mantener redes sociales sustentadas en medios virtuales, rompiendo con la necesidad de soportes físicos. Ellos se informan e informan a través de este

---

<sup>114</sup> Postear hace referencia a la acción de escribir comentarios en un sitio, el cual queda visible a todos quienes visiten la página.

<sup>115</sup> BERKMAN CENTER FOR INTERNET & SOCIETY AT HARVARD UNIVERSITY AND THE RESEARCH CENTER FOR INFORMATION LAW AT THE UNIVERSITY OF ST. GALLEN. [www.digitalnatives.org](http://www.digitalnatives.org) Visitado el 21 de enero de 2008.

medio, donde en algunos casos su vida privada se convierte en pública. Pero ellos no lo consideran necesariamente una amenaza o un problema.

*“(...) yo hago clases de performance en un grupo y entonces para informar a los chiquillos me hice otro Blog (...) y así los chiquillos no tienen que andarme llamando, porque es lo más fácil para publicar noticias”. Elizabeth, Santiago.*

*“Yo por ejemplo con el póker necesito un espacio en Internet para que la gente lo vea, cuando yo quiero publicar una fecha de un torneo o una mesa tengo que tener un sito en Internet y las fotos”, José, Arica.*

Aquí se aprecia como en varios de estos Nativos digitales se ha racionalizado el uso de la herramienta y ya no la utilizan indiscriminadamente, dando paso a lo que denominan un uso que es “práctico y necesario”, como lo es entregar información. Lo que se podría deducir es que esto sucede porque los Nativos ven más consecuencias positivas –ahorro de dinero, acceso común a amigos y familiares– que negativas –vida privada en público, exposición– a este tipo de herramientas que los mantienen ‘en contacto’.

#### **2.4.2 Respiro, después Messenger.**

La palabra más mencionada, la práctica más utilizada y sobre la que todos – Nativos e Inmigrantes digitales– expresaron una opinión fue sobre Messenger. Es una herramienta que para los Nativos es tan básica como saber escribir en un teclado de computador, resultando para ellos una herramienta de uso básico y elemental que permite la comunicación instantánea. Para acceder a este sistema es necesario contar con una cuenta de correo electrónico, algo que para los Nativos es bastante común pues tienen al menos dos distintas.

El Messenger tiene sus inicios en el sistema computacional Chat (en inglés, conversar), que tiene entre sus principales características el permitir a un número significativo de usuarios, con participación estable en el tiempo, de comunicarse. “Uno de los atributos más característicos del Chat es la yuxtaposición de conversaciones en la misma pantalla. A menudo mientras un usuario-emisor espera la contestación de un usuario-receptor, éste puede iniciar otras conversaciones en el mismo diálogo o con otros usuarios en diferentes canales del Chat, al momento que el primer usuario-receptor logra terminar su enunciado y mandarlo, el usuario-emisor inicial ya estará ocupado con otras conversaciones y la llegada de la respuesta puede resultar poco o nada relevante”<sup>116</sup>.

Los usuarios se identifican por un nombre, y tienen la posibilidad de escribir además una frase, la que en algunos casos es utilizada como medio de información de estados anímicos, información personal o comentarios. Sin

---

<sup>116</sup> BOLTON, JOCELYN. 2005. *¿Brecha digital o brecha cognitiva? Estudio Exploratorio*. Escuela de Ingeniería. Santiago, Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile.

embargo, los principales atributos de esta herramienta es que los usuarios pueden estar ubicados de forma geográficamente dispersa pero converger en un mismo diálogo, entablando múltiples interacciones, públicas y privadas, de forma simultánea<sup>117</sup>.

Hay muchos programas que permiten chatear -verbo que si bien aún no es aceptado por la Academia de la Lengua, está entre los candidatos a serlo- pero el más común y que más se mencionó en este estudio fue el de Messenger (MSN), servicio gratuito que es provisto por Microsoft.

*“Es el suceso que ha pasado en nuestra generación que es que vivimos prácticamente en Internet, hay gente que está dos minutos en cualquier parte y como que le pican los dedos por estar en MSN (...) y eso para ellos es tranquilizante”. Javier, Santiago.*

El que Javier perciba el uso de Internet como un “suceso” y perciba en otros la necesidad de chatear, es algo que se puede afirmar gracias a los datos entregados por el Informe de Desarrollo Humano donde el 2005, el 42% de los jóvenes entre 14 y 17 años de edad afirmaban chatear diariamente. Para los Nativos digitales se trata de una herramienta que es de uso altamente común, la que utilizan constantemente, incluso si no tienen tiempo o disponibilidad para hablar con otra persona.

*“Yo típico que cuando llego prendo el computador, abro MSN para ver si hay que hacer algo y me pongo a ver si a hay que buscar alguna información, bajar alguna clases, eso es lo más que hago”. Nidia, Santiago.*

*“Messenger siempre está activo, aunque esté haciendo un trabajo en Word o una presentación siempre esta el Messenger y típico la música también está, y quizás no se po’ revisando la página del mail o el Blog, o viendo algún video en You Tube<sup>118</sup>”, Gabriela, Santiago.*

Entre las utilidades ellos mencionan el comunicarse con fines de organización, realizar trabajos en grupo de forma remota y mantener contacto con compañeros y diferentes personas, aunque no les interese conversar con ellos. El Messenger pasa a ser una especie de sello de los Nativos digitales:

*“MSN es útil porque (...) nos mandamos las partes (de los trabajos) y uno lo junta, entonces uno se elimina el tiempo de estrés juntando en una casa, trabajar en tres computadores es mucho más rápido”. Nidia, Santiago.*

*“(Messenger) te facilita el trabajo y al mismo tiempo conversas con otras personas de otras cosas, te pones de acuerdo con tus compañeros, tú haces esta parte, la*

---

<sup>117</sup> Ibid.

<sup>118</sup> You Tube es una página de descarga gratuita de videos, la cual tiene como característica el que todos estos fueron subidos exclusivamente por usuarios.

*ajustamos, y te vas mandando los archivos por medio de MSN, incluso es un poco más cómodo que juntarte en un lugar físico”. Tomás, Santiago.*

En ambos casos Messenger se convierte en una herramienta colaborativa, se puede estar conectado, ver quién más lo está pero no necesariamente comunicarse, sí lo es cuando se tiene la necesidad de otro. En el campo de la educación se podría mencionar que es una de las herramientas que distingue a los Nativos. “La tecnología siempre ha sido un importante factor de la educación, pero el rápido desarrollo de Internet y la tecnología digital en la década pasada está cambiando más que el equipamiento usado en la sala de clases. Los estilos de aprendizaje de los estudiantes y las conductas de las escuelas están constantemente cambiando por la presencia de Internet”<sup>119</sup>.

*“Cuando estudio de repente igual lo dejo conectado (MSN) porque siempre se conecta el mateo del curso, entonces ‘oye Leito explícame una cosa’ y como ahora se pueden mandar dibujitos entonces igual es mas fácil.” María Teresa, Santiago.*

El poder comunicarse con los otros es fundamental. En este sentido para que esta herramienta sea eficaz o efectiva necesita que sea de uso común con otras personas del entorno, de lo contrario deja de ser útil. Al menos esto es necesario para el uso de Messenger y en parte el Blog y Fotolog. Respecto de estos dos últimos, si bien la mayoría de los entrevistados asumió que lo utilizaba para estar comunicados con sus amigos, existe también la posibilidad de que el fin sea hacer pública una comunicación privada, donde no es necesaria la aprobación o utilización de esta herramienta por parte de los pares. No obstante los datos parecen indicar que a mayor uso en el entorno, más crece la necesidad de utilización en el sujeto.

## **2.5 El valor de Internet en la vida diaria.**

*“Lo primero que hago todos los días es revisar mi correo porque siempre me llega información que va a ser importante para el día, pero ahora se me ha hecho una costumbre y no pasa un día que no lo revise”. José, Arica.*

Los Nativos digitales presentaron una alta valoración de Internet y todas sus herramientas tanto para relacionarse socialmente como para el ámbito académico, de ocio y entretenimiento. También es importante destacar que los presentes en esta investigación asumen que están conectados en promedio entre unas cinco y siete horas diarias, tiempo que generalmente aumenta los fines de semanas. En esas horas ellos realizan trabajos para la universidad, conversan con sus amigos y utilizan programas destinados a su entretenimiento (bajar música, jugar en línea, etc.).

---

<sup>119</sup> BERKMAN CENTER FOR INTERNET & SOCIETY AT HARVARD UNIVERSITY AND THE RESEARCH CENTER FOR INFORMATION LAW AT THE UNIVERSITY OF ST. GALLEN. [www.digitalnative.org](http://www.digitalnative.org) Visitado el 21 de enero de 2008.

Otra de las características de los Nativos es que han adquirido y desarrollado la habilidad de realizar más de una actividad a la vez, por ejemplo, estar en el computador haciendo un trabajo, hablando por Messenger y viendo televisión. En general en los entrevistados, muchos de ellos reconocen que cuando están en el computador es común tener abiertas páginas de Internet, ya sea para apoyar el trabajo, tanto como para distraerse o informarse.

*“Mi rutina es revisar mi mail, mi Messenger y súper probable que haga una segunda pestaña para ver Emol punto com cachai, de ahí me puedo meter a las páginas de la universidad, mis cursos (...) cuando me doy break, por ejemplo, o sea periódicamente, no llevo la cuenta del tiempo, pero es que un párrafo por ejemplo, dos si estoy muy inspirado, tres si todo está andando bien y después descanso y me voy a Emol punto como y veo como le fue al Colo, ¿cachai?”.  
Rodrigo, Santiago.*

Los grados de accesibilidad y de calidad de conexión suelen ser altos, manejan una gran cantidad de programas y herramientas que les permiten acceder a música, videojuegos, películas, programas de televisión, etc. Son herramientas más avanzadas y que permiten cierto grado de experticia y de interiorización en los elementos digitales, lo que está determinado por el acceso, conocimiento y por el interés.

*“Ares y Soulseek<sup>120</sup> siempre están abiertos, como con mi hermano tenemos el computador que tiene tres discos duros que hemos comprado sólo para tener mucha música. ¿Por qué tengo tantas cosas abiertas? Por ejemplo Soulseek lo ocupamos pa’ bajar CD completos; Ares porque puedo buscar como una canción, puedo bajar videos pero es más lento, (...) y por ejemplo lo bueno que tiene Soulseek es que yo tengo varios amigos que también lo tienen entonces yo me puedo meter a su carpeta del computador de música y sacarles la música”.  
Tamara, Santiago.*

Tal como lo plantea DiMaggio y Hargittai, el tipo de computador, navegador y de conexión diferencia la forma en que los usuarios se relacionan con la red. Ellos plantean que un aparato técnicamente inferior reduce el beneficio que el usuario puede obtener de Internet en forma directa e indirecta, entre otras razones “porque su experiencia con la web es menos gratificante, por lo que es común que usen menos Internet y adquieran menos habilidades que los usuarios que cuentan con acceso a todos los beneficios que esta provee”<sup>121</sup>.

Internet es visto como un facilitador, pero se manifiestan preocupaciones tales como el exceso de su uso: En términos generales ellos no consideran que Internet presente amenazas y los beneficios que provienen son mucho mayores. Es más,

---

<sup>120</sup> Programas que permiten la descarga gratuita de música por Internet.

<sup>121</sup> DIMAGGIO, P.J, Y E. HARGITTAI. 2001. *From the “digital divide” to “digital inequality”: Studying Internet use as penetration increases*. Working Paper 15, Princeton, N.J: Center for Arts and Cultural Policy Studies, Woodrow Wilson School, Princeton University. P. 11

muchos de los entrevistados en esta investigación afirmó que Internet ya no es un lujo, es una necesidad, así como en un escenario obligado sin acceso a esta herramienta, sólo ven problemas.

*“No me imagino la vida sin Internet la verdad, sobre todo, mira porque podría prescindir de todo excepto del mail, o sea si me estai poniendo en un escenario de aprieto po’, preferiría no prescindir de nada y tener más tiempo pa’ hacer mi Blog pero si me ponís en un escenario de aprieto, el mail es fundamental, fundamental”.* Rodrigo, Santiago.

Esta cita ejemplifica cuán arraigado está Internet a la vida diaria de los Nativos y la importancia que le dan, es decir, cuán útil les resulta en los distintos espacios de actividades académicas, entretención, etc. Es más, cuando se le preguntó a Rodrigó cuál era la importancia del mail su respuesta fue su uso, y es que le permite desde mantener contactos hasta enviar un currículum por un aviso de trabajo.

*“(uso Internet) Porque es entretenido, me entretiene mucho, es fácil. Es que creo que están fácil, o sea uno puede buscar cualquier cosa, como que uno se convierte un poco adicto, ‘ui, ¿como se hacia el arroz?’, uno escribe arroz en Google y es tan fácil, o comunicarse con alguien. Por ejemplo, yo tengo familia en Italia y no hablo por teléfono con ellos, ocupo video-llamada en el computador y es mucho mejor, los veo, puedo verles las caras, es choro o sea es distinto que el teléfono que ya es como fome”.* Tamara, Santiago.

En el caso de Tamara, si no sabe cocinar una receta recurre a Internet. Esta característica es identificable como Calidad de información digital, porque opuestamente a leer libros y revistas, los nativos prefieren la información que provee Internet. Sin embargo, como cualquier persona con conocimiento y acceso a Internet puede publicar, cada información puede estar incorrecta, inconsistente o retrasada, pero la creación, distribución y accesibilidad da la alta calidad de la información, la que es crucial para el funcionamiento de la sociedad de la información construida en los nativos<sup>122</sup>.

Si ve un Blog se siente como leyendo una revista y el teléfono es “fome” porque no le ve las caras a las personas con las que habla, por ello los Nativos digitales están un paso más adelante, la comunicación fácilmente puede suceder en un soporte digital y la presencia física de las personas deja de ser un aspecto relevante, incluso para los trabajos grupales.

*“(...) si yo tuviera que sólo por necesidad (conectarse a Internet) actualmente no podría conectarme más de dos o tres veces por semana, como pa’ ocuparlo pa’ meter una tarea en el buzón de tareas de la página del curso, o pa’ mandarle un*

---

<sup>122</sup> BERKMAN CENTER FOR INTERNET & SOCIETY AT HARVARD UNIVERSITY AND THE RESEARCH CENTER FOR INFORMATION LAW AT THE UNIVERSITY OF ST. GALLEN. En [www.digitalnative.org](http://www.digitalnative.org) Visitado el 21 de enero de 2008.

*correo a algún profesor. Yo creo que el resto del tiempo es como más, no sé, como que lo ocupo más a veces, no tengo nada que hacer y me meto si estoy aburrida". Tamara, Santiago.*

En un escenario de inmigrantes, las amenazas que se asocian a Internet son variadas. En un escenario de Nativos digitales, el exceso de la utilización es quizás la más prevalente, tal como se vio en el punto anterior.

*"Lo único malo, creo que es ya tanto tiempo que llevo ocupando Internet diez horas diariamente, yo creo que se vuelve como un vicio. No sé, me fui de vacaciones a Vichuquén el verano y no tenía donde conectarme porque no había ni un lugar, ni una conexión y entonces quería conectarme y saber si me había llegado algún correo y me encontré con una amiga que tiene, no sé como se llama, blackberry celular y ella me lo prestó para poder meterme al correo y eso ya es demasiado". Tamara, Santiago.*

Se aprecia un ciclo que incluye el interés, la necesidad, y luego el exceso de utilización, como es el deber de estar conectado en diferentes momentos y situaciones. Lo interesante es también apreciar cómo los Nativos podrían darse cuenta de algunas de éstas, pero no de todas.

*"(...) mi sobrino, que todo lo hace por Internet, entonces ya no abre un libro, no le interesa, yo le regalé tantos y no, 'no es que lo puedo buscar en Wikipedia'<sup>123</sup> tía', 'pero Mati lee' y no quiere", Tamara, Santiago.*

Tamara, Nativa digital, percibe el problema de la falta de interés por la lectura y consulta de libros, pero no los ve en ella sino que en su sobrino. Ella ha mencionado que si necesita hacer arroz en vez de preguntar por la receta, buscaría en Internet. Es el mismo patrón que su sobrino estaría siguiendo, por ejemplo, al no querer leer un libro o a buscar información directamente en Wikipedia y no en una enciclopedia tradicional. Esto puede significar que las amenazas están ahí, sólo que Tamara, en este caso, no las considera pues están ya muy integradas en su vida pero sí es capaz de observarlas en su sobrino menor.

De esta forma se puede afirmar que los Nativos digitales son los que se interesan, disfrutan, manejan e incorporan la tecnología, especialmente Internet, a su vida diaria. Este aumento de la valoración de la herramienta se da por una conjugación de factores, como por provenir de un entorno tecnologizado –generalmente urbano y donde se valora socialmente Internet–, posibilidad socioeconómica de adquirir y mantener una conexión desde el hogar, entre otras. Sin embargo el aspecto quizás más destacable es cómo esta incorporación de la tecnología a ámbitos académicos, personales, de entretenimiento e información de los Nativos digitales está teniendo como resultado formas distintas de relacionarse, cambiando a su

---

<sup>123</sup> Wikipedia es una enciclopedia virtual cuya característica es que son los usuarios quienes agregan y modifican la información que contiene el sitio.

vez cómo ellos utilizan la tecnología, la cual ya no es pasiva sino activa. Ellos se convierten en generadores de contenidos y a su vez establecen redes colaborativas de información, adoptando una lógica de uso que se escapa a la convencional, donde ya no hay un único discurso y un usuario que lo lee, sino una conversación donde éste se puede instaurar como generador de contenidos. Los Nativos digitales se convierten en protagonistas de un cambio cultural que no le teme a la nueva forma de mediar con el mundo, gracias al computador y a Internet.

## **CAPÍTULO 3**

### **Inmigrantes digitales**

Quienes están fuera del mundo de las tecnologías pueden ser clasificados de diferentes formas. Hay quienes afirman, como Marc Prensky, que se trata de los adultos, otros que el lugar geográfico donde se insertan es lo relevante. La categorización que se presentará aquí es resultado de la revisión de diversos estudios, incluidos los mencionados en el capítulo de las brechas digitales, además de lo observado en parte del objeto de esta investigación: estudiantes universitarios que provienen de regiones donde el uso de Internet no es común, muchos de ellos de zonas rurales.

Como se ha planteado, en nuestra sociedad se está viviendo un cambio cultural producto de las nuevas tecnologías, a las cuales se accede de distintas formas, o incluso en algunos casos no existe tal acceso. Las aproximaciones a estos avances guardan relación con los recursos a los cuales se está expuesto desde niño y con una serie de construcciones que se hacen en torno a las tecnologías en los lugares de procedencia. Se trata de un proceso de acercamiento diferente al experimentado por los Nativos digitales, pero que en el caso de estos estudiantes, los lleva hoy a estar en un mismo lugar y cumpliendo con las mismas exigencias que ellos: la universidad.

Se sabe que los Inmigrantes se construyen como contraparte de los Nativos digitales y que se pueden reconocer por sus aproximaciones a las tecnologías y el uso, o en ciertos casos, el no uso de éstas. Son Inmigrantes digitales porque al verse en un entorno que usa las tecnologías a diario deben aprender a lidiar con éstas, a utilizarlas o incorporarlas. Tal como afirma Germani esto se puede dar como un profundo compromiso con la nueva realidad urbana que se aprende, - como se verá en el caso de los Inmigrantes incluidos, o de forma superficial en orden a que les entreguen herramientas para sobrevivir a este entorno, como es el caso de los Inmigrantes excluidos.

Más allá de toda la discusión que ha generado Prensky en su categorización de los Inmigrantes, calificándolos como adultos que no entienden el lenguaje del mundo de las tecnologías, hay un aspecto compartido y es que efectivamente existen personas que se están adaptando a un entorno que les era ajeno y el cual incluye herramientas tecnológicas. Se trata de personas que no han tenido acceso o que teniéndolo, por determinadas razones le dan un uso distinto a Internet, asumiendo las tecnologías en variados grados, pero sin incorporarlas de lleno a su vida diaria. Ellos presentan pautas de uso con fines específicos, por ejemplo puede ser para comunicarse con familiares o amigos que están distanciados geográficamente, o en el ámbito académico, marcando el uso más por la obligación que por el interés.

En esta investigación se pudo encontrar que quienes responden a esta categorización presentan un componente geográfico común, siendo el lugar de origen un determinante y desencadenante de aspectos tales como la accesibilidad a las tecnologías. Ellos pertenecen en general, a zonas rurales o a ciudades donde la penetración de Internet no es tan alta como en el resto del país. De hecho según el Instituto Nacional de la Juventud (Injuv), el acceso a computadores por hogares de estos jóvenes “cambia según localización geográfica, lo que se evidencia en que las y los jóvenes rurales hacen menor uso de estos medios en sus casas (23,3%) en comparación con quienes viven en sectores urbanos (57,9%)”<sup>124</sup>.

Gloria, universitaria proveniente de Maullín, responde a las características de Inmigrante digital, y como tal, percibe estas diferencias en el acceso:

*“Allá en Maullín como 5% de la población sabe qué es Internet, es como que todo esto allá no llega, entonces toda la gente sigue haciendo su vida normal, y yo no sé, no puedo entender bien como acá (Santiago) no pasa lo mismo, porque cabros chicos que tienen entre 7 y 8 años están exigiendo computador con Internet, para chatear y todo, cuando no sé, yo a esa edad jugaba con barro y con gusanos, y ahora es como que ha cambiado todo”. Gloria, Maullín.*

El cambio al que se refiere Gloria es un cambio cultural que se está presentando en los niños de Santiago, pero que ella afirma no percibir en Maullín. El acceso tecnológico de esta ciudad en el sur del país es diferente que en la capital, factor geográfico que se cruza con el económico, donde el nivel de pobreza es cercano al 20% y el analfabetismo es superior que la tasa de escolaridad<sup>125</sup>. Por esta razón el cambio que ella experimenta, tanto de ciudad como de un entorno sin tecnologías a otro como su vida universitaria donde debe hacer uso de éstas, es tan drástico. Ella se enfrenta, como Inmigrante digital, a una nueva realidad.

Entre otras de las características comunes encontradas en este grupo se puede destacar que consideran las tecnologías como un medio y no un fin en sí mismo. Ellos lo utilizan principalmente porque lo necesitan, pero afirman que les gusta sentir que tienen el control sobre el medio y no que el medio los controla. Por ejemplo, para los Inmigrantes digitales sin bien programas como Messenger pueden presentar una ventaja, no lo utilizan primariamente por diversión como los Nativos digitales, pues para ellos la comunicación cara a cara no es reemplazable.

*“Encuentro que Internet es una herramienta como igual útil pero tampoco es esencial, o sea no es necesario, podemos vivir cómodos y como bien sin ella. Nos ayuda hartito, pero hay que saberla controlar, porque la ciudad ahora está como tan fría y es como su ideal (que la tecnología haga más fácil la vida), como los*

<sup>124</sup> INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD. 2008. *5ta. Encuesta Nacional de la Juventud*. Santiago, Chile: Gobierno de Chile, Instituto Nacional de la Juventud. P. 125.

<sup>125</sup> PORTAL EDUCAR CHILE

<http://www.educarchile.cl/Portal.Base/Web/VerContenido.aspx?GUID=123.456.789.000&ID=130274> Visitado el 1 de junio de 2008

*esfuerzos que hace la gente se están minorizando entonces eso tan poco se tiene que perder, es como el valor que uno le da a la vida". César, Buin.*

El primer punto que declara César es que Internet es bueno pero no necesario, lo que es similar a lo expresado anteriormente por Gloria, que no entendía cómo los niños santiaguinos necesitaban computadores para chatear. César afirma además que lo considera útil, pero hay que "saberlo controlar", dejando ver, al igual que en el caso anterior, cierto distanciamiento o incluso respeto por esta tecnología.

El segundo punto es el temor que expresa César, que facilite tanto las cosas que las personas ya no deban hacer ningún esfuerzo, lo que él traduce en perder el valor que tiene la vida, y que hace la ciudad "más fría". Lo que él expresa sobre las tecnologías no coincide con lo que percibe de su actual entorno, y es ésta tensión con la que a diario luchan los Inmigrantes digitales. Ellos están viviendo un proceso de adaptación que incluye modificaciones radicales, los que incluyen cambiar su lugar geográfico y ser un estudiante universitario que, se asume, maneja y utiliza a diario estas herramientas.

### **3.1 Los Inmigrantes digitales se identifican como Inmigrantes.**

Mayoritariamente en los casos estudiados los Inmigrantes digitales se tendieron a auto diferenciar de los Nativos. Se consideran en desventaja, una visión que está dada en parte por el tema geográfico, pues una característica que comparten es que se trasladaron a una ciudad denominada como "grande" (Santiago), donde la visión sobre el desarrollo de la tecnología y su lugar de importancia en la vida diaria, y sobre todo en los estudios, difiere de sus ciudades de orígenes, lo que les da una sensación de inferioridad. No saber manejar Internet, no tener acceso a esta –fuera del horario de clases o de las facilidades otorgadas en la universidad– plantea serias desventajas y pone en problemas a estos estudiantes:

*"Yo creo que lo viví súper en carne propia el hecho que yo me sentí muy mal el primer año que entré a la U y no tenía ni Internet, no tenía computador y era como que teníamos que hacer trabajos y yo tenía que conseguirme, tenía que ir a la casa de un primo entonces, no sé, me sentí súper mal, que las notas, que a última hora los profes suben las clases con la prueba al otro día, uno esta perdido si no tiene". Carlos, Cartagena.*

Este caso no sólo se puede presentar en Inmigrantes digitales que provienen de zonas rurales, sino también en algunos que pertenecen a Santiago, donde el no acceso a la tecnología es una realidad y es una brecha que de no superar rápidamente los deja en desventaja, sobre todo como se aprecia en este caso, que la universidad les exige su uso, asumiendo que éste es común. Por otra parte, la forma distante en que los Inmigrantes digitales se relacionan con esta tecnología está directamente asociada al cómo se sienten fuera de un mundo, o de un grupo:

*“Yo creo que en mi caso muy tarde tuve mi computador, incluso tuve que juntar mi plata y todo, pero era porque igual me divertía y eso, pero no me considero Nativo porque nunca me sentí como parte de ese mundo y aún no me siento”. César, Buin.*

*“Todavía no me siento parte, tuve que aprender y a la fuerza”. Gloria, Maullín.*

Un elemento clave que destaca en ambos ejemplos, es el de la auto-observación y el de determinar que existe otro mundo que es el que incorpora a la tecnología y del cual ellos no son parte. Sin embargo ambos asumen que deben hacer esfuerzos –juntar dinero para comprarse el computador y aprender a la fuerza– para hablar este lenguaje que sí se les exige en la vida universitaria, y en algunos casos, mantener contacto con la familia, pero siempre teniendo presente que se trata de una herramienta para lograr un fin determinado, ligado por ejemplo a la interacción, a la información. Es decir, el motor de uso no está dado por la entretención sino por una necesidad.

*“Yo creo que con el cambio del colegio a la universidad por lo menos en mi caso se hizo necesario (el uso de Internet), porque antes yo no quería formar parte (...) pero cuando llegue a Santiago encontré necesario tener que crear un MSN porque para tener contacto con amigos, con familia y de hecho mis papás también tuvieron que aprender y se hace extremadamente necesario, igual que tener un mail por todo el tema de la información, o sea es necesario, me siento inmigrante”. Leslie, Los Andes.*

Leslie ejemplifica algo que fue repetido por este grupo, y es que al verse situados en este entorno el uso de estas tecnologías es necesario e importante, no sólo en orden de alcanzar sus metas académicas, sino como herramienta que les ayudará en su vida personal, como es el conectarse con sus familiares o amigos. Por otra parte, resulta claro ver cómo estos Inmigrantes se perciben distintos en este entorno tecnologizado, y hacen notar que con esfuerzo se incorporan por medio de tecnología, que valoran como útil, pero reemplazable.

### **3.2 Internet es un medio, no un fin.**

La importancia y la necesidad a menudo se presentan como motores de conexión en personas que reúnen las características de Inmigrantes digitales. En tanto, la lógica de la operación de herramientas tecnológicas es distinta a la de los Nativos. Por ejemplo en el caso de los Blogs.

*“Ronald: Yo tengo varios amigos que tienen Blog (...) eso igual lo encuentro como interesante. Cuando ellos me dicen que escribieron algo lo leo.*

*Entrevistadora: ¿Y les posteas?*

*Ronald: ¿Posteo? Eeeeh... no... o sea...*

*Entrevistadora: Escribir comentarios*

*Ronald: Ah, eeeeh, sí como que una vez escribí comentarios pero de ahí nunca más porque después nos juntamos y lo hablamos”. Ronald, Castro.*

De esta afirmación se pueden rescatar dos elementos que hacen distintivo al inmigrante del nativo: a) sólo lee cuando sus amigos le avisan que hay material nuevo (es decir, no es parte de su cotidianidad el navegar y revisar los blogs de sus amigos) y b) no está familiarizado con el lenguaje, pues cuando se le pregunta por el “posteo” responde dubitativamente, sin saber a qué se refiere el término. Luego afirma que una vez realizó un comentario, pero no lo volvió a hacer porque se reunieron y lo hablaron cara a cara. Es decir hay una lógica de la herramienta que no es compartida por los Inmigrantes y que no se condice directamente con la naturaleza de los Blogs.

Esto resulta relevante porque primero, el Blog es una herramienta bidireccional, sin embargo él como Inmigrante la utiliza de forma unidireccional (no escribe comentarios), lo que apuntaría a un uso de la herramienta que es distinto con el cual fue concebido. Segundo, porque dada su forma de interactuar con las personas, si él tiene a posibilidad de hablar directa y personalmente con el autor del blog, entonces no se ve en la necesidad de escribir el comentario en la web. Es decir, la lógica de operación es de carácter utilitarista, ¿para qué sería necesario escribir si nos vemos y lo podemos conversar? Sin embargo esto no impide a que tengan cierto interés por la herramienta, como por ejemplo, un Fotolog comunitario.

*“El Fotolog de mi curso del colegio se ocupa en ocasiones muy puntuales como saludar o saber algo de alguien o coordinar reuniones, y pasa más por el sentido que uno le dé. No ocuparlo como un fin sino como un medio para”. Álvaro, Curaco de Velez.*

Si bien esta característica se presenta con matices en los inmigrantes, es común ver en ellos la necesidad de plantearse esta tecnología efectivamente como una herramienta. El fin puede ser personal, académico o entretenimiento, según el grado de Inmigrante del que se esté hablando, sin embargo cualquiera sea el tipo, hay una necesidad por no dejarse dominar por esto. En algunos casos incluso se asocia esta pérdida de poder y enviciamiento de Internet a la zona geográfica. Por ejemplo, los estudiantes presentes en esta investigación se encuentran cursando estudios universitarios en la ciudad de Santiago. Fueron los Inmigrantes digitales los que le atribuyeron a los santiaguinos el vicio y la necesidad –según ellos, sin lógica- de conectarse y de utilizar Internet desmedidamente. Es uno de los puntos donde se siente más claro que el factor geográfico influye en la valoración de la tecnología, incluso superando el estrato socioeconómico o educacional de los individuos.

Es así como se percibió una alta tendencia a decir que los santiaguinos no tienen control sobre sí mismos pues Internet los controla, y a su vez asumir que esta ciudad no es de su agrado y que una vez terminado los estudios volverán a sus pueblos de orígenes. Esto apoyaría en parte una de las hipótesis aquí planteadas, y es que el componente geográfico es determinante tanto por la accesibilidad así

como por la composición cultural y su percepción sobre el uso y desarrollo de tecnologías.

*“(las desventajas de Internet) es que de partida se vuelve un vicio, cuando la persona no tiene muchas cosas que hacer, digámoslo así cuando la persona siente que en su vida no tiene una gran misión que cumplir como que se afana un poco en Internet, se envicia”. Fabián, Yungay.*

Al ser visto como medio y no como fin, un elemento diferenciador que ellos manifiestan es el autocontrol y la delimitación del uso de Internet. Existe una valorización que es bastante cuidada, medida, especialmente porque se le considera un elemento que se hace un vicio y que perturba las relaciones humanas cuando no se utiliza con prudencia.

### **3.3 La comunicación cara a cara no es reemplazable por la tecnología.**

Para los Inmigrantes digitales, la tecnología ocupa un espacio definido en sus vidas. Es una herramienta útil, que les ayuda en variados ámbitos pero afirman que no cambiará su forma de vivir. Es por ello que expresan temor ante las prácticas de los Nativos digitales, pues ellos no la controlan. Otro de los aspectos por el que señalaron recelo fue el que este uso desmedido de la comunicación mediada por un computador, tuviera como consecuencia la pérdida de la interacción personal. Es decir, si ellos necesitan comunicarse con alguien no es su primera opción hacerlo a través de Internet, pero si no quedan más alternativas lo utilizarán, pero nuevamente este uso estará marcado por la desconfianza del instrumento:

*“Lo encuentro tan impersonal, a mi parecer todo eso del Messenger, yo prefiero el ‘hola como estás’, pero así frente a la persona, no por medio de un aparato”. Gloria, Maullín.*

*“No (me gusta el Chat) porque se está perdiendo muchas cosas humanas, un sentimiento uno no lo puede manifestar por un emoticons<sup>126</sup>, un sentimiento por un monito... no, no se puede”. Fabián, Yungay.*

Lo que expresa Fabián es algo que fue bastante mencionado por los entrevistados, y es cómo los Nativos rápidamente aprenden a comunicarse de forma remota, ya sea escribiendo en un Chat, con correos electrónicos y con mensajes de textos en celulares, y que eso pareciera ser más entretenido, interesante y valioso que el verse frente a frente. Por ello otro de sus temores es el reemplazo y posterior muerte de la comunicación presencial, que en el caso de los Inmigrantes digitales se puede traducir incluso en soledad y despersonalización.

---

<sup>126</sup> Los “emoticons” son íconos textuales que expresan sentimientos como alegría, tristeza, etc.

*“Es muy importante porque ya casi todo se hace por Internet, como que se ha comido a las comunicaciones y eso es una cosa de las que critico, las comunicaciones menos personales, Antes uno tenia que ir a juntarse con la persona o hablar por teléfono, por último escuchar su voz y ahora uno lo lee no más (...) y eso es más antipersonal, pero aun así es necesario, la limita y la expande a la vez”. Alejandro, Punta Arenas*

En el caso de Alejandro se ve cómo estas situaciones a él se le presentan un conflicto, pues afirma que “limita y expande” las comunicaciones a la vez. Es decir, desde la lógica Inmigrante él percibe como limitación el no tener un contacto personal cuando se está comunicando con alguien. Lo comentado por Alejandro da a entender que comprende y ve los aspectos positivos de este tipo de comunicación, pero no los comparte.

*“(...) considero que de alguna u otra forma antiguamente las relaciones personales eran mucho más importantes, el tema de estar frente a frente, conversar con la otra persona, conocerla era fundamental. Ahora no necesariamente (...) el asunto del Messenger a uno lo ayuda mucho pero corta la relación humana”. Fabián, Yungay.*

Retomando lo afirmado anteriormente, el tema de las distancias geográficas en la ciudad donde se encuentran fue uno de los cambios más radicales expresado por los entrevistados de zonas rurales. Esto es dado principalmente por la diferencia en distancias en sus pueblos de orígenes en comparación a Santiago, lo que implicaba interacciones sociales distintas. Se trata de un componente geográfico que hace necesario reducir distancias, lo que se traduce en un cambio cultural, que se exacerba con el uso del Chat y del correo electrónico. Por ello son los Inmigrantes digitales los que más recientes este punto, debido a que el cambio en la forma de relacionarse con las personas es más radical en sus casos, a diferencia de quienes provienen de ciudades más grandes.

*“Pasa algo tan básico como reconocer en el otro un humano más y no como un sistema, tú vas acá caminando o en el Metro y miras a alguien mucho y qué onda o sea es raro, o de repente uno llega a un negocio típico que uno acostumbrado saluda primero a la persona que atiende y le pide luego el producto, y acá no, con cueva te contesta”. Álvaro, Curaco de Velez.*

En ciertos casos los Inmigrantes digitales le atribuyen a los avances tecnológicos, costumbres sociales que están previamente establecidas y que no se relacionan directamente con el uso de la tecnología. Esta asociación se puede dar porque en el entorno al cual él se está integrando, Internet utiliza un lugar privilegiado, entonces asume que ha provocado que las personas se vean entre sí como máquinas, no como seres humanos. Resulta interesante ver cómo los Inmigrantes se lo atribuyen a la tecnología y no lo entiendan como la forma “común” de relacionarse en una ciudad con una alta densidad poblacional. Este es un aspecto que ellos no sólo perciben en la forma de relacionarse con los otros, sino también en el proceso de crear lazos sociales, que a su juicio se está perdiendo:

*“Esa parte de la sociedad (los que usan Internet) piensa que eso es lo bueno, eso es lo cool que se quiere hacer, entonces es como muy difícil cambiarles la mentalidad. Yo creo que yo soy una de las últimas generaciones que jugaba en la calle, que jugaba mucho a la pelota con los amigos, pero eso ya no se ve. Entonces eso es lo que hay que tratar de rescatar”. César, Buin.*

Los Inmigrantes digitales están en constante conflicto entre lo útil que es la tecnología pero las desventajas sociales que trae, a su juicio, asociadas. El escucharse o verse mientras se conversa, el expresar sentimientos no a través de símbolos textuales, sino a través de gestos corporales es un tema importante para ellos. Por lo demás, como muchos de los Inmigrantes digitales están enfrentando un cambio en la forma de comunicarse en una nueva ciudad, la cual es considerada fría y distante, ellos se lo atribuyen a desventajas tecnológicas, siendo que si bien esta puede incidir, no es necesariamente la causa primaria de la misma.

### **3.4 Inmigrantes digitales incluidos y excluidos, un primer paso en su diferenciación.**

Los Inmigrantes digitales se pueden presentar en distintos grados, pues existen una serie de variables y diferencias entre las apreciaciones y aproximaciones que tienen de las tecnologías que marcan importantes diferencias entre ellos. Producto de esta investigación y como aporte a la discusión es que aquí se plantean dos nuevas subcategorías en orden de conocer y caracterizar a este grupo: los Inmigrantes digitales incluidos y los Inmigrantes digitales excluidos, cuya línea de separación está dada por el uso que le dan, en este caso, a Internet, en conjunto con la teoría planteada por Gino Germani y por las barreras propuestas por diMaggio y Hargittai.

De esta forma, los inmigrantes digitales incluidos son aquellos que aún no teniendo una alta exposición y accesibilidad a las TIC, son capaces de integrarse al mundo tecnológico e incluirlo en sus pautas de conductas, lo internalizan en palabras de Germani, pero siempre siendo inmigrantes que aprenden estas nuevas pautas. No está relacionado por habilidades, sino por el hecho de encontrarle un fin más allá de lo académico a pesar de todas las limitantes en cuanto a la conexión y, en algunos casos, a lo tardío y solitario del aprendizaje.

Se puede decir que los Inmigrantes incluidos superaron las brechas correspondientes al acceso, autonomía, habilidades y propósito<sup>127</sup>, pero no la del soporte social, pues en el entorno donde se encontraban las tecnologías no eran un punto importante a considerar. Sin embargo ellos incorporaron elementos de los Nativos digitales y llevan el uso de Internet más allá del exigido en la vida

---

<sup>127</sup> DIMAGGIO, P.J. AND E. HARGITTAI. 2001. *From the “digital divide” to “digital inequality”- Studying Internet use as penetration increases*. Working Paper 15. Princeton, N.J: Center for Arts and Cultural Policy Studies, Woodrow Wilson School, Princeton University.

universitaria, encajando con la lógica digital y extrapolándola a otros mundos, como el de la entretención y el personal. En cuanto al sentido que le dan a estas tecnologías está dado por la utilidad, y cuando deja de serles útiles, la abandonan, así la valoración de Internet es utilitarista, saben que les permitirá incorporarse al mundo de las nuevas tecnologías, pero no la incorporan a su vida diaria de forma permanente.

Por otra parte los Inmigrantes digitales excluidos son aquellos sujetos que se vieron forzados por un nuevo entorno a ingresar al mundo digital pero que, una vez en él, no adoptan la lógica ni el lenguaje de este sistema, sino que la mecánica con el objetivo de sobrevivencia. Ellos tienen el conocimiento que es suficiente, pero su aceptación hacia las tecnologías en el proceso de aculturación propuesto por Germani, es superficial. En el caso de este estudio hablamos de universitarios que por las características de la institución de pertenencia deben utilizar herramientas web, pero que sin embargo no muestran mayor interés en éstas.

Ellos superaron dos barreras: la del acceso y la de las habilidades<sup>128</sup>, y al igual que los Inmigrantes incluidos carecen del soporte social. En cuanto a la autonomía y al propósito, se verá en estos estudiantes que éstas no son posibles porque no cuentan con todas las herramientas y por qué, muchas veces, tampoco les interesa contar con éstas.

Un aspecto que es importante resaltar es que no se puede hablar de categorías puras, sino de procesos sociales que se están llevando a cabo entre dos grupos, con matices y tensiones, donde sí hay características relevantes que permiten hacer una distinción entre uno y otro. Entre éstas, el lugar de origen fue el primer paso para encontrar a los Inmigrantes digitales en las universidades estudiadas. De esta forma tanto Inmigrantes incluidos como excluidos comparten ciertas características, pero a su vez siguen siendo grupos que se aproximan de formas muy distintas a las tecnologías. Por ejemplo, los Inmigrantes incluidos no sólo las aceptan, sino que se comprometen con éstas, lo que como se verá a continuación, les permite superar más barreras que los Inmigrantes excluidos.

### **3.5 Inmigrantes digitales incluidos: superando brechas.**

El grupo que aquí se analizará comparte como característica que su Enseñanza Media no se dio en Santiago, ciudad en la cual cursan sus estudios universitarios, sino que en otras regiones y pueblos donde no se da el mismo nivel de acceso tecnológico que en la capital. En este sentido, ellos experimentaron un proceso de migración territorial y llegaron con fines académicos a una ciudad donde utilizar Internet es más común que en sus lugares de origen, y como se ha mencionado, es una exigencia que aumenta tratándose de universitarios.

---

<sup>128</sup> Ibid.

De esta forma se puede hablar de dos migraciones. La primera relacionada al aspecto geográfico, la segunda relacionada al aspecto tecnológico, pues ellos pasan a formar parte de un entorno distinto, con aumento de herramientas digitales y con alta presencia de Nativos digitales. Por ello los Inmigrantes se saben un grupo que no contó en sus inicios con las mismas posibilidades, pero que debe aprender adaptarse a las nuevas exigencias.

En lo planteado por Germani, se podría acotar que los Inmigrantes digitales incluidos no sólo se ven con la obligación de conocer estas nuevas pautas culturales, sino de utilizarlas. Sin embargo este grupo manifestó cierta simpatía antes estas herramientas y las califica como útiles. No tienen la misma importancia o prioridad que le dan los Nativos digitales pero ciertamente luchan por incorporarlas a su vida diaria. Es en palabras de Germani “un profundo compromiso e identificación con la nueva pauta urbana”<sup>129</sup>.

Es necesario recordar que el aprendizaje intelectual de las mismas no es un punto de discusión, pero sí lo es en los componentes emocionales y afectivos. Es decir, los Inmigrantes incluidos se comprometen en las actitudes, valores y pautas de comportamiento asociados a las relaciones interpersonales.

A continuación se presentará cómo y en qué grado los Inmigrantes digitales incluidos adoptan las tecnologías en su vida diaria, y qué barreras lograron superar para internalizarlas como pautas de comportamiento.

### **3.5.1 Acercamiento amistoso y familiar a Internet.**

Un aspecto que resulta definitorio de este grupo son las características que presentan sus primeras aproximaciones a los computadores y a Internet. Ellos describen este proceso como un descubrimiento, el cual estuvo acompañado de amigos y en algunos casos apoyado por la familia. Esto es similar a la exploración que se presentó en los Nativos digitales, demostrando la importancia de la primera experiencia y cómo ésta se puede canalizar en una relación positiva con la tecnología.

*“ (conocí Internet en el colegio) en un taller que hicieron, ellos innovaron colocaron un taller justo ese semestre, ya era como los últimos semestres que yo tenía en cuarto medio así es que es re poco lo que alcancé a aprovecharlo (...) pero fue muy entretenido, muy choro. (...) Generalmente por el tema del taller era buscar información de diario, enciclopedia, etc., pero en temas personales no sé, artículos deportivos, artículos científicos que siempre me gustaron, revistas científicas, etc. (Estaba) Tres horas semanales y se me pasaba volando, volando”. Fabián, Yungay.*

---

<sup>129</sup> GERMANI, GINO. 1969. *Sociología de la modernización: estudios teóricos, metodológicos y aplicados a América Latina*. Buenos Aires: Paidós. P.131.

Los puntos que se muestran favorables en la experiencia de Fabián hacen referencia a la libertad de objetivos que planteaba el taller de su colegio. Él utilizaba estas horas en actividades que se enmarcaban en su interés, lo cual le permite encontrar un uso atractivo a la herramienta.

*“Yo nunca tuve clases por ejemplo de Internet ni de computación siquiera, pero sí había cibercafé (...). Como que unas amigas tenían (Internet) y como que me decían es bacán el Messenger por ejemplo, cosas así. Y claro ahí después como que en mi casa pedimos que pongan Internet porque nos iba a servir pa’ estudiar y pa’ divertirnos”. Karla, Calbuco.*

La situación de Karla guarda cierta relación con la de Fabián. Hay un entorno que se presenta como favorable para desarrollar el interés por la herramienta. La diferencia es que en el caso de ella, no se da por obligación en el colegio, sin embargo el resultado en ambos es similar. La libertad, el interés y el apoyo en el uso refuerzan estas primeras experiencias, lo que los alienta a visualizar el uso de esta tecnología no como una obligación sino como una oportunidad.

También se ven reflejadas dos barreras que mencionan diMaggio y Hergittai. La primera es la del acceso, pues ellos accedieron a un computador con Internet. Pero esta barrera es distinta en el caso de Fabián, pues al hacerlo desde el colegio estaba limitado en horas, y como ya se ha mencionado antes, eso se convierte en un filtro pues no tiene libertad horaria para el uso de la web. Sin embargo, la barrera del propósito sí la puede superar porque tenía la alternativa de buscar artículos e información que era de su interés, siendo estas experiencias gratificantes las que influyen en su posterior relación con las tecnologías.

Lo que no se puede desconocer es el rol de los amigos y familiares en el caso de Karla, pues este es un punto importante en el aumento de la motivación para usar la tecnología y desarrollar sus propias competencias digitales<sup>130</sup>. Este punto también es observable en el rol del colegio de Fabián, que permite presentar el acercamiento a la tecnología de forma más libre, interesante y útil, colocando los computadores más al servicio de los estudiantes y no como algo inaccesible y tan valioso que es mejor no utilizar. Por ello, este primer acercamiento que tiene algo de interés, que está apoyado ya sea por el colegio o la familia y los amigos, es un factor clave en la disposición al aprendizaje de una herramienta como Internet.

Entre las barreras que los Inmigrantes digitales no superan se encuentran las del entorno. En este caso si bien Fabián tiene clases de Internet en su último año de colegio, y las amigas de Karla le dicen lo bueno y entretenido que es estar conectado, esto no es suficiente para que ellos superen la brecha. Específicamente porque “una vez que alcanzan sus habilidades por sí mismos, y encuentran obstáculos, ellos pueden contar con apoyo social de usuarios más

---

<sup>130</sup> DIMAGGIO, P.J, Y E. HARGITTAI. 2001. *From the “digital divide” to “digital inequality”: Studying Internet use as penetration increases*. Working Paper 15, Princeton, N.J: Center for Arts and Cultural Policy Studies, Woodrow Wilson School, Princeton University.

expertos”<sup>131</sup>. Su entorno es tan novato como ellos en el uso de las tecnologías. En este sentido lo experimentado por ambos no reúne las características suficientes para calificarlo como una “red de apoyo”. Lo que sí se puede ver es que en ambas ciudades ellos perciben el interés del entorno por conocer y manejarse con las tecnologías.

*“Mi hermano chico que igual vive en el campo, igual tiene acceso a Internet maneja el Messenger, maneja todas la herramientas que yo puedo manejar, tiene quince y él ha vivido toda su vida en el campo entonces y igual tiene acceso a estas cosas y también sabe usarlas”. Fabián, Yungay.*

Aquí se presenta una tensión que se condice con la experiencia de Fabián: no por vivir aislados o en una ciudad pequeña se encuentran alejados completamente de las tecnologías. Él hace saber que su hermano, sin salir de Yungay, tiene manejo y conocimiento, quizás este no es comparable al que se maneja en otras ciudades, pero es suficiente para que conozca su utilización. Se interpreta por lo demás que en esta ciudad se valora el uso de las tecnologías, lo cual es un aliciente en el uso que ellos le dan también. Esto refuerza la importancia del entorno que se había comentado anteriormente.

### **3.5.2 Hábitos de conexión de los Inmigrantes digitales incluidos.**

El contexto de cambio que experimentan los Inmigrantes digitales está dado por la necesidad de habilidades que les permitan alcanzar primariamente fines académicos. Son, como dice Germani, los conocimientos que les permitan desenvolverse en el nuevo entorno. Este aspecto está íntimamente relacionado con el tema del control que expresan los Inmigrantes digitales, es decir, darle a esta herramienta un rol específico y acotado en sus interacciones. Sin embargo los Inmigrantes incluidos le entregan además uno de entretenimiento, que si bien es igual de medido y cuidado, es un paso de diferenciación que permite su diferenciación.

*“Fabián: (entre las cosas malas de Internet es que) dejas de hacer deporte, pero son cosas de uno, porque si uno quisiera hacerlo lo hace, igual se mete a Internet y hace deportes, pero es tan entretenida la cosa que el vichito a uno lo carcome y lo pone a ver Youtube, videos y cosas por el estilo.*

*Entrevistadora: ¿Y cuántas horas pasas en promedio al día?*

*Fabián: Dos*

*Entrevistadora: ¿Y consideras que eso es mucho?*

*Fabián: Sí, para mí eso es mucho”. Fabián, Yungay.*

Fabián enfrenta una tensión. Tiene claridad sobre el perjuicio que trae el uso de Internet y por ello se autocontrola en el horario, pero a su vez expresa interés por utilizarlo para fines de entretenimiento. Él tiene incorporado el ver videos y realizar

---

<sup>131</sup> Ibid.

acciones con fines recreativos en Internet, pero a su vez percibe que las dos horas diarias que le dedica al día son “mucho”. Esto es diferente a lo que sucede con los Nativos, pues en general pasan más horas conectados y su percepción no es que sea excesivo. Sin embargo él presenta el factor interés, algo que sucede a menudo en los Inmigrantes incluidos porque ellos no expresan una animadversión hacia Internet, pero sí cuidan su uso. Dado este contexto ellos le dan un espacio en la vida diaria pero limitado.

*“(Internet es una herramienta) acotada a un nivel más académico pero también en caso de emergencia si con mis hermanos chicos se me acaban los minutos de celular y nada más fácil, rápido y barato que mandarles un mail (...) si, uno tiene que estar bien conciente de que es una herramienta no es un fin, toda cosa en extremos hace mal, todo todo hace mal en extremo”, Fabián, Yungay.*

En los Inmigrantes digitales hay aspectos de la interacción social que no son reemplazables, como por ejemplo hablar cara a cara no es lo mismo que escribir. Por ello él no utiliza el correo electrónico o el chat de forma habitual para comunicarse. Sin embargo está abierto a la posibilidad de usarlo, y como se ha visto, no sólo por fines académicos sino también por entretenimiento y necesidad de comunicación.

*“El fin de semana creo que estoy menos (conectada) porque trato de estudiar, como que reviso el correo el domingo en la noche y trato de no meterme el fin de semana a MSN porque es muy tentador”. Karla, Calbuco.*

*“Como que una se vio obligada a entrar en el área del Internet porque al menos en mi caso yo era muy reacia, me cargaba y de hecho lo que más uso en Internet es leer los diarios (...) igual me aburro pero es que soy como práctica para Internet, como que lo justo y necesario y chao”. Cintia, Iquique.*

De esta forma vemos cómo ellos utilizan y disfrutan de estas herramientas, pero las mantienen controladas, así como lo “justo y necesario” que expresa Cintia. También es interesante apreciar cómo en este proceso de adaptación a las tecnologías, que tienen un componente de obligación, los Inmigrantes digitales van encontrando ciertas ventajas, ya sea en situaciones extremas o no, ellos utilizan el Chat, los correos electrónicos, los diarios para informarse. Se percibe cómo estas actividades son cuidadas, pero también que hay un cierto interés tras las mismas.

De esta forma se puede describir su utilización como una marcada por la utilidad, donde el entretenimiento tiene cierto espacio y el control un elemento importante. Esto último es más claro de percibir en período de vacaciones. En este escenario los Inmigrantes incluidos disminuyen drásticamente su utilización de Internet, afirmando que no sienten la necesidad de comunicarse ni con la universidad ni con sus amigos y familiares, pues están presentes.

*“Sinceramente sí, (el uso de Internet) es una obligación nada más. Si no fuera por eso yo no me metería. Si no fuera por la U yo igual me metería de vez en cuando, pero no sería cosa de todos los días. De hecho en las vacaciones es muy raro cuando me meto, o sea a veces para mandarle un correo a algún amigo que no he visto hace tiempo, para que no se enoje, para que no me diga que soy ingrato, pero si no es por necesidad no lo hago, por mí no lo haría. Prefiero tirarme al pastito, dormir, jugar una pichanga, hablar con los amigos, pero el computador ojalá de lejitos de mí en las vacaciones, harto lejos”. Fabián, Yungay.*

Las palabras de Fabián expresan cómo su relación con Internet está compuesta por una serie de aparentes contradicciones. Tiene el interés por incorporarlo a su vida, considera que es una herramienta, pero sólo en determinados casos. No le permite expresarse bien, pero en casos de emergencia es el mejor medio para comunicarse, y si no fuera por sus responsabilidades académicas, él no lo utilizaría todos los días. Ahora, ¿qué hay en esta aproximación de Fabián a la tecnología que lo hace un Inmigrante digital incluido? En que le da una oportunidad a la tecnología para incorporarla en variados espacios, no sólo el estrictamente académico. Por ello más allá del autocontrol que tienen los Inmigrantes incluidos, ellos cuentan con historial amigable con la herramienta que les ayuda a internalizarla, pero de una forma controlada.

También es interesante ver cómo este grupo asocia el uso de Internet a temas académicos, y el entretenimiento está más relacionado a la comunicación con sus amigos y familiares, o informarse de lo que está sucediendo en su ciudad de origen. Esto se ve más claramente en que cuando ellos vuelven a ésta, la herramienta deja de ser útil o atractiva, y sus actividades tienen relación con ese entorno.

*“(…) de repente igual estoy aburrida y me meto al MSN pero muy pocas veces, casi por una cuestión de costumbre no por una cuestión como de que estén ahí todos mis amigos y este ahí la felicidad, no, de hecho cuando estamos de vacaciones casi nadie está conectado. Si todos están, no sé pal’ 18 por ejemplo, bailando cueca, comiendo empanadas, entonces no había nadie en MSN”. Karla, Calbuco.*

El tema de herramienta que permite mejorar la calidad de vida, mantenerse en la universidad o exigencia del entorno es lo que motiva a los Inmigrantes incluidos a entrar al mundo de Internet, pero sin olvidar su condición de Inmigrantes digitales y manteniendo remitido su interés por la red a su ciudad de origen y lo esto es, al final de cuentas, su familia, sus amigos, su hogar. Es como si al volver a su ciudad de origen dejaran en “lo urbano” que menciona Germani, su interés por la red.

La utilidad que marca el uso permite superar la barrera de las habilidades, que hace referencia a la capacidad de responder de forma pragmática e intuitiva a los

desafíos y oportunidades de forma de explotar el potencial que ofrece Internet<sup>132</sup>, pues la utilizan no sólo para lo estrictamente académico referido, sino también para informarse y mantenerse comunicados con su ciudad de origen.

Todas las características aquí planteadas permiten visualizar más claramente cómo los Inmigrantes digitales incluidos superaron las barreras de acceso (posibilidad de conexión), de habilidades (que la utilizan con fines académicos, informativos y de entretenimiento), de autonomía (referido al control que hace el usuario sobre la web) y propósito (que está dada por la variación de fines y el éxito que tengan en alcanzarlos) mencionados por diMaggio y Hargittai.

Es así como los Inmigrantes incluidos se pueden clasificar como los sobrevivientes a una avalancha tecnológica, donde contaron con afortunadas oportunidades que les permitieron tener un acercamiento a las TIC. Es un grupo que en su gran mayoría ha compartido una migración desde zonas donde los accesos a la tecnología son escasos, a una ciudad capital donde su uso es prácticamente obligatorio. Pero ellos, a pesar de provenir de un entorno que no es tecnologizado tienen una apertura hacia el uso de éstas, lo cual es probable que esté dado por el primer acercamiento y la forma en que conocieron Internet. Esto se pudo dar tanto en el hogar como en el colegio, pero se vio marcado por un espacio de libertad y de fomento de sus intereses, que les permitió encontrar en estas tecnologías un conjunto de posibilidades y herramientas que les permitirán insertarse mejor en la sociedad.

Otro aspecto que los diferencia es que tienen un uso medido y controlado de Internet, la que se cuenta como herramienta para fines académicos, de comunicación e información –de sus amigos, familiares y ciudad natal- y por último de entretenimiento. El orden que ellos le dan no es fortuito, sino que responde al entorno en el que se insertan: ellos deben cumplir con sus obligaciones como estudiantes universitarios (fines académicos); se encuentran geográficamente separados de sus familiares (fines informativos); y ven en Internet un espacio de dispersión (fines de entretenimiento). Estas características, en conjunto, les permiten integrarse mejor en este cambio cultural y a este nuevo contexto.

### **3.6 Inmigrantes digitales excluidos del mundo de las tecnologías.**

Los inmigrantes excluidos son aquellos que tienen una relación distante con la tecnología, que la ven como una imposición que deben acatar en orden de adaptarse a este entorno urbano, pero no necesariamente la internalizan o valoran. En palabras de Germani: “Si bien la mayoría de los migrantes pueden por lo menos desempeñar cierto número de roles (...) permanecen sin embargo segregados o ajenos a un conjunto de otras actividades, que, por el contrario pueden ser consideradas ‘normales’ para los habitantes nativos –con la misma

---

<sup>132</sup> DIMAGGIO, P.J, Y E. HARGITTAI. 2001. *From the “digital divide” to “digital inequality”: Studying Internet use as penetration increases*. Working Paper 15. Princeton, N.J: Center for Arts and Cultural Policy Studies, Woodrow Wilson School, Princeton University.

educación y el mismo status económico social- de la ciudad”<sup>133</sup>. Estas actividades ‘normales’ a las que se refiere el autor – que en sus textos habla sobre el concepto de inmigrantes en el sentido territorial -, pueden ser a efectos de esta investigación, el uso de las tecnologías y de Internet en la vida personal y en el diario vivir.

Tal como se afirma el Instituto Nacional de la Juventud, la frecuencia del uso de Internet es mayor en la medida que se cuente con más alto nivel educacional. De esta forma son los estudiantes universitarios quienes en un 76,3% se conectan todos o casi todos los días<sup>134</sup>. En este escenario es aparentemente complejo identificar estudiantes que respondan al perfil de Inmigrantes digitales excluidos. Sin embargo, hay dos datos que resultan cruciales: la población juvenil con mayores problemas de acceso a computador son aquellos que provienen de un entorno rural y de hogares de niveles socioeconómicos bajos<sup>135</sup>. Estas son las características que guían entonces este perfil, especialmente en un contexto universitario donde las exigencias tecnológicas aumentan.

En este apartado se verá qué particularidades, temores y comportamientos presentan los Inmigrantes digitales excluidos, y cómo se desenvuelven en un entorno que les exige el uso de las tecnologías.

### 3.6.1 La primera impresión nunca se olvida.

Los Inmigrantes digitales excluidos presentan un primer acercamiento a Internet que es experimentado como una experiencia poco grata, marcado por una imposición y en la cual, para ellos, se les presenta una herramienta que aparentemente carece de sentido o de utilidad.

*“En el colegio sí tenía (curso de computación) y era una lata usarlo porque uno tenía como que esterilizarse antes de entrar a la sala, como que había que apenas tocar el computador, lo miraban feo a uno y estaba mal. No fueron muy buenos (los primeros acercamientos), fueron más bien traumáticos”. César, Buin.*

*“Nosotros teníamos supuestamente dos horas de computación a la semana y había cuatro o cinco computadores pa’ un curso de treinta, entonces más que usar los computadores nosotros los mirábamos de lejos y teníamos que estar diez o quince personas metidas en un computador y cada uno apretaba una tecla”. Gloria, Maullín.*

Tanto en la experiencia de César como de Gloria, se puede apreciar cómo en sus colegios se presenta a los computadores como un elemento lejano. Es decir ellos debían tratarlo con mucho cuidado, como dicen ellos “esterilizarse” antes de

<sup>133</sup> GERMANI, GINO. 1969. *Sociología de la modernización: estudios teóricos, metodológicos y aplicados a América Latina*. Buenos Aires: Paidós. P.131

<sup>134</sup> INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD. 2008. *5ta. Encuesta Nacional de la Juventud*. Santiago, Chile: Gobierno de Chile, Instituto Nacional de la Juventud. P. 127

<sup>135</sup> *Ibíd.*

usarlos o “mirarlos de lejos” e incluso compartirlos entre muchos. Esta situación se da en un entorno que en vez de acercarlos a la tecnología comienza asustándolos, y presentándola como algo lejano, a diferencia de lo que sucede en los otros perfiles donde la exploración por interés generó empatía con la tecnología.

Es por ello que este tipo de acercamiento –que en este caso es más bien una presentación de la herramienta, más que el uso de ella- es una de las barreras que postulan diMaggio y Herggitai, pues el propósito con el que se utilice, así como cuán satisfactoria es la experiencia, resulta fundamental en el futuro uso de éstas: “Un estudio de sesiones on line (...) demostró que el impacto emocional –ya sea de frustración o gratificación- estaba en función de su éxito en los objetivos. Por ello nosotros además hipotetizamos que la competencia de Internet está relacionada con las satisfacción del usuario derivada de la experiencia, si la consideraron estresante o satisfactoria, y en cómo esta determina si continúan utilizando Internet y adquiriendo habilidades adicionales”<sup>136</sup>.

De esta forma se puede apreciar cómo en el caso de los Inmigrantes digitales excluidos la experiencia resulta poco grata, generando consecuencias futuras. Además hay otro aspecto que anteriormente se señaló al mencionar al programa Enlaces y que aquí quedan de manifiesto y que está relacionado con la densidad de estudiantes por computador, que en ambos casos resultó en desmedro de la actividad. Si a esto se le suma el componente de la ruralidad o el escaso nivel de tecnología presentado en sus colegios y en sus hogares, queda más clara la importancia de la primera experiencia poco gratificante y lejana. En especial porque este entorno sería su preparación para ingresar a otro donde las exigencias a nivel tecnológico aumentarían, como en la universidad, pero sin contar ellos con las herramientas ni con el espacio para acceder a aprender a utilizarlas, ubicándolos en desventaja en comparación a sus futuros compañeros de carrera.

*“Para mí fue chocante que me subieran las clases (al sitio web del curso), que estuviera todo ahí, yo dije ‘para qué voy a venir a clases si está todo ahí’, no le encontraba mucho sentido verdaderamente, y aparte como que es curiosa la reacción de los profes porque ellos ante todo, están trabajando con seres humanos, y no nos hicieron como una introducción diciendo saben acá hay un sistema de páginas web, fue como muy impositivo”. Álvaro, Curaco de Velez.*

Los Inmigrantes digitales excluidos se enfrentan en la educación universitaria a una forma de comunicación que es diferente a la experimentada en sus colegios de origen. Sin embargo ellos no han tenido la preparación o una “introducción”, colocándolos en una situación de adaptación es compleja. Otra dificultad con la que deben lidiar los Inmigrantes digitales excluidos es que aparentemente en este nuevo sistema no existe un espacio creado para aquellos que no saben como

---

<sup>136</sup> DIMAGGIO, P.J, Y E. HARGITTAI. 2001. *From the “digital divide” to “digital inequality”: Studying Internet use as penetration increases*. Working Paper 15, Princeton, N.J: Center for Arts and Cultural Policy Studies, Woodrow Wilson School, Princeton University. P.13.

opera, pues se asume que si llegaron hasta ahí cuentan con las herramientas y las habilidades. Sin embargo, este cambio es parte de uno cultural que, sumado a otros factores, dificultan la adaptación de esta forma de operar.

Otro aspecto que está relacionado a esta desventaja, es que los Inmigrantes digitales excluidos no sólo deben lidiar con el desconocimiento, sino también con la sensación que se encuentran abandonados, de que se olvidan “que están con seres humanos”, lo que plantea el tema de la despersonalización de las relaciones interpersonales, que es uno de sus temores. Como se mencionaba anteriormente, la comunicación cara a cara no es algo que estén dispuestos a transar, pero apuntan a que gracias a Internet hay una serie de aspectos sociales que están siendo olvidados. Esto también lo aprecian en la relación estudiante-profesor, como queda aquí manifestado, pues todo se hace a través del computador.

La segunda situación, es cómo en este caso se evalúa el uso de Internet: “Para qué voy a ir a clases si está todo ahí”. La primera impresión es que si están las clases y la materia no es necesaria su presencia en la universidad, pues en teoría podría aprenderlo desde un computador. A Álvaro le parece esto “chocante” porque proviene de un sistema escolar donde la única fuente de información es el profesor. Es decir, él está comenzando a vivir una nueva forma de relacionarse con el conocimiento, no sólo por aumento de exigencias –como es pasar del colegio a la universidad- sino por el aumento de posibilidades que se le presentan en este nuevo entorno, y en la forma en que en este entorno se genera y se valora el conocimiento, que no es sólo a través de las clases, sino con múltiples fuentes informativas y con su propio trabajo de reflexión. Sin embargo esta forma de entender el proceso educativo es distinta porque en su colegio no contaban con las herramientas para entenderlo así. Es decir, no se puede atribuir estas características exclusivamente a la incorporación de herramientas tecnológicas, pero sí se puede decir que éstas lo aceleran o colaboran con ello.

*“Yo no sé si la universidad tiene un catastro de las personas que saben o no saben ocupar Internet, entonces si lo tuviera yo creo que podría hacer un curso así como voluntario (...) tampoco encuentro que como que tenga la culpa porque no es obligación quien ocupa y quien no ocupa, pero debería ayudar y estimular un poco a los alumnos y yo creo que la universidad debería hacer alguna política destinada a los alumnos de regiones extremas”. Gloria, Maullín.*

Gloria afirma que está fuera del mundo de las tecnologías. Sus compañeros, sus profesores, su forma de (no) acercarse a los computadores se lo recuerda constantemente. También está consciente de que es una realidad que no se presenta a menudo en la universidad en la que estudia, sin embargo apela a que se haga algo por ellos. ¿Por qué esto es tan importante? Porque una de las hipótesis que se ha planteado es que el constante rechazo al uso de Internet se produce porque sigue siendo una herramienta desconocida y lejana para ellos, careciendo de sentido. Entonces, en las universidades se asume que todos los estudiantes saben manejarla, - y es muy probable que lo hagan en gran medida- ,

pero a su vez es un ambiente tecnologizado que podría inhibir a aquellos que no lo comprenden o comparten, tendiendo a aislarlos.

Por otra parte, el problema de la exclusión de las tecnologías pasa más allá que por un curso introductorio o por apoyo pedagógico. Es el resultado de una serie de factores que influyen desde su época escolar hasta su ingreso al mundo universitario. Los Inmigrantes digitales excluidos manifiestan sentirse abandonados, desprotegidos y como dice su nombre, excluidos de un mundo tecnológico. Pero esto lo palpan una vez que se exponen a una realidad universitaria y a un cambio de entorno, sin embargo esta falta de oportunidades existe desde antes y seguirá existiendo en sus ciudades de orígenes producto de brechas digitales que siguen dividiendo a quienes tienen acceso de aquellos que no. De no subsanarse, esta exclusión genera y generará una serie de desventajas que hoy ellos perciben en el ámbito académico, pero que después verán reflejados en el ámbito profesional.

### **3.6.2 Internet como herramienta de uso obligado.**

*“Asumen (en la universidad) que todos tenemos computador en la casa, entonces nos suben las clases muy tarde. En Patología el año pasado nos subieron una clase a las 9 de la noche para una prueba al otro día a las 8, eso ya es asumir que todos tiene acceso”. Gustavo, Chépica.*

Tal como se planteaba inicialmente, una característica que comparten los Inmigrantes digitales es que un motor de conexión importante a Internet es la necesidad académica. En el caso de los Inmigrantes digitales excluidos se da por la imposición de su vida como estudiantes, anulando prácticamente el espacio que se le puede dar a la entretención y dejando sólo en su mínima expresión el uso de la herramienta para comunicarse con sus familiares y amigos. Esta situación se hace mucho más compleja para ellos cuando además algunos docentes actúan como si contaran acceso ilimitado a computadores con conexión. Sin duda el caso de Gustavo es aparentemente extremo, pero en esta investigación se presentaron varios casos con similares características pues algunos profesores internalizan Internet como canal de comunicación, ya sea para enviar avisos, materiales de trabajo, etc. Pero nuevamente desconociendo a esta población de estudiantes que están excluidos de esta comunicación, que a su vez tienen la obligación de conectarse y responder académicamente, como el caso de Jonatahn:

*“(...) Lo que sí me da más lata es que a veces, no sé, al profe le da por subir las cosas a la una de la mañana (a Internet) y entonces ahí tenía que estar llamando (a mis compañeros para pedir el material) y todavía llamo, entonces en ese sentido la dependencia de que todo está ahí”. Jonatahn, Salamanca.*

Jonatahn habla desde una frontera tecnológica. Él se encuentra al otro lado, él está excluido de este tipo de comunicación a través de Internet, por la falta de acceso, y debe suplir esta carencia con otras comunicaciones y ayudas de parte de los que sí están incluidos. Aquí se da un paso más, pues los Inmigrantes

excluidos provienen de un entorno que no utiliza a menudo las tecnologías o donde la presentación de estas se hace de forma más bien traumática, y luego se integran a otro entorno donde no sólo son de uso obligatorio, sino que además se asume que ellos tienen acceso ilimitado. Entonces las aprehensiones y animadversiones que se van creando en ellos los lleva a alejarse más de estas herramientas y a diferenciarse de los que sí las integran a su vida diaria o las ven como necesarias.

*“(Internet) lo veo como una pérdida de tiempo, o sea como que voy a perder el tiempo, yo reviso mi correo y nada más (...) los cursos están todos en Internet y para eso uno se mete, a revisar si subieron alguna tarea, pero nada más. O sea yo no sé por qué a toda la gente le da que Internet, Internet”. Ronald, Castro*

Ronald no comprende que en su entorno la web sea una necesidad. Él lo percibe como una pérdida de tiempo, porque no ha tenido las posibilidades que permiten beneficiarse de estas tecnologías, sino que al contrario, ha tenido que responder como estudiante a pesar de ellas, es decir, presenta una interacción de forma reactiva. Que sus cursos cuenten con un buzón en línea de tareas, que para algunos es un avance y les ahorra tiempo y hojas de impresora, para él es sólo una dificultad más que debe superar en su vida estudiantil. Esto hace más fácil comprender cómo los Inmigrantes excluidos se van alejando de este entorno y lo que para los Nativos digitales son herramientas, para ellos son barreras.

Resulta interesante notar cómo el paso del primer acercamiento y el uso de Internet permanecen prácticamente estáticos en los Inmigrantes excluidos, pues en ellos no nacen nuevas motivaciones del uso de la tecnología sino que al contrario, este desconocimiento e imposición exacerba el rechazo a esta herramienta, a diferencia de lo que sucede con los Inmigrantes digitales incluidos, que sí se ven encantados con este nuevo mundo tecnológico.

*“Internet es algo que está ahí y depende del sujeto cómo lo usa, Internet está ahí, tú lo tomas o no, pero ahora como que te obligan para meterte”. Ronald, Castro.*

Aquí se percibe más claramente cómo Ronald se siente en una ciudad, en un entorno donde él no pertenece, donde es un inmigrante. Lo “obligan” a meterse a Internet, a usar una tecnología que para él no fue necesaria en sus años de escolar ni en su vida en Castro.

Por todo lo anterior es que el uso de Internet como herramienta de uso específico es tema recurrente entre los Inmigrantes excluidos. Están muy alertas al hecho de que la tecnología sirve, pero sólo en la medida que se necesite, que se controle, es así como navegar en una infinidad de páginas web no es un fin para ellos. Es decir, el tema funcionalidad se superpone al uso por entretención.

*“Yo me involucré en el mundo del Internet porque era necesario y no porque me gustara, necesario para mi vida académica y con mis amigos también por el hecho de que yo sea de lejos”. Leslie, Los Andes.*

Leslie afirma dos puntos importantes: El primero la obligatoriedad del uso de la herramienta para su fines académicos. El segundo la necesidad debido a la distancia con sus amigos. De este fenómeno se desprenden varios factores que pudieran estar relacionados con la actitud de Leslie. Por una parte lo desconocido suele causar temor, de hecho algunos han afirmado que su alejamiento en parte está determinado por el desconocimiento de la herramienta, que por lo demás les es ajena desde su lugar de procedencia. Otro factor es el que se relaciona con el geográfico y cómo se asocia, en este caso a Santiago, con una configuración cultural diferente, la cual ellos rechazan, tanto sus costumbres como su forma de sociabilizar, asumiendo las tecnologías como parte de este rechazo.

De esta forma es más claro ver el uso en orden a la “sobrevivencia” en un nuevo entorno, donde la obligatoriedad y la necesidad son los motores de conexión, en un escenario que no incentiva el conocimiento de nuevas herramientas digitales o la utilización de éstas en aspectos no relacionados a lo académico. Lo cual no se da sólo por cierto rechazo ante Internet y sus consecuencias en las relaciones interpersonales, sino porque en muchos casos no se cuenta con la posibilidad de acceso en lugares fuera de los de estudio.

### **3.6.3 Escasa valoración social de Internet en sus ciudades de orígenes.**

La importancia de Messenger para las relaciones interpersonales de los Nativos, y su utilidad para los Inmigrantes digitales incluidos, tiene asociado un aspecto que es fundamental: quienes quieran comunicarse con ellos también deben contar con la herramienta. Sin embargo, esto no es lo que sucede con lo Inmigrantes excluidos, pues en sus ciudades de orígenes Internet y todas sus aplicaciones (Chat, correo, blog, etc.) no son una forma de comunicación masificada. Esto se aprecia en el testimonio de Gloria, Inmigrante digital excluida, cuando se le preguntó por su forma de contactar a sus amigos:

*“Gloria: Con mis amigos de Maullín no (nos conectamos) porque tampoco tienen Messenger, entonces no nos perdemos nada.*

*Entrevistadora: ¿Y con los de Santiago?*

*Gloria: No porque los veo, ya por último cuando es extrema necesidad los llamo, pero así como comunicarse, nada”. Gloria, Maullín.*

Para Gloria la posibilidad de contacto personal con sus compañeros o amigos de Santiago es suficiente razón para no contactarse con ellos de forma remota. Esto muestra cuán diferente es la lógica de utilización que tiene ella, como Inmigrante digital excluida, en comparación a los Nativos digitales, donde las conversaciones no sólo se desarrollan por necesidad, si no también como una forma de entretenimiento. Pero Gloria no lo entiende así, sino que como una herramienta que responde a una necesidad de comunicación.

Esto es marcado por el factor geográfico, que es lo que les entregaría la estructura de pensamiento sobre la cual se desarrolla el uso de la herramienta. Así el lugar de procedencia canaliza el acercamiento al uso de tecnologías de dos maneras: primero, en la accesibilidad (dónde, cómo y por qué se acercaron o no acercaron a Internet) segundo, en la valoración social que se le da.

*“Yo pienso en Chiloé y la gente antes no tenía Internet, estaban todos aislados pero igual estaban comunicados entre ellos, o sea, no era necesario conocer a alguien de Suiza y no sé si eso será un avance o un retroceso, ellos viven su vida como de familia y no era como necesario Internet”. Álvaro, Curaco de Velez*

Nuevamente el tema de la necesidad en el uso se hace presente, y es esa necesidad la que, como se mencionaba anteriormente, es la base de la forma de operar de ellos en la web, que es a partir de demandas externas. Álvaro afirma “no sé si es un avance o un retroceso” el no tener Internet, esta crítica se plantea desde su realidad, en Curaco de Velez, en un entorno donde como Inmigrante digital excluido no se presentaba la posibilidad de hacerlo. De todas formas es probable que en este lugar, Internet sea en algunos años más una herramienta de uso habitual, como lo es el teléfono o incluso la televisión, pero Álvaro, en cuanto Inmigrante excluido, es la muestra de la etapa de transición entre de ambos mundos.

*“Por ejemplo yo vivo en Chépica, un pueblo ultra rural de la VI región, hay un cyber para toda la gente que son como 15.000 y entonces pasa lleno, hay que estar esperando y es como muy complicado conectarse, es como un lujo conectarse”. Gustavo, Chépica.*

En tanto, en donde vive Gustavo sí es más fácil apreciar cómo Internet se está haciendo más popular, y está en una primera etapa de incorporación. Sin embargo esta transición no se da igual en todas las regiones del país, pues va acorde a las distintas idiosincrasias y creencias de cada lugar. Por ejemplo, en el caso de Ronald existe una construcción social donde el mensaje es que estas tecnologías no son necesarias:

*“Mi familia era como parte del campo y súper de Chiloé, ellos me dicen ahora la tremenda diferencia que había entre los niños de antes con los niños de ahora, los niños de ahora no tienen amigos porque prefieren ir a meterse a Internet y jugar cualquier juego, y antes era súper distinto o sea, ya no juegan los niños entre ellos ya no como que algo está pasando ahí”. Ronald Castro.*

El sentido socialmente adquirido de Internet es negativo, los niños no tienen amigos porque están en el computador, los niños ya no juegan en la calle como antes porque pasan metidos en sus casas y eso es malo. Es decir, para que en esta comunidad se acepte como algo positivo o que puede traer beneficios, se debe antes aceptar cambios en la forma de socialización, cambios culturales que permitan ver en las tecnologías efectos más allá que el cambio en la forma de

divertirse de los niños (que dicho sea de paso, no es tan radicalmente distinta a como ellos perciben).

Otro factor a considerar es que la mayoría de los Inmigrantes digitales excluidos no se sienten cómodos ni parte de la ciudad en la que temporalmente habitan, es decir, se perciben a sí mismos como excluidos. Ellos se saben inmigrantes, afirman que no cuentan con las mismas oportunidades que sus compañeros y además deben enfrentar una cultura que en algunos casos es rechazada por su ciudad de origen. De esta forma la animadversión sobre Santiago, sobre las costumbres de sus habitantes tiñe también su opinión sobre la tecnología allí utilizada.

*“Allá en Maullín como 5% de la población sabe qué es Internet, es como que todo esto allá no llega entonces toda la gente sigue haciendo su vida normal, y yo no sé, no puedo entender bien cómo acá no pasa lo mismo”. Gloria, Maullín.*

Este proceso de exclusión empieza a sumar elementos tales como la despersonalización. Se asume que la ciudad es un lugar inhóspito, donde las personas se comunican a través de herramientas tecnológicas, territorialmente extensa donde el contacto personal disminuye. Los Inmigrantes excluidos consideran que las tecnologías acrecientan este distanciamiento entre las personas, lo que aumenta su percepción negativa y refuerza su experiencia previa.

*“Por qué todo tiene que ser por Internet, o sea hasta en los más mínimos trámites, cuando uno va a una parte tiene que ser a través de Internet, pero cómo si no lo sé ocupar, bueno usted verá. Entonces acá la gente le da demasiada prioridad a Internet y yo estoy en otras cosas”. Gloria, Maullín.*

Al señalar Gloria que ella está “en otras cosas”, se refiere a que ella no está en las mismas cosas que aquellos que ocupan las tecnologías. Está excluida en un entorno que utiliza un lenguaje que ella no habla. No porque ella no tenga la habilidad, sino porque no es parte de lo que Gloria tenía integrado en su mundo y que ella percibe de forma negativa e inhóspita, negándose a integrarlo y se mantiene en esta exclusión como una Inmigrante digital. .

#### **3.6.4 Los grandes temores: Despersonalización y fin en sí mismo.**

*“Yo creo que es importante investigar porque yo pienso, por lo menos que acá se impuso todo esto (nuevas tecnologías) pero sin saber darle un sentido, sin saber todo el provecho que le podemos sacar y todo el mal que nos puede traer si lo ocupamos mal, entonces es necesario que se investigue”. Álvaro, Curaco de Velez.*

*“Yo creo que en mucha gente se ha transformado en una adicción más que en algo útil”. Ronald, Castro.*

Uno de los aspectos que muestran los Inmigrantes digitales excluidos es su temor a lo desconocido y que en su lugar de origen se rechaza. Se rescata sin embargo que ellos, en este drástico cambio de entorno, son capaces de diferenciar aspectos que efectivamente pueden ser vistos como peligrosos del exceso de uso, o del uso sin sentido de las tecnologías desde su condición de observadores participantes. Pero a su vez, estas apreciaciones los alejan aún más del uso de Internet como herramienta.

Por otra parte, el punto de la comunicación cara a cara que asumen los Inmigrantes incluidos como una desventaja de Internet, va un paso más allá en los Inmigrantes excluidos. Incluso se ha asumido como despersonalización, autosuficiencia y pérdida de la comunicación personal, que como ya se ha advertido, se trata de adjetivos que se asumen a la ciudad en la cual suceden, como es Santiago, sin diferenciar si las consecuencias negativas de Internet son provenientes de ésta como herramienta, o son propias de una capital.

*“(Internet) te enseña a ser como autosuficiente, entonces que como que tú te las podai sola, como que ya vas dejando de lado todo el resto personas que necesitabas para algo, ahora ya no porque tienes Internet ¿cachai? Entonces te vayas haciendo cada vez más solitario, más solitario y eso después a la larga te perjudica porque igual a lo mejor en un principio uno se alegra porque pucha me las puedo sola, pero después no poh, después ya se hace más difícil”. Gloria de Maullín.*

En los discursos de los Inmigrantes digitales excluidos es posible apreciar cómo hay problemas que son ajenos a la tecnología que se atribuyen a ésta, producto del proceso de adaptación geográfico y de entorno que están experimentando. Sin embargo existe la posibilidad de que finalmente logren cierta adaptación y con ello puedan reconocer en las herramientas digitales aspectos positivos o algún interés por aprender a mejorar su utilización.

*“(...) un tiempo yo era como anti-computador, pero te metís y está todo, o sea no es que Internet sea un monstruo ni nada de eso, te metís lo descubrí y de ahí es todo fácil, cuando dominas Internet, lo entendís, te interesa, de ahí lo podís utilizar bien”. Ronald, Castro.*

En la experiencia de Ronald es posible apreciar cómo el proceso de acomodación de las tecnologías en los Inmigrantes digitales excluidos puede verse favorecido con una apropiada inducción, pues se ve en este caso, así como en muchos otros estudiados, que el rechazo está fundado en el miedo y en el desconocimiento.

Por otra parte, este proceso de aprehensión está fuertemente relacionado con la capacidad que presentan los Inmigrantes excluidos de responder de forma pragmática e intuitiva a los desafíos y oportunidades que se les presentan, de forma de explotar el potencial que ofrece Internet. Si bien está aumentando el acceso básico, la evolución de la web y el volumen de información que se maneja

requiere mayores habilidades para un uso eficiente del medio<sup>137</sup>. Este uso eficiente pasa por lo que Ronald llama “dominar” Internet, esto es, entenderla y saber que su fin es específico y no indiscriminado.

### **3.6.5 Sus puntos de conexión y pautas de uso están dadas por la universidad.**

La falta de conocimiento del manejo de Internet, así como la falta de interés por aprender son algunas de las características que determinan la relación de los Inmigrantes digitales excluidos con la tecnología. Por ejemplo, mientras Nativo o Inmigrante digital incluido cuenta con al menos dos cuentas de correo electrónico, los Inmigrantes excluidos sólo tienen la cuenta obligatoria, que en muchos casos es la entregada por la universidad. En casos particulares se ha visto que tienen una extra, pero es de uso escaso y muchas veces no fue creada por ellos mismos, sino por compañeros y en contados casos a alguna parte de su entorno que los empujan a integrarse este mundo tecnológico, como es el caso de César:

*“No me manejo mucho con el tema del Internet, no ocupo hace tanto tiempo el MSN que yo creo que me lo borraron, me lo hicieron también, cuando estaba como el boom del MSN como que yo lo odiaba y por eso no lo utilizo, no lo ocupo como herramienta (...). No tenía correo antes del UC, cuando entré a la universidad empecé a usar el correo”. Cesar, Buin.*

*“Yo acá (universidad) es donde me meto a Internet, en la casa tengo computador pero no tengo Internet. Me meto al correo de repente, bueno los cursos están todos en Internet y para eso uno se mete, a revisar si subieron alguna tarea, pero nada más”. Ronald, Castro.*

Debido a sus posibilidades de acceso y escaso interés fuera de lo académico, los Inmigrantes excluidos se conectan a la red desde los accesos entregados por sus lugares de estudio. Esto, como se ha señalado anteriormente, trae en ciertos casos complicaciones debido a que hay docentes que asumen que los estudiantes tienen acceso ilimitado y les entregan materiales importantes en horarios donde ellos no tienen desde dónde conectarse.

Estos factores se conjugan para que el tiempo que destinan los Inmigrantes excluidos en Internet sea comparativamente menor al de sus compañeros Nativos digitales, y que sea primariamente funcional y reactivo en materias académicas. Es decir, cada cierto tiempo revisan el correo, no sienten mayor interés por el Chat, que puede ser que lean los Blogs pero no los postean y que no cuentan con conexión accesible en sus hogares.

*“Gloria: Ah cuando entro a Internet, no sé, será cada 3 semanas, cada 2 semanas*

---

<sup>137</sup> DIMAGGIO, P.J, Y E. HARGITTAI. 2001. *From the “digital divide” to “digital inequality”: Studying Internet use as penetration increases*. Working Paper 15, Princeton, N.J: Center for Arts and Cultural Policy Studies, Woodrow Wilson School, Princeton University.

*Entrevistadora: ¿Cuántas horas diarias tú usas Internet?*

*Gloria: ¿Horas diarias?*

*Entrevistadora: Sí*

*Gloria: Nunca, nunca. No, cuando hay necesidad lo menos posible yo creo que lo que más he estado en Internet fue cuando estuvimos dos noches seguidas con un compañero haciendo un trabajo y ahí estuvimos horas, pero por lo general veinte minutos, cuarenta minutos, yo creo que al a semana estaré con suerte una hora, hora y media". Gloria, Maullín.*

Los Inmigrantes digitales estudiados en esta investigación, tanto excluidos e incluidos coinciden en un punto: las universidades los obligan a comunicarse a través de la red y asumen que todos saben cómo utilizarla. Hay un cierto acuerdo tácito de que si se es joven se sabe de tecnologías, se tiene correo electrónico y debiera utilizarlo sin problemas, pero en este cambio cultural hay algunos que contra todo pronóstico no lo son. Dentro de este grupo de Inmigrantes digitales las diferencias que los separan entre incluidos o excluidos en la tecnología es que los primeros contaron con un interés y con un input de su entorno que les permitió superar su rechazo inicial y tratar de adaptarse a lo desconocido.

De esta forma caracterizamos a los Inmigrantes Digitales como aquellos que se insertan en un entorno tecnologizado sin contar necesariamente con las herramientas necesarias para hacer de esta inserción una exitosa. Esta carencia se puede deber a que en su entorno de procedencia la valoración y el acceso a las tecnologías es bajo o muy bajo, y en algunos casos además este proceso no les presentaba mayor interés. Sin embargo una vez que ingresan a un entorno tecnologizado, donde deben hacer uso de Internet por lo menos para sus labores académicas, sobre las cuales se han tejido una serie de pautas culturales, deben internalizarlas. Este proceso se experimenta en distintos niveles según la subclasificación de Inmigrantes de la que se hable. En el caso de los Inmigrantes digitales incluidos, hay un compromiso e identificación con éstas que los alientan a adquirirlas. En el caso de los Inmigrantes digitales excluidos, se asumen ajenos a este mundo tecnologizado, pero acatan de todas formas lo necesario para lograr sus objetivos estudiantiles. Este acatar es un proceso que perciben como una obligación, por lo cual no lo circunscriben al ámbito personal.

## CAPÍTULO 4

### Conclusiones

La sociedad dinámica en la que nos insertamos hoy está compuesta por una serie de elementos. Las tecnologías y toda su implicancia en las comunicaciones, relaciones interpersonales y el mundo del conocimiento, tiene un papel protagónico, especialmente desde la masificación de Internet, herramienta que permite acceder de mejor forma a la llamada Sociedad de la Información. Sin embargo, no hay un acceso democrático a este instrumento y las formas de aproximarse, de utilizarlo y de incorporarlo a la vida diaria, varían profundamente.

Este aspecto se vuelve crítico en el mundo de la educación universitaria en Chile. En general la educación superior presenta un alto ingreso al mundo de las tecnologías, siendo los estudiantes universitarios quienes más acceden a Internet<sup>138</sup>. Es así como en las universidades no sólo se entrega la posibilidad de acceso con computadores conectados a Internet, sino que están incorporándolo a su currículo educativo. Es más, en muchas de ellas se entregan cuentas de correo electrónico a sus estudiantes, y se asume éste como canal oficial de comunicación. En otras se crean sitios web por cursos, desde donde los estudiantes deben descargar guías de estudio, o participar de algún foro. Por otro lado, si bien el nivel de incorporación de las tecnologías varía según cada casa de estudios, lo que no se puede desconocer es cómo hoy en día los universitarios deben responder a un entorno educacional que está más tecnologizado.

Sin embargo en este proceso de incorporación de tecnologías que se está presentando en las universidades, se desconoce cuál es el proceso que experimentan los estudiantes. Aparentemente se asume que todos ellos conocen y manejan herramientas como Internet, o que tienen acceso no sólo desde la universidad sino desde su hogar. Pero lo que sucede es que la sociedad en su conjunto está avanzando en esta incorporación de las tecnologías, y este avance se presenta de forma dispar, lo cual se manifiesta en los estudiantes. Es así como para algunos las exigencias tecnológicas no serán nuevas, mientras que otros se verán enfrentados por primera vez en la universidad al uso obligatorio de Internet. Estas diferencias también se presentarán en sus vidas personales, en la forma de interactuar con los otros y de comunicarse con su entorno.

Uno de los supuestos con el que se concibió originalmente el concepto de Nativos e Inmigrantes digitales es que la edad ejerce un factor de diferenciación, instalando en el imaginario social que mientras más jóvenes, más se sabe de tecnologías. Sin embargo el proceso de digitalización de la vida diaria, se presenta de forma distinta según características que escapan a lo puramente etéreo. Es

---

<sup>138</sup> INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD. 2008. *5ta. Encuesta Nacional de la Juventud. Santiago, Chile: Gobierno de Chile, Instituto Nacional de la Juventud.*

decir, hay Nativos digitales que son jóvenes, pero no son todos los jóvenes Nativos digitales. Es así como se vio en el contexto universitario que los estudiantes se enfrentan de forma dispar a este cambio del entorno, presentando caracterizaciones que permitieron clasificarlos como Nativos digitales e Inmigrantes digitales, dando paso esta última a una subcategoría, que son los Inmigrantes incluidos y los Inmigrantes excluidos. Para entender de forma más clara en qué consisten las diferencias de estas tipologías y qué las produce, es que surge a la luz de estas conclusiones el concepto 'frontera tecnológica'. Esta frontera será útil para entender en qué parte del mapa de las tecnologías se encuentran ubicados Nativos e Inmigrantes digitales, y cómo se aproximan a éstas, lo que incide en su concepción de mundo. Esta frontera será entendida como una línea que divide el mundo tecnológico del mundo no tecnológico, donde hay Nativos que han estado desde el inicio, e Inmigrantes, que son aquellos que han ingresado en una etapa posterior, los cuales pueden haberse incorporado o incluido a este mundo, o mantenerse en la frontera del mismo, o fuera de ella y estar excluidos.

El primer elemento que compone esta frontera tecnológica es la geografía. El factor geográfico resulta fundamental para caracterizar a Nativos e Inmigrantes digitales, puesto que la diferencia en el acceso a las tecnologías está dado en parte por el lugar de origen. En un nivel macro, son los países desarrollados aquellos que la incorporan y masifican primero, y luego en menor nivel los que están en vías de desarrollo. Dentro de estos países a su vez se ve un efecto diferenciador según la región. Es decir, aquellas ciudades de mayor densidad poblacional, urbanizadas, como las capitales son las primera en tener acceso. Esta expansión deja en último lugar a los sectores más apartados y rurales, pues este se encuentra más limitado por el soporte tecnológico. Es importante tener en cuenta que el momento de vida y la forma en que se accede y se usa esta tecnología resultan de vital importancia porque determinará la inclusión de las mismas en la vida diaria. Es decir, no es la geografía en sí misma la que permitiría hacer la distinción en esta 'frontera tecnológica' sino cómo ésta influye en las configuraciones culturales de la comunidad de pertenencia y a su vez en la forma de acceder de los sujetos a las tecnologías, y que es por lo que se hace tan crítico los otros dos factores.

El segundo aspecto es el nivel socioeconómico. Aquellos que se encuentran en una ciudad capital y tienen mayor capacidad de adquisición/endeudamiento son quienes primero accederán a las tecnologías, a diferencia de quienes tienen menor poder monetario y se encuentran en un lugar aislado. No significa que no se puedan presentar casos diferentes, o que las políticas públicas no hayan avanzado en acortar las brechas digitales, sin embargo continúa siendo una barrera de entrada al mundo tecnológico el factor socioeconómico.

El tercer elemento constitutivo de esta frontera son las pautas culturales que priman en la ciudad de origen. Es decir, qué se construye socialmente en torno a la tecnología influye en cómo y cuánta utilización se le dará en la vida diaria. Este factor nace como consecuencia de los otros dos, es decir, si por la zona

geográfica hay posibilidades de acceso a Internet, si este es masificado o estratificado, y cuáles son las barreras económicas para adquirirlo. Estas características inciden en las construcciones sociales que se hacen sobre las TIC. Por ejemplo, en ciudades grandes el discurso al respecto es que el éxito se encuentra ligado al acceso y utilización constante de tecnologías, y en estas ciudades efectivamente aumenta el número de conexiones. En tanto en las zonas más apartadas, donde no existe la posibilidad o es de alto costo económico, entonces se afirma que se puede vivir muy bien sin las tecnologías, que no se necesitan y se percibe que muy por el contrario éstas han reportado más problemas -en especial en la comunicación interpersonal- que beneficios. En estos lugares al no percibirse los efectos positivos de las nuevas tecnologías, se les atribuyen problemas vistos de forma externa en las ciudades que sí las han adaptado, como la pérdida de comunicación en las personas, la despersonalización, etc., generando un rechazo a éstas.

La frontera tecnológica es entonces una línea divisoria, que compuesta de elementos tanto geográficos como sociales y económicos, permite diferenciar la forma en que los estudiantes universitarios se aproximan a las tecnologías, y a los cuales hemos clasificado en Nativos digitales, Inmigrantes digitales incluidos e Inmigrantes digitales excluidos.

#### **4.1 Nativos digitales: los protagonistas del cambio.**

Los Nativos digitales son aquellos que se encuentran insertos en el mundo tecnológico, están al lado más 'acomodado' de la frontera, pues gozan del acceso y de los beneficios que reporta el uso de la tecnología. Pero a diferencia de la percepción instalada socialmente, no son Nativos todos los y las jóvenes, sino aquellos que como se ha mencionado, cumplen con una serie de características.

La primera de ellas es que su experiencia de acercamiento a la web haya sido satisfactoria. Se vio que tanto en aquellos que tenían buenas experiencias con Internet en sus hogares o en hogares de amigos, luego tuvieron mayor interés por la herramienta. En tanto, el que sea en casa y no en colegio también fue importante porque les permitió un primer acceso más libre y menos controlado, o por lo menos donde la pauta de uso estaba liderada por los intereses del usuario y no, en el caso de una escuela, por los del programa de estudios o del profesor.

Este acceso libre debe ser constante, y como se presentó en los casos estudiados, incluso es necesario contar con un computador en el hogar, no solamente en la universidad. Eso les permite incorporarlo a sus hábitos del día a día y tener menos restricciones en cuanto al horario y propósito del uso, generando interacciones más gratificantes que fomentan la utilización de la herramienta. Ellos además presentan una alta valoración por Internet, que se puede diferenciar en dos ámbitos, el primero incluye el desarrollo de relaciones sociales, el ocio y la entretención. El segundo, el académico.

Respecto del primero, los Nativos digitales se comunican con sus amigos y con el mundo, o incluso con personas que no conocen, a través de la web. Por ejemplo ellos cambiaron el diario de vida por un Blog, donde escriben de todo tipo de temas y reciben comentarios de otros cibernautas. También tienen algunos su álbum de fotos es virtual (Fotolog), elemento que al igual que el Blog les permite recibir comentarios, los cuales son públicos. De todas formas es necesario comentar que el nivel de uso y los temas tratados varían según el grado de madurez que presente el Nativo digital. Es así como los entrevistados en esta investigación, que son universitarios, reconocieron que en su época escolar subían fotos y contaban su vida privada por Internet, pero que actualmente lo usan con otros fines, como por ejemplo comentar textos, películas o mantener informada a una comunidad con actividades e informaciones que les son competentes.

Otro aspecto que presenté como constante en los Nativos digitales es que tienen al menos dos cuentas de correo electrónico y acceso regular al Chat Messenger, que es el más utilizado del momento. El estar conectados a través de este sistema es una condición sine qua non para ellos. Es decir, ellos reconocieron conversar de forma habitual a través de este canal. Varía -y de hecho se prestó para discusión- el uso que se le puede dar a la herramienta. Por ejemplo, algunos lo hacían porque es importante mantener el contacto, aunque no se converse en años con una determinada persona, otros porque era más económico que una llamada telefónica, a otros les hacía sentido para poder organizarse e incluso darle connotaciones académicas, como realizar un trabajo en grupo en línea.

En el segundo de los ámbitos mencionados, el académico, la tecnología es muy importante para los Nativos digitales. No sólo porque cada trabajo que deben realizar se debe escribir en un computador, sino por el uso de Internet como fuente informativa. Su primer paso para investigar no es ir a la biblioteca sino buscar textos en Internet o en algunos casos en el sitio web de la biblioteca de su universidad. Otro aspecto es la comunicación con sus profesores y ayudantes, que se da en muchos casos mediada por los correos electrónicos o incluso por páginas donde ellos deben descargar o subir pruebas, informes, textos, etc. De hecho es posible apreciar cómo en la vida estudiantil se va aumentando el nivel de tecnologización con la creación de estas páginas o incluso con la exigencia de participación de foros en línea por cursos, comentar en Blogs o comunicaciones oficiales que se realizan por medio de correos electrónicos. Si bien no son prácticas que se pueden denominar como masivas, sí fue reportada por los estudiantes como exigencias que se van haciendo más comunes entre los docentes y las mismas universidades.

Este entorno no sólo fomenta el uso, sino que además lo valora. Esta valoración también es un aliciente y genera un ambiente positivo sobre las tecnologías donde esta persona no sólo es parte de un grupo que las usa, sino que también se apoya en el mismo en caso de presentar alguna dificultad. De esta forma y gracias a las posibilidades que se les presenta en su entorno, los Nativos digitales superan tanto las barreras de acceso, como la de autonomía en el uso, las habilidades

requeridas y se benefician directamente de la utilización de la tecnología, pues les permite comunicarse con sus amigos, encontrar fuentes informativas y de entretenimiento, les entrega herramientas para desempeñarse académicamente, e incluso generar nuevas redes que les permiten insertarse de mejor forma en la sociedad.

Un aspecto que se destaca es que ellos se perfilan como los protagonistas de este cambio tecnológico que se está produciendo en la sociedad, porque pareciera que las nuevas medidas que se están adoptando van alineadas con los Nativos digitales. Mientras más uso de las tecnologías se hace, por ejemplo, en el ámbito educativo, mayor es el uso del lenguaje de los Nativos. El que los profesores los incentiven a utilizar web de cursos, o a participar en foros o comunicarse mediante correos electrónicos son pautas que ellos ya han adoptado previamente en su forma de relacionarse con el mundo. En este sentido, si bien ellos no representan a todos los y las jóvenes, aquellos que cumplen con sus características se encuentran un paso más adelante porque las tendencias sociales apuntan a que aumentará la exigencia del manejo de las tecnologías en el mundo moderno.

#### **4.2 Inmigrantes digitales en la frontera de la tecnología.**

La oleada de tecnología que está invadiendo gran parte de la sociedad no se presenta de forma homogénea en todo el territorio, sino que tal como se ha presentado, va siendo canalizada y superando en algunos casos barreras geográficas, de acceso, económicas y otras que en conjunto dan pie a lo que se llama brechas digitales, similar a lo denominado frontera tecnológica, que es la línea divisoria entre quienes se encuentran dentro y fuera del mundo de posibilidades que genera esta tecnología. Es por ello que en este proceso es posible encontrar estudiantes universitarios que se relacionan con las TIC de forma distinta a los Nativos digitales.

Son Inmigrantes porque experimentan un proceso de incorporación al mundo tecnológico, y que coincide a su vez con un proceso de incorporación geográfica a la ciudad en la que estudian, como es en este caso Santiago. Esto se ve marcado por el hecho de que al pertenecer a una ciudad rural o lejana, donde el acceso a Internet no es masificado o no es del todo valorado socialmente, su masificación se demora más en comparación a otras ciudades. Por ello, es necesario recalcar que ser caracterizado como Inmigrante digital no está relacionado a falta de habilidades, sino con un conjunto de condiciones y oportunidades que se presentaron desde sus inicios en la relación con las tecnologías.

Los Inmigrantes son aquellos que se encuentran, primero, experimentando la adaptación a pautas culturales impuestas por el nuevo entorno, y segundo, cargan con las aprehensiones y las desventajas tecnológicas de sus ciudades de origen. Estas características permiten hablar de un grupo marcado por la diversidad y que, según su grado de empatía y de incorporación de los elementos tecnológicos, pueden tener más acercamiento a estos, lo que permite diferenciar a los Inmigrantes incluidos de los Inmigrantes excluidos.

Como se ha mencionado la frontera de la tecnología está compuesta por una serie de barreras y para superarlas no bastan las capacidades o el interés que tenga el sujeto. Esto ayuda, pero no es suficiente pues el entorno tiene un papel sumamente relevante, y con este se hace referencia desde el más inmediato, como el de la familia, hasta el mediato, como lo es el colegio donde se estudie, el barrio donde se vive, la ciudad a la que se pertenece. Todos estos tienen un papel importante en la relación que los jóvenes ejerzan con la tecnología. En este sentido los Inmigrantes digitales son parte de un grupo, que se diferencia como tal cuando se le cambia de entorno, como sucede en el caso de esta investigación durante el desarrollo de sus estudios universitarios.

En el caso de los Inmigrantes digitales incluidos, lo que se percibió es que ellos tienen como punto de partida un entorno que no es tecnológico -como por ejemplo una ciudad donde Internet no está masificado o un colegio donde no tienen acceso a computadores- pero que tienen algún elemento que les permite conectarse con este mundo. Por ejemplo, en la familia hay alguien a quién le interesa el tema, o en el hogar y se cuenta con acceso a Internet, o en el colegio se desarrolló una política que permitía a los estudiantes conectarse. Es decir, existe en el entorno algún elemento que les permite que los primeros acercamientos sean marcados también por el interés y por el explorar. El que estos acercamientos sean amistosos ejercen un efecto positivo en el posterior uso de las tecnologías, incentivándolo. Por ello el acceso se puede dar no necesariamente en su hogar, pero sí en un espacio que les permite desarrollar sus intereses, de forma de concebir estos avances como algo que les puede reportar algún grado de satisfacción.

Luego, cuando los estudiantes emigran a una ciudad como Santiago deben adaptarse a un entorno donde las tecnologías son más utilizadas y valoradas que en el propio, pero para los Inmigrantes incluidos no se trata de un lenguaje completamente nuevo o ajeno. Sin embargo no está internalizado de la misma forma que los Nativos digitales, porque ellos no contaron con el mismo grado de exposición a estos avances.

Es en este momento cuando se produce lo planteado por Gino Germani, y es que cuando los inmigrantes se ven en la obligación de conocer y practicar las pautas culturales propias del nuevo entorno (la universidad, Santiago), ellos simpatizan con estas pautas y las califican de útiles. Por su lugar de origen y por el acceso que tienen hacia las mismas, no les dan la misma importancia que los Nativos, pero luchan por incorporarlas en su vida diaria, identificándose y comprometiéndose con ellas.

Hasta este punto pareciera que además del lugar de procedencia, los Nativos y los Inmigrantes incluidos son muy similares. Pero no, estos últimos siguen conservando pautas que los hacen aproximarse con cierto entusiasmo a las tecnologías, pero dándoles una cuidada utilización. Por ejemplo, las comunicaciones y el uso se limitan generalmente a lo académico, a la información

–en especial de sus lugares de origen–, pero no tiene un uso primordial en la entretención. Su utilización está marcada por los objetivos, por el qué y no por el cómo. Por ejemplo, ellos utilizan el Chat, pero cuando están en Santiago y no cuando vuelven a su ciudad de origen. Lo mismo sucede en períodos de vacaciones, donde el uso del computador no ocupa un lugar privilegiado a diferencia de los Nativos digitales, cuya gran parte de sus actividades están mediadas indiscriminadamente por este aparato.

Este perfil de estudiante sabe que se trata de una herramienta que les permite alcanzar distintos objetivos, en especial académicos, pero que no reemplazará otras formas de comunicación, como la cara a cara. Por ello se trata de un elemento que utilizan de forma controlada y que, entre los miedos que ellos manifiestan, uno de ellos es que esta forma de comunicación llegue a ser más importante que la personal.

¿Se es Inmigrante digital sólo por provenir de una ciudad geográficamente apartada? No, pues recordemos la ‘frontera tecnológica’ está compuesta por un conjunto de factores además del geográfico, como es el social y el económico. Así, existen muchas formas y niveles de ser un Inmigrante incluido. Por ejemplo, un joven de Santiago, en cuyo entorno inmediato no se encuentra el acceso a las tecnologías y no tiene el soporte social para aprender el lenguaje, es posible que lo aprenda pero seguirá siendo Inmigrante digital aunque viva en una ciudad que le recuerda constantemente que estar conectados es sinónimo de éxito. Esto sucede porque tanto el acceso, en especial desde el hogar, tanto como el entorno inmediato son factores importantes para que las pautas de conducta ligadas a la tecnología se asienten en la vida diaria. Tener como rutina revisar el correo electrónico una vez al día, conectarse a Messenger y chatear con los amigos, leer un diario electrónico, o postear en un blog, tiene y requiere de un acceso que sea lo menos limitado posible, y eso es lo que también distingue a los Nativos de los Inmigrantes digitales, pues este constante uso más el soporte social va generando una experiencia en la utilización de la herramienta que se incrementa a lo largo del tiempo.

### **4.3 Los otros inmigrantes: ¿Exclusión o destierro?**

En lo que se ha denominado la frontera tecnológica, los Inmigrantes digitales excluidos son aquellos que se encuentran del otro lado de ésta, pero que se ven forzados funcionalmente a cruzarla para relacionarse con su nuevo entorno. De esta forma, dentro de esa frontera están las herramientas que se les exige en la universidad como estudiantes, ya sea para utilizar las tecnologías como fuente de información o canal de comunicación.

¿Qué factores influyen en que ellos sean denominados como excluidos? Primero, que sus acercamientos iniciales a los computadores y a la web se dieron de forma poco atractiva, irónicamente distante, dejando en ellos la sensación de que carecía de sentido y que el escaso uso que debían darle en su horario escolar sólo respondía a un requerimiento curricular. A este factor se le suma el que ellos se

encontraban situados geográficamente en un lugar distante, mayoritariamente ciudades rurales donde el uso no era masificado, y donde estas tecnologías no se presentaban como una necesidad. Es decir, la valoración del entorno, ya sea por falta de acceso, desinterés o desconocimiento, no hacía de Internet una necesidad.

Ambos factores -primer acercamiento y valoración del entorno- resultan muy importantes, pues al ser distantes u obligados se presenta un sentimiento de frustración que marcará los futuros avances y aproximaciones con esta tecnología<sup>139</sup>. Este tipo de comportamiento se ve de forma más patente cuando ellos deben cambiar de entorno y se insertan como universitarios en una ciudad capital como es Santiago, donde el nivel de usos de tecnologías es considerablemente más alto y donde en su rol como estudiantes se da por sentado que ellos saben utilizarla, y la utilizan a menudo. Es decir, ellos geográficamente se convierten en Inmigrantes, que deben adaptarse a un nuevo entorno e incorporar pautas culturales que incluyen esta comunicación mediada por un computador. Entonces frente a este nuevo escenario responden e interactúan de forma reactiva, por las necesidades académicas, careciendo muchas veces del acceso y de las facilidades que sí tienen los Inmigrantes digitales incluidos y los Nativos digitales, y que permiten que su relación sea, por el contrario, activa y marcada por el interés.

Nuevamente el tema de la necesidad en el uso se hace presente, y es esa necesidad la que constituye la base de la forma de operar de ellos en la web, que es a partir de reaccionar a demandas externas. Entonces se sitúan fuera de la frontera, en una etapa de transición entre ambos mundos: el de origen, no tecnologizado, y el actual, de universitario que debe responder a demandas que sí incluyen el uso de las tecnologías. Por ello, su lógica de operación con el computador y con Internet se puede caracterizar como funcional y reactivo a tareas académicas, donde a diferencia de los otros perfiles, no se le da uso para la entretención o intereses personales, por ejemplo a través de Chat o Blogs, y sólo en algunos casos se usa para la información, en especial la relacionada con su ciudad de origen.

Al estar este uso tan relacionado a responsabilidades académicas, se puede ver cómo en períodos donde éstas no existen, como por ejemplo en vacaciones, ellos rara vez utilizarán el computador. Por otro lado esto se ve reforzado por el hecho de que en sus hogares, tanto en Santiago como en regiones, el acceso es complejo y en ciertos casos, limitado. Ellos cuando se conectan lo hacen desde su lugar de estudio, y en ocasiones excepcionales desde un cibercafé.

Los Inmigrantes digitales excluidos ven en Internet una herramienta, pero también un vicio al que en muchos casos culpan de males modernos como la

---

<sup>139</sup> DIMAGGIO, P.J, Y E. HARGITTAI. 2001. *From the "digital divide" to "digital inequality": Studying Internet use as penetration increases*. Working Paper 15, Princeton, N.J: Center for Arts and Cultural Policy Studies, Woodrow Wilson School, Princeton University.

despersonalización y la pérdida de la comunicación cara a cara. Ellos no ven estos problemas en su ciudad de origen, sino que en Santiago, asociando esta ciudad con el uso de la tecnología y con la despersonalización, a la que en algunos casos se llegó a calificar de “deshumanización”. Por ello se ve cómo ellos luchan constantemente entre sus propios prejuicios tecnológicos y el hecho de que la herramienta es tan exigida como necesaria en orden de adaptarse al entorno en que se encuentran.

No obstante, y lo que le da sentido a esta forma de comunicarse, es que ellos a pesar de responder académicamente, no han internalizado las pautas culturales. Como lo plantea Gino Germani, lo que han hecho es cumplir con lo exigido, pero no hacerlo parte de su vida en el diario vivir<sup>140</sup>. Son inmigrantes que viven en un permanente conflicto porque deben adaptarse para lograr sus objetivos educacionales, pero a su vez presentan rechazo y temor ante estas herramientas, como resultado de lo vivido en sus ciudades de origen y por lo que es valorado allí. Es decir, si la construcción social que se da en la ciudad donde estudian es: “la tecnología es necesaria para el éxito, no te quedes fuera”, y la que tienen en sus hogares y en su entorno de origen es: “nosotros estuvimos siempre bien sin ellas, no las necesitamos”, o “los niños de hoy no tienen amigos por culpa de Internet”, entonces a ellos se les está obligando a tomar posición y constantemente están poniendo a prueba las utilidades y verdaderos beneficios de la tecnología. De esta forma los Inmigrantes digitales excluidos mantienen distancia de estas herramientas y se niegan a incorporarlas a su vida diaria.

#### **4.4 Las universidades y los Inmigrantes digitales: una tarea incompleta.**

Las percepciones de los Inmigrantes digitales apuntan a que en las universidades se desconoce que existe un número de estudiantes que no maneja las herramientas digitales que son necesarias para el desempeño académico. Si bien es posible que este número no sea significativo, lo que no se puede desconocer es que los y las jóvenes son parte de un cambio cultural y que no tienen iguales posibilidades de acceder a los avances tecnológicos, dejando a un grupo en desventaja. A pesar de que es probable que este número de estudiantes disminuya en el tiempo, es importante recalcar que de no tomar medidas, las diferencias sólo se irán acentuando, especialmente en el caso de los Inmigrantes digitales excluidos.

En orden de que los estudiantes Inmigrantes digitales finalicen con éxito sus estudios universitarios e incluirse en una sociedad que exige el manejo de tecnologías, es necesario que las casas de estudio tomen conocimiento de la situación de excluidos que ellos están experimentando, de forma de generar un espacio que permita la adquisición estas herramientas. En este sentido es

---

<sup>140</sup> GERMANI, GINO. 1969. *Sociología de la modernización: estudios teóricos, metodológicos y aplicados a América Latina*. Buenos Aires: Paidós.

importante también reconocer el rol del docente, de sus prácticas y cómo éstas favorecen o dificultan este proceso de aprendizaje.

Se sugiere además que las universidades pongan especial énfasis en los estudiantes provenientes de zonas aisladas o rurales, pues como se vio en esta investigación, ellos experimentan procesos de cambio y de adaptación a un entorno que culturalmente les es ajeno, y que incluye no sólo a la tecnología, sino también pautas de comportamiento, que los hacen susceptibles de mayores riesgos y hace más difícil su inserción en el mundo universitario.

#### **4.5 El desarrollo de las tecnologías en la sociedad chilena y los futuros desafíos que se plantean.**

Si bien esta investigación se desarrolla en un marco de estudiantes universitarios, presenta a su vez una diversidad de temas que escapan al quehacer directo de las instituciones de Educación Superior, los que guardan relación con el interés social y que es necesario resaltar.

Lo primero que se vio es cómo las diferencias geográficas siguen dividiendo a nuestro país. Cuando se dice que “Santiago no es Chile”, pero las cifras indican que los avances digitales se viven primero en la capital y luego en las ciudades más grandes, dejando en clara desventaja a las regiones más extremas, se podría pensar que en cuanto al desarrollo y a la modernidad hay muchos que están siendo olvidados. Respecto a la tecnología en las zonas rurales, específicamente Internet, si bien se está siguiendo una tendencia mundial y es el mapa de las diferencias socioeconómicas el que está primando en los diferentes países, el caso de los Inmigrantes digitales, incluidos y excluidos, obliga a pensar en una forma de disminuir las brechas digitales internas.

Tal como se presentó, Chile, a nivel global está muy bien posicionado tecnológicamente pues se ubica alto en los rankings mundiales y se perfila como líder de la región. Sin embargo existen fuertes diferencias al interior del país de las que es necesario hacerse cargo. Por ejemplo, superar la brecha económica que impide que la tecnología sea accesible a los diferentes estratos de la sociedad, en especial los más bajos, pues esta es sólo el inicio de una serie de subsiguientes brechas que impiden el desarrollo e inserción exitosa de los sujetos en la sociedad.

Es necesario desarrollar tareas simultáneas que permitan no sólo la masificación de las tecnologías en estratos bajos y regiones, sino que además educar en el uso de la herramienta. De esta forma se generará una red que entregue el soporte social, que permitirá a los usuarios inexpertos contar con experiencias gratificantes que les permitan superar sus limitaciones e incentive el uso, el cual debe orientarse a los requerimientos específicos de los usuarios, como ejemplo, la inserción laboral.

Otro desafío está relacionado a la primera experiencia que tienen los usuarios con Internet y los computadores en general. Se debe hacer un esfuerzo para que se presente como una herramienta útil y amigable, permitiendo exploración de acuerdo a necesidades e intereses, dado que, como se presenta en este trabajo, de lo contrario se genera una animadversión en los usuarios que los aleja de su utilización, como en el caso de los Inmigrantes digitales excluidos. La que se contrapone con la experiencia de los Nativos digitales, que al resultar amistosa y les reportó mayores satisfacciones y un acercamiento que favoreció su utilización.

#### **4.6 Propuesta de estudios o indagaciones respecto de la inclusión de la tecnología en la sociedad.**

Por tratarse de un estudio exploratorio, son muchas las interrogantes que van surgiendo y que pueden dar paso a nuevas investigaciones, todas las que apoyarán el conocimiento y caracterización del fenómeno social del cual somos testigos. Uno de estos está dado por la situación que se da en las zonas rurales y sus valoraciones en torno a las tecnologías. Los Inmigrantes digitales entregaron una visión parcial de lo que sucedía en sus pueblos y ciudades al respecto, pero sería interesante y útil conocer en terreno cuáles son sus aproximaciones a éstas. Esto podría enriquecer el contexto en el cual se enmarquen las políticas públicas destinadas a conectar a estas zonas, en orden de entregarles herramientas que les sean de real ayuda, rompiendo con las barreras culturales de rechazo que puedan existir.

Otra de las interrogantes que podrían ser abordadas en futuros estudios está acotada al ámbito de los Inmigrantes digitales excluidos y sería entender lo que sucede con ellos una vez que finalizan sus estudios universitarios. ¿Efectivamente vuelven a sus ciudades de orígenes? ¿Qué hacen con los conocimientos digitales adquiridos? ¿Logran escapar de la obligación del uso de herramientas tecnológicas, o por el contrario, las incorporan finalmente en su vida y las llevan a sus ciudades de orígenes? ¿Qué sucede con las pautas culturales que, luego de esta experiencia, ellos traspasarán a sus futuros hijos?

Hay otros actores socialmente relevantes que pueden ser objeto de estudio y cuyo conocimiento aportaría en este proceso, como son en el ámbito de la educación los docentes y cómo adoptan ellos las exigencias tecnológicas que realizan las universidades. Se podría estudiar, por ejemplo, si ellos responden a la característica de Nativos o Inmigrantes digitales y conocer cómo esto afecta en el uso que le dan a la tecnología en su propia clase. ¿La utilizan? ¿Exigen el uso de correo electrónico o participar en un foro a sus estudiantes o consideran que no es necesario? Ellos son los que finalmente, tanto en la educación escolar como en la universitaria, tienen la última palabra respecto de las exigencias que se realiza a los estudiantes.

Con respecto a los Nativos digitales, sería un interesante aporte el estudio exhaustivo de cómo se expanden las redes sociales y cómo se desarrollan las relaciones e interacciones sociales mediadas por las nuevas tecnologías. Éste

tema está vinculado a la idea que con las nuevas tecnologías de la información las limitaciones tradicionales espaciales son derribadas y comunidades virtuales logran identificarse y consolidarse.

Por último, es necesario tener presente que nuestra sociedad se encuentra y se encontrará compuesta por Nativos e Inmigrantes digitales, que no son solamente los y las jóvenes, los estudiantes universitarios, sino personas de diversas caracterizaciones, y que reside en el conocimiento que se tenga de ellos, el éxito de las futuras políticas públicas que apuntan a la incorporación de las tecnologías.

## Bibliografía

- BENAVIDES, FRANCISCO Y PEDRÓ, FRANCESC. 2007. Políticas educativas sobre nuevas tecnologías en los países iberoamericanos. *Revista Iberoamericana de Educación, N.45*.
- BERKMAN CENTER FOR INTERNET & SOCIETY AT HARVARD UNIVERSITY AND THE RESEARCH CENTER FOR INFORMATION LAW AT THE UNIVERSITY OF ST. GALLEN. *Digital Native Project*. En [www.digitalnative.org](http://www.digitalnative.org) Visitado el 29 de marzo de 2008
- BOLTON, JOCELYN. 2005. *¿Brecha digital o brecha cognitiva? Estudio Exploratorio*. Escuela de Ingeniería. Santiago, Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- BOYD, DANA. 2007. *Choose Your Own Ethnography: In Search of (Un)Mediated Life*. The Society for Social Studies of Science (4S) Annual Conference. Transcripción en: <http://www.danah.org/papers/talks/4S2007.html> Visitada el 5 de abril de 2008.
- CASTELLS, MANUEL. 2000. *La era de la información: economía, sociedad y cultura*. Madrid: Alianza.
- CASTELLS, MANUEL. 2001. *The Internet Galaxy. Reflections on the Internet, Business, and Society*. Nueva York, Estados Unidos: Oxford University Press.
- CECCHINI, SIMONE. 2005. *Oportunidades digitales, equidad y pobreza en América Latina: ¿Qué podemos aprender de la evidencia empírica?* Serie Estudios Estadísticos y Prospectivos N.40. Santiago, Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- CHEN, WENHONG Y WELLMAN, BARRY. 2003. *Charting and Bridging Digital Divides: Comparing Socio-economic, Gender, Life Stage, and Rural-Urban Internet Access and Use in Eight Countries*. Canadá: NetLab, Centre for Urban and Community Studies, University of Toronto.
- DIMAGGIO, P.J, AND E. HARGITTAI. 2001. *From the "digital divide" to "digital inequality": Studying Internet use as penetration increases*. Working Paper 15. Princeton, N.J: Center for Arts and Cultural Policy Studies, Woodrow Wilson School, Princeton University.

- DUARTE, CLAUDIO. 2001. ¿Juventud o juventudes? Versiones, trampas, pistas y ejes para acercarnos progresivamente a los mundos juveniles. *Revista Pasos* N.93. San José de Costa Rica: DEI, Pp. 14-26.
- DUARTE, CLAUDIO. 2005. Trayectorias en la construcción de una sociología de lo juvenil en Chile. En *Persona y Sociedad*, vol. XIX N. 3. Pp. 163 – 182. Santiago, Chile: Universidad Alberto Hurtado.
- FREIRE, JUAN. 2007. ¿Quiénes son los nativos digitales? <http://nomada.blogs.com/jfreire/2007/10/quines-son-los-.html> Visitado el 5 de abril de 2008
- GARRETÓN, MANUEL ANTONIO. 2000. *La sociedad en que vivi(re)mons. Introducción sociológica al cambio de siglo*. Santiago, Chile: Ediciones LOM.
- GERMANI, GINO. 1969. *Sociología de la modernización: estudios teóricos, metodológicos y aplicados a América Latina*. Buenos Aires: Paidós.
- GHIARDO, FELIPE. 2004. Generaciones y juventud: Una relectura desde Mannheim y Ortega y Gasset. En *Última Década N°20*. Viña del Mar: Cidpa. Pp. 11-46.
- GOBIERNO DE CHILE, MINISTERIO DE ECONOMÍA, MINISTERIO DE EDUCACIÓN Y FUNDACIÓN PAÍS DIGITAL. 2006. *Capacidades Nacionales para Utilización de las TIC en el Campo Educativo*. Santiago, Chile: Editorial Andros.
- GOBIERNO DE CHILE, SUBSECRETARÍA DE TRANSPORTES Y TELECOMUNICACIONES (Subtel) [http://www.subtel.cl/prontus\\_subtel/site/artic/20070212/pags/20070212182348.html](http://www.subtel.cl/prontus_subtel/site/artic/20070212/pags/20070212182348.html) Visitado el 20 abril de 2008.
- GRUPO DE ACCIÓN DIGITAL. 2004. *Agenda digital te acerca el futuro Chile 2004-2006*. Santiago, Chile: Grupo de Acción Digital.
- GUBA, EGON G. 1990. *The Alternative Paradigm Dialog*. En *The Paradigm Dialog*. Estados Unidos: Sage Publications.
- HERRING, SUSAN C. 2008. *Questioning the Generational Divide: Technological Exoticism and Adult Constructions of Online Youth Identity. Youth, Identity, and Digital Media*. MacArthur Foundation Series en Digital Media and Learning. Cambridge: The MIT Press.

- HILBERT, MARTIN R. 2001. *Latin America on its path into the digital age: where are we?* Serie Desarrollo Productivo N.104. Santiago, Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- HOPENHAYN, MARTIN. 2003. *Educación, comunicación y cultura en la sociedad de la información: una perspectiva latinoamericana*. Serie Informes y Estudios Especiales, N. 12, Santiago, Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- INSTITUTO NACIONAL DE LA JUVENTUD. 2008. *5ta. Encuesta Nacional de la Juventud*. Santiago, Chile: Gobierno de Chile, Instituto Nacional de la Juventud.
- KATZ, JORGE M. 2003. *Los caminos hacia una sociedad de la información en América Latina y el Caribe*. Santiago, Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.
- LUHMANN, N. 1997. Globalization or World Society: How to Conceive of Modern Society? En *International Review of Sociology*, Vol. 7 Issue 1.
- PALFREY, JOHN. *Born Digital*, <http://blogs.law.harvard.edu/palfrey/2007/10/28/born-digital/> Visitado el 5 de abril de 2008.
- PRENSKY, MARC .2001. *Digital Native, Digital Immigrant*. En [www.marcprensky.com](http://www.marcprensky.com) Visitado el 2 de mayo de 2008
- PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO. 2006. *Informe sobre el Desarrollo Humano 2006: Las nuevas tecnologías: ¿Un salto hacia el futuro?* Santiago, Chile: Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo.
- PROGRAMA RED ENLACES, en [www.enlaces.cl](http://www.enlaces.cl) Visitado el 20 abril de 2008.
- REAL ACADEMIA DE LA LENGUA ESPAÑOLA, [www.rae2.es](http://www.rae2.es) Sitio visitado el 4 de mayo de 2008
- RODRÍGUEZ GALLARDO, ADOLFO. 2006. *La brecha digital y sus determinantes*. México: Universidad Nacional Autónoma de México. P. 212
- SILVA, ALLISON Y VILLATORO, PABLO. 2005. *Estrategias, programas y experiencias de superación de la brecha digital y universalización del acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación (TIC). Un panorama regional*. Serie Políticas Sociales N 101. Santiago, Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe.

- SUNKEL, GUILLERMO. 2006. *Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la educación en América Latina*. Serie Políticas Sociales N126. Santiago, Chile: Comisión Económica para América Latina y el Caribe
- UNIVERSIDAD CENTRAL Y CONSULTORA DIVERGENTE. *Tercer Informe Fotolog. "Generación 2.0: Radiografía de los Nuevos Usuarios"*. <http://www.fcsucentral.cl/home/estudio-universidad-centralconsultora-divergente-chile-duplica-numero-de-usuarios-y-lidera-en-el-mundo-en-fotolog/> Visitado el 13 de abril de 2008.
- VALLES, MIGUEL.1999. *Técnicas cualitativas de investigación social*. España: Editorial Síntesis.
- WARSCHAUER, MARK. 2003. *Technology and Social Inclusion, Rethinking the Digital Divide*. Cambridge, Mass: MIT Press.
- WORLD ECONOMIC FORUM. The Global Information Technology Report 2007-2008. The Networked Readiness Index 2007–2008 rankings. En <http://www.weforum.org/pdf/qitr/2008/Rankings.pdf> Visitado el 2 de mayo de 2008

#### **Sitios web consultados:**

- [www.digitalnative.org](http://www.digitalnative.org)
- [www.educarchile.cl](http://www.educarchile.cl)
- [www.emol.cl](http://www.emol.cl)
- [www.enlaces.cl](http://www.enlaces.cl)
- [www.marcprensky.com](http://www.marcprensky.com)
- [www.rae2.es](http://www.rae2.es)
- [www.subtel.cl](http://www.subtel.cl)
- [www.weforum.org](http://www.weforum.org)

## ANEXOS

### 1. Tabla comparativa de Nativos digitales, Inmigrantes digitales incluidos e Inmigrantes digitales excluidos.

Tabla N° 1:

Tabla comparativa de Nativos digitales, Inmigrantes digitales incluidos e Inmigrantes digitales excluidos.

	<b>Nativos digitales</b>	<b>Inmigrantes incluidos</b>	<b>Inmigrantes excluidos</b>
<b>Primeros acercamientos significativos a Internet</b>	En su casa o casa de amigos, motivado por su interés	Casa o colegio, motivado por interés	Colegio o universidad, motivado por necesidad académica.
<b>Uso de Internet en su ciudad de origen</b>	Común, es visto como necesario	Los que tenían las posibilidades accedían, hay un esfuerzo por incluirlo en la vida diaria	No se presenta como necesario y/o no es de fácil acceso
<b>Desde dónde se conectan</b>	En casa y universidad	En pensión o casa y universidad	Mayoritariamente en universidad
<b>Funciones de Internet</b>	Alta valoración de herramientas de Internet para el desarrollo de relaciones sociales, lo académico, la entretención e información.	Internet como herramienta para fines académicos, informativos y de entretenimiento.	Internet como herramienta de uso específico en su mayoría fines académicos,
<b>Amenazas de Internet</b>	Se manifiesta preocupación ante sobre uso.	Dificulta comunicación cara a cara sin embargo sigue siendo útil.	Despersonalización y fin en sí mismo.
<b>Barreras que superaron</b>	Acceso, autonomía, habilidades, soporte social y propósito	Acceso, autonomía, habilidades y propósito	Acceso y habilidades

## 2. Pautas de entrevista de grupos focales

- Nuevas tecnologías:
  - Nuevas tecnologías, ¿qué son para ustedes?
  - Utilización y hábitos de Internet (¿Tienen computador con Internet en casa? ¿Dónde se conectan más a menudo? ¿Qué actividades realizan? ¿Hacen varias cosas en Internet al mismo tiempo o sólo van de a una?)
  - ¿Qué es para ustedes “estar conectado”?
  - “Los alumnos de origen urbano están más familiarizados con la utilización de tecnologías como Internet”.
  - ¿Qué tipo de tecnología estaban acostumbrados a utilizar en sus casas? ¿Desde qué edad recuerdan haber utilizado Internet?
  - ¿Qué lugar ocupa la tecnología hoy en sus vidas? ¿Cuál es la fundamental y por qué?
  - Estudiar en la universidad y el uso de las tecnologías (¿Ha sido como se lo esperaban? ¿Cuál ha sido su mayor dificultad? ¿Qué le falta hacer a las universidades en este tema?)
  - La universidad y el uso en sus prácticas académicas de la tecnología.
- Estudiantes:
  - “Nativos digitales” ¿qué les dice este concepto?
  - “Inmigrantes digitales”, ¿cómo los caracterizarían?
  - ¿Quiénes se consideran “Nativos” y quiénes “Inmigrantes”? ¿Por qué?
  - Sus actuales compañeros de curso, son en su mayoría “Inmigrantes” o “Nativos” ¿y sus profesores? ¿y sus familias?
  - ¿Influye la carrera que estudian? (humanista o científica) ¿Por qué?

### 3. Pautas entrevistas en profundidad

#### a. Preguntas generales

- ¿Qué piensas que debería ofrecerte la universidad en el área de nuevas tecnologías, especialmente Internet?
- ¿Tú crees que debería estar relacionado con la carrera o que debería ser transversal a ésta? Da ejemplos de tu carrera.
- La universidad en la práctica te exige tener al menos Internet y correo ¿te sientes cómodo con esto? ¿Te parece bien o consideras que debería haber mayor exigencia de uso de tecnologías? ¿Cómo cuáles?
- ¿Consideras que tu universidad está avanzada tecnológicamente? ¿Qué es para ti una universidad que 'la lleva' en tecnología?
- ¿Por qué crees que es tan crítica la diferencia de usos de tecnologías en los profesores mayores y los jóvenes? ¿Qué opinas de estas diferencias?
- ¿Qué estándar deberían seguir todos los profesores? ¿Debería haber un mínimo? ¿Cuál?

#### b. Preguntas Inmigrantes digitales

- ¿Cuáles crees que son las mayores desventajas que traen las nuevas tecnologías, como Internet?
- ¿Recuerdas tu primera experiencia con Internet?
- ¿Te sientes en desventaja si no tienes una buena conexión o no manejas herramientas como MSN, correo, foros, etc.?
- ¿Consideras que las universidades tienen la responsabilidad de 'nivelar' a los alumnos que no ingresan con el mismo de conocimiento de Internet que otros?
- ¿Crees que influye el provenir de una comuna rural el no estar tan familiarizado con las nuevas tecnologías?
- ¿Cuántos alumnos de tu universidad consideras que están en tu misma situación? ¿Qué característica similar habría entre ellos y tú?

- Con respecto a tu nivel de manejo de herramientas tecnológicas, ¿qué piensas que pasará con las próximas generaciones que provengan también de tu comuna y que ingresen a la universidad?
- ¿A qué crees que se debe tu escaso de acercamiento a Internet?  
¿Crees que en tu colegio debieron entregarte más herramientas?
- ¿Consideras que una adecuada preparación para la universidad debería incluir herramientas tecnológicas?

#### c. Preguntas Nativos digitales

- ¿Por qué consideras que el correo electrónico es hoy una herramienta tan importante?
- MSN, Blog y Fotolog son las tres herramientas más utilizadas para dar a conocer noticias personales, estados de ánimo, etc. ¿Por qué te gusta utilizarlos? ¿Por qué te gusta que tus amigos lo utilicen?
- MSN en el ámbito académico, ¿por qué prefieres enviarte 'partes' de trabajos en vez de reunirte a hacerlos? ¿Cuán útil es esta herramienta académicamente hablando?
- Cuando trabajas en el computador ¿utilizas varios programas al mismo tiempo? (multitasking) ¿Se complementan estos programas?
- ¿Cuál es tu criterio para conectarte o no conectarte a MSN?
- ¿Qué crees que te llevó a incluir a tu vida diaria Internet y sus herramientas?
- ¿Tienes facilidad de conexión a Internet? Si por ejemplo, tu familia decide sacarlo de la casa, ¿qué argumentos les darías para mantenerlo?
- ¿Te acuerdas de la primera vez que usaste Internet? ¿Cuánto crees que influyó tu primer acercamiento a Internet en su uso posterior?
- ¿Cuánta es tú necesidad por estar conectado en Internet? ¿Por qué?

#### 4. Dimensiones de análisis

##### a. Nuevas tecnologías:

Descripción nativos digitales chilenos y diferenciación de nativos e inmigrantes

##### i. Utilización y hábitos:

1. Mail, chat, bajar música, blogs, fotologs, etc.
2. Descripción del uso de Internet
3. Multitasking
4. Comunidades virtuales

##### ii. Significado de "estar conectado"

1. Uso de la tecnología como algo cotidiano
2. ¿Cómo entiendes el estar o no estar conectado?
3. Grados de conexión
4. Lugar que ocupan las tecnologías en la vida diaria

##### b. Estudiantes:

Descripción de nueva generación de estudiantes, conocer sus demandas educativas y teoría de países desarrollados

##### i. Nativos digitales

##### ii. Inmigrantes digitales

1. Sus aproximaciones a las tecnologías
2. Su relación con los Nativos digitales
3. ¿Tienen demandas?

##### iii. Diferenciación de Nativos e Inmigrantes