

# La brecha digital correspondiente: obstáculos y facilitadores del uso de TIC en padres de clase media y media baja en Chile

Sergio Godoy Etcheverry\* y Myrna Galvez Johnson\*\*

Este artículo resume los hallazgos en Chile de un estudio internacional cualitativo que buscaba delinear las razones que explican por qué y cómo las personas se apropian de las TIC y las integran (o no) a su vida cotidiana. Ello implica exponer un modelo teórico que explique el uso y apropiación de tecnologías digitales de información y comunicación (TIC), en particular Internet y celulares. Para ello, se reportan los resultados de *focus groups* realizados con personas poco estudiadas previamente, pero sometidas a presiones sociales importantes para involucrarse con las TIC: padres y madres de niños en edad escolar de clase media y media baja. Para contextualizar los hallazgos cualitativos, se expone una síntesis de datos cuantitativos derivados del estudio World Internet Project (WIP) en el que participan los autores.<sup>1</sup>

**Palabras clave:** inclusión digital, brecha digital, Internet, celulares

*This article summarizes the findings in Chile of an internationally comparative, qualitative study aimed to identify the reasons explaining why and how persons do appropriate information and communication technologies (ICTs), particularly Internet and mobile phones. This required studying a segment of population rarely analyzed, which shows considerable pressure to engage with ICTs: middle and lower-middle class mothers and fathers of children at schooling age. This was done by means of focus groups. To put these results into context, a synthesis of quantitative data from the World Internet Project (WIP) is also presented. Both authors are related to the WIP project.*

**Key words:** digital inclusion, digital divide, Internet, mobile phones

---

\* Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago, Chile. [sgodoye@uc.cl](mailto:sgodoye@uc.cl).

\*\* Pontificia Universidad Católica de Chile, Santiago, Chile. Correo electrónico: [myrnagj@uc.cl](mailto:myrnagj@uc.cl).

<sup>1</sup> Proyectos Fondecyt N° 1030946 *World Internet Project Chile: monitoreando el futuro digital* (2003-2004), N°1050769 *WIP/BIT Chile: uso y aprovechamiento de internet y tecnologías de información (TIC) en personas, empresas y la economía chilena respecto al mundo* (2005-2010) y N°1110098 *WIP/BIT Chile 3.0: incidencia de las TIC en la confianza entre personas y organizaciones* (2011-2014).

## 1. Introducción

Este artículo resume los hallazgos en Chile de un estudio internacional cualitativo que buscaba delinear las razones que explican por qué y cómo las personas se apropian de las TIC y las integran (o no) a su vida cotidiana, particularmente Internet y celulares.<sup>2</sup> Para ello, se reportan los resultados de *focus groups* realizados con personas poco estudiadas previamente, pero sometidas a presiones sociales importantes para involucrarse con las TIC: padres y madres de niños en edad escolar de clase media y media baja. El análisis cualitativo complementa una selección de datos cuantitativos derivados de la encuesta internacional World Internet Project (WIP), la cual describe el uso de Internet de los habitantes de una treintena de países y que se aplica en Chile desde 2003.<sup>3</sup>

Los grupos focales, ejecutados en Santiago de Chile en 2010, fueron inicialmente diseñados para contrastarse con una serie similar ejecutada en Londres por personas vinculados al proyecto WIP en ese país.<sup>4</sup> Se supuso que las fuertes diferencias entre ambos casos cubrirían un abanico más amplio de realidades que si se hubieran analizado dos países más parecidos, lo cual se explica en una publicación diferente (Godoy y Helsper, 2011). Pero dadas las características del estudio emprendido, y ante la escasez de análisis mixtos sobre esta materia en Latinoamérica, se decidió exponer en detalle el caso chileno. Por ello, se debe puntualizar que los hallazgos discutidos en este artículo son de carácter exploratorio y no necesariamente representativos de la población chilena.

El artículo tiene cuatro partes. En la primera se expone un marco teórico de correspondencia entre las esferas digital y social, y que explicaría las razones de fondo del uso, apropiación y valoraciones de las TIC. Entre otras cosas, este marco teórico asume que la llamada brecha digital se da en un continuo entre dos polos que raramente se encuentran en estado puro, al menos en países como Chile: el acceso, usos y apropiación tecnológica absolutos en oposición a la exclusión total. La segunda parte sintetiza los principales datos descriptivos de la encuesta WIP sobre uso de Internet en Chile (que para estos efectos son datos secundarios, aunque elaborados por el mismo equipo de investigación), con referencia a otros estudios comparables. En tercer lugar se describe el método utilizado para el análisis cualitativo. En seguida se exponen los principales hallazgos de los grupos focales ejecutados en los que, como se constata en las conclusiones, se confirma la validez del modelo teórico planteado al inicio. Los dos hallazgos se centran en factores relacionados a la ocupación/trabajo y a los factores relativos a las relaciones de género. Ambos temas otorgan el hilo conductor a este artículo al relacionarse con el acceso y uso de las TIC, específicamente Internet y los celulares.

## 2. Marco teórico

A medida que Internet y otras tecnologías digitales se masifican, la preocupación por las personas que quedan postergadas –la llamada brecha digital– excede la hoy antigua dicotomía entre acceso y no acceso físico, porque ello no permite discernir las

---

<sup>2</sup> *ICT and Performance: Towards Comprehensive Measurement and Analysis*, Proyecto N° 4022-09, The Conference Board (Nueva York, USA) / Fundación Telefónica de España.

<sup>3</sup> Para mayores detalles de WIP, ver [www.worldinternetproject.net](http://www.worldinternetproject.net) y [www.digitalcenter.org](http://www.digitalcenter.org).

<sup>4</sup> El estudio WIP en Gran Bretaña lo ejecuta el Oxford Internet Institute bajo el nombre de OxIS, Oxford Internet Survey. Ver <http://microsites.oii.ox.ac.uk/oxis/>

complejidades relativas a por qué y cómo las personas se apropian de las TIC y las integran a su vida cotidiana para, en definitiva, mejorar su bienestar. Incluso el concepto de “brecha decisional”, que reconoce que hay gente a quien simplemente no le interesa estar conectada, tampoco soluciona el problema porque no implica dilucidar las razones, actitudes, temores o presiones detrás de esa decisión, la cual puede cambiar en el tiempo.

En un principio, la brecha digital fue conceptualizada como la diferencia entre aquellos con acceso a TIC y los que no lo tenían (Van Dijk, 2005 y 2006). Ello se explicaba por factores como edad, nivel socioeconómico, zona geográfica, raza y género. Los más persistentes son los dos primeros (Hargittai, 2002; Van Dijk, 2006), lo cual ha sido confirmado en Chile (PNUD, 2006; Subtel, 2009; WIP-Project Chile, 2009). Las variables de ingreso y nivel educativo, que se relacionan entre sí, seguidas en tercer lugar por el factor edad, siguen siendo las más relevantes para explicar el acceso y uso de TIC en todo el mundo: mientras más adineradas, educadas y jóvenes, en general las personas tienen más tecnologías a su alcance y las usan más intensamente. En una primera etapa de difusión tecnológica la variable de género también fue relevante, pero ha ido perdiendo valor predictivo a medida que el acceso y uso de TIC se ha generalizado entre las mujeres (Godoy y Herrera, 2004). Incluso, hay estudios que sugieren que las mujeres usan menos las TIC porque tienen menos educación y menos ingresos y que al controlar estas dos variables, las mujeres resultan usuarias TIC más intensivas que los hombres (Hilbert, 2010).

Las aprensiones acerca de la exclusión social y la brecha digital ha trascendido el acceso físico y ha debido considerar la complejidad del proceso de cómo y por qué la tecnología es apropiada e integrada por las personas a su vida cotidiana y, en definitiva, cómo mejora o no el bienestar humano. De hecho desde hace mucho tiempo se ha señalado que las desventajas sociales y la falta de participación en TIC están relacionadas (Norris, 2001; Van Dijk, 2005).

En este contexto, se entiende brecha digital como la separación que existe entre las personas que utilizan las TIC como parte de su vida cotidiana y aquellas personas que no tienen acceso a ellas o bien no saben cómo utilizarlas. Esta definición más precisa reconoce que, además de las variables de ingreso, educación y edad, existen variables más complejas como valoraciones, motivaciones, pertenencia a redes sociales (capital social) y otros factores personales y de entorno que matizan el hecho de que una persona, comunidad o sociedad supere o no la exclusión social, la cual determina un uso muy básico de las TIC (Livingstone y Helsper, 2007; Helsper, 2008; Godoy y Helsper, 2011; Selwyn, 2004; Warschauer, 2004). Aunque muchas veces relacionadas al factor socioeconómico, las circunstancias concretas en las cuales las personas usan las TIC, tales como la autonomía y la experiencia, también determinan su uso: por ejemplo, contar con más lugares de acceso y más tiempo para estar en línea se asocia con usos más diversos y sofisticados de estas herramientas (Hargittai, 2002; Godoy y Herrera, 2008).

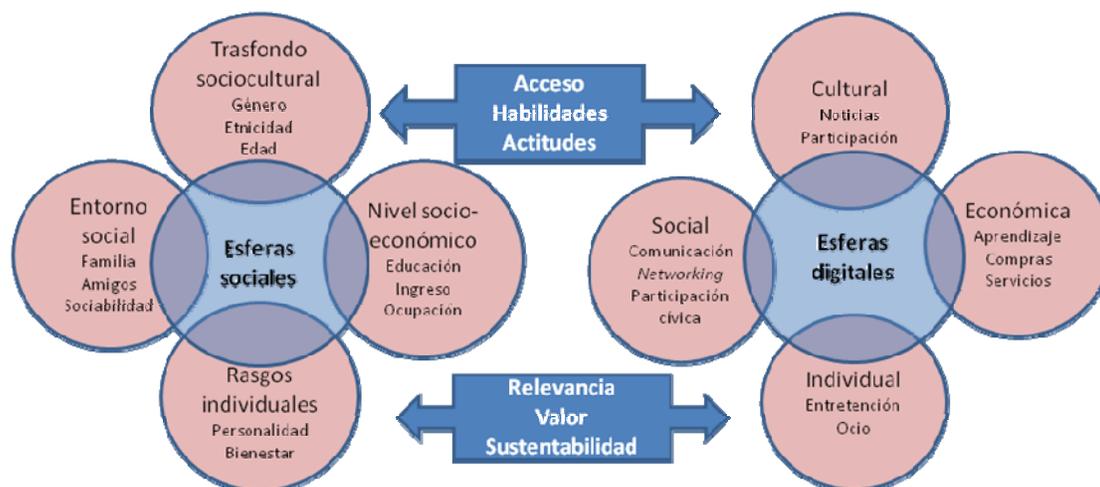
Así, la brecha digital es más que un binomio excluyente entre quienes acceden y quienes no acceden a las TIC; más bien es un continuo. En un extremo se encuentran quienes tienen, saben utilizar y utilizan intensamente las TIC integradas a su vida cotidiana, y se benefician de ello. En el otro extremo están quienes no tienen acceso estable a ellas y/o que las usan de manera muy básica porque no saben cómo hacerlo, o porque no quieren hacerlo. Entre ambos polos hay innumerables matices intermedios, inclusive dentro de un mismo grupo socioeconómico. Un ejemplo interesante de ello es la figura del *proxy user* o usuario indirecto, que en Chile representa a casi tres cuartas partes de los no usuarios de Internet: se trata de personas que recurren a familiares o amigos para acceder a la red y realizar acciones

como buscar información o mandar e-mails (WIP-Chile, 2009). Para complejizar más el cuadro, en el caso chileno la mayoría de los *proxy users* declara que sería usuario de Internet si tuviera el dinero suficiente, mientras que en el Reino Unido la mayor parte de ellos se declaran desinteresados por la tecnología. Esto implica que la brecha digital tiene varios matices de exclusión (o inclusión) relativa.

Así, surge aquí un factor clave en la exclusión/inclusión digital. Según Castells (2000), la pertenencia a redes familiares, laborales y equivalentes determinan las oportunidades profesionales y personales de los individuos. Los excluidos social y económicamente suelen también estar desvinculados a las TIC, y/o hacer un uso más limitado o esporádico de ellas (Godoy y Helsper, 2011; Helsper, 2008).

Esto se grafica y sintetiza en la **Figura 1**, en que las esferas sociales de nivel socioeconómico, trasfondo sociocultural, entorno social y características individuales tienen su correspondencia en las esferas digitales, conectadas a través de factores relativos al uso de tecnología (acceso, habilidades y actitudes) y a su significación para las personas (relevancia, valor, sustentabilidad del acceso). Tal como explica Helsper, luego de analizar la relación entre vínculos sociales, familiares y profesionales de los británicos y su uso de la tecnología (Helsper, 2008; Livingstone y Helsper, 2007), el diagrama ilustra la “exclusión social correspondiente”. Ello implica que quienes no acceden o no usan intensamente las TIC son normalmente personas aisladas en las diferentes esferas sociales ilustradas en el diagrama.

**Figura 1: Modelo de las relaciones entre inclusión social y digital**



Fuente: Helsper, 2008.

En este mismo sentido, existe un debate sobre si las TIC contribuyen o no al aislamiento de las personas, una preocupación que fue muy notoria en las primeras fases de masificación de Internet. Sin embargo, a partir del cambio de siglo hay cierta evidencia de que la integración social puede desarrollarse, mantenerse y fortalecerse a través de las TIC. Al mismo tiempo, en países como Chile las brechas sociales son tan fuertes que pareciera que la tecnología no es capaz de revertirlas (PNUD, 2006). Aunque la causa de fondo fue la crisis financiera mundial, los resultados de la última Encuesta de Caracterización Socioeconómica del Gobierno de Chile (CASEN) en 2010 revelan un aumento de los niveles de pobreza del 13,7% al 15,1% respecto a 2006, el

primero desde 1990 (Mideplan, 2010), no obstante la penetración de Internet, celulares y TV paga ha crecido en el mismo período.

Dentro del contexto de este artículo nos centraremos en dos aspectos del modelo que resultaron ser relevantes para los participantes de los grupos focales: los factores relacionados a la ocupación, que es una de las tres variables incluidas en la esfera social a nivel socioeconómico (junto a ingreso y educación, que ya han demostrado estadísticamente su relevancia), y la variable de género, que se incluye en el trasfondo sociocultural junto a edad y etnicidad. Este factor fue especialmente acusado en Chile en contraste con Gran Bretaña, lo cual es consistente con los menores índices de igualdad de género que presenta el país (PNUD, 2009). En base a estos dos factores, se analizarán las diferencias y similitudes en el uso y actitudes de Internet y los celulares.

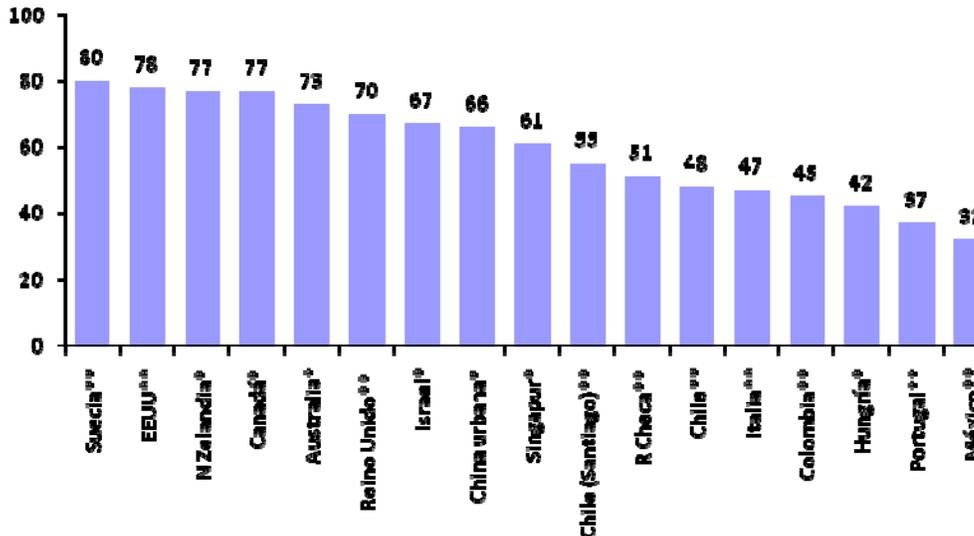
### 3. TIC en Chile. Datos descriptivos

Para caracterizar adecuadamente el contexto en que se da el uso de Internet y celulares en Chile se comenzará por un análisis específico cuantitativo en base a datos de la última encuesta WIP disponible en los casi 30 países afiliados, la cual se ejecutó en Chile a fines de 2008 a una muestra probabilística de 600 usuarios y no usuarios de Internet de 12 a 60 años de edad, entrevistados casos cara a cara (World Internet Project 2010, 2009; World Internet Project-Chile, 2009).<sup>5</sup> En él se confirma que Chile es uno de los países tecnológicamente más avanzados en América del Sur, como muestra la **Figura 2**. En 2009 WIP proyectaba un 48% de usuarios de Internet a nivel nacional, un nivel similar al de Italia (47%) y la República Checa (51%), por sobre Colombia (45%) y México (32%) y por debajo de países como Suecia (80%) o Estados Unidos (78%).

---

<sup>5</sup> Para proyecciones nacionales, la encuesta WIP se complementó con la última encuesta de Caracterización Socioeconómica (CASEN) disponible a la fecha (2006). Se trata de un estudio bianual aplicado a una muestra de 35.000 hogares por el ministerio a cargo de combatir la pobreza, MIDEPLAN. CASEN permite obtener datos de usuarios y no usuarios de Internet en los hogares, aunque no patrones específicos de uso. Para mayores detalles metodológicos de CASEN, ver [http://www.mideplan.gob.cl/casen/pdf/metodologia\\_2006.pdf](http://www.mideplan.gob.cl/casen/pdf/metodologia_2006.pdf).

Figura 1: Porcentaje de usuarios de Internet en países WIP seleccionados<sup>6</sup>



Fuente: World Internet Project, 2010.

En relación al acceso a Internet, casi un 30% de los internautas accede a diario en sus hogares, lugares de trabajo, escuelas o centros públicos. Sin embargo, hay diferencias por nivel socioeconómico: el 75,9% del segmento de altos ingresos ABC1 accede a Internet en sus casas (lo cual permite un uso más intenso y continuado) en contraste con un 21,3% del sector más pobre D y E (SUBTEL, 2009).

Un aspecto interesante sobre el uso de las TIC y cómo las personas se las ingenian para arreglárselas sin ellas es la figura del *proxy user*, es decir, los usuarios indirectos. En realidad se trata de no usuarios de Internet que dependen de amigos o parientes para acceder a la red. Así, del 42% de santiaguinos calificados como “no usuarios” dentro del estudio WIP Chile, 35% eran en realidad *proxy users* y sólo 7% del total de la población se encontraba totalmente desconectada (World Internet Project-Chile, 2009). Tal como se aprecia en la sección cualitativa, y en concordancia con el modelo teórico antes presentado, esto implica que el *proxy user* pertenece a redes familiares, profesionales o de otro tipo que le permite ese acceso vicario y subsanar esta carencia. Mientras que en Gran Bretaña la mayoría de los usuarios indirectos dice estar desinteresado en la red, en Chile la mayoría de ellos afirma que sería usuario si contara con el tiempo o el dinero suficiente para pagar una conexión (World Internet Project Chile, 2009; Godoy y Herrera, 2008).

La mayoría de los usuarios accede a Internet mediante banda ancha (81% en 2008), aunque la definición de “ancha” es mucho más relajada que en los EE.UU. o Japón: en Chile, algunos proveedores publicitaban como tal a conexiones de 124 kbps en contraste con la definición de la ITU que era al menos diez veces superior (WIP-Chile,

<sup>6</sup> Esta pregunta se basa en la pregunta sobre si la persona ha utilizado Internet en cualquier momento del año pasado.

2009). A ello se añade una importante brecha geográfica debido a la centralización en Santiago, donde casi el 40% de la población se concentra en torno a las actividades económicas más importantes y eso hace que se requieran esfuerzos especiales para llegar a las regiones con conectividad.

En contraste, los teléfonos móviles son casi universales. Los 16 millones contabilizados a inicios de 2010 corresponden a casi uno por habitante. Sin embargo, más de dos tercios son aparatos básicos para tráfico de voz solamente, y que operan a través de tarjetas de prepago debido a que muchos suscriptores no pueden pagar un plan mensual (SUBTEL, op. cit.).

En todo caso, estos niveles de tecnologización se relacionan a un conjunto de políticas orientadas a promover el acceso universal a las TIC durante las últimas dos décadas que apuntan a que “toda personas tenga la posibilidad de desarrollar plenamente sus talentos, aportando a la competitividad, a la creación de riqueza y el desarrollo del país, mejorando su bienestar y calidad de vida” ([www.estrategiadigital.gob.cl](http://www.estrategiadigital.gob.cl)).

Dada la naturaleza amplia y general del estudio WIP, a continuación se detallan algunos resultados sobre tres factores importantes para este estudio: educación, edad y género.

*Educación:* En todos los países WIP, el porcentaje de usuarios de Internet crece entre personas con mayores niveles de educación. Su uso es generalmente más alto entre los usuarios adultos con educación secundaria y sigue siendo bajo entre los adultos que no la han completado (y que suelen ser pobres). Ello confirma que la educación es uno de los factores más fuertemente asociados a la exclusión digital, incluso después de controlar otras variables relevantes, como la edad.

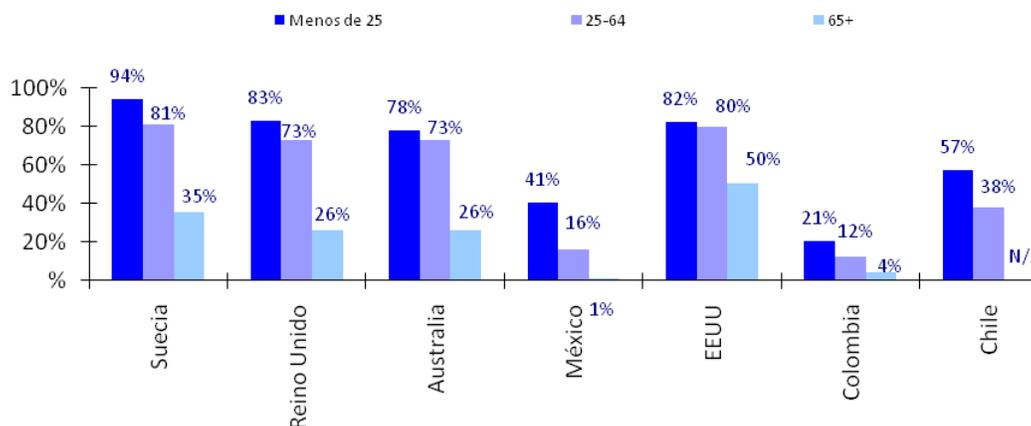
El nivel educativo también hace una diferencia en términos de grado de integración de Internet es en la vida cotidiana, pues aquellos más educados tienden a utilizar las TIC en forma más amplia y diversa. Datos de una veintena de países WIP muestran que las personas con estudios universitarios realizan constantemente más actividades *online* que aquellos con menores niveles de educación. Estas diferencias fueron más pequeñas en Singapur, México e Israel y más grandes en Macao, la República Checa, Gran Bretaña y los EE.UU. (World Internet Project, 2009 y 2010). Desgraciadamente, estas encuestas no detallan la intensidad o el repertorio de usos según la ocupación específica de las personas más allá de constatar que los más adinerados (por ende mejor educados y con ocupaciones más asociadas a la llamada economía de la información) usan más las TIC en general que los más pobres: además de poseer más equipos físicos como celulares inteligentes, notebooks, PCs de escritorio en la oficina y en el hogar, además de TV paga y otros bienes, también utilizan todos estos equipos de manera más compleja, intensa y permanente.

*Edad:* Como otros estudios, en todos los países WIP el mayor uso de la web y TIC se relaciona a la edad: en general, el uso de Internet aumenta a medida que disminuye la edad. El uso más frecuente es entre los que tienen 12 y 19 años, como ilustran los países WIP seleccionados en la **Figura 3**.

Un análisis más detallado de los datos cuantitativos de esta encuesta en Chile arroja diferentes razones de no uso de TIC según la edad: los menores de 25 que no eran usuarios de la web atribuían su exclusión a razones de costo y acceso físico con mayor énfasis que los demás grupos etáreos, al igual que en Gran Bretaña (Godoy y Helsper, 2011). A partir de esa edad, la falta de interés en la tecnología aumenta como

razón de no-uso, aunque entre los adultos en edad laboral también crece la preocupación por quedar obsoletos (ibíd.).

**Figura 3: Porcentajes que utiliza Internet en casa según la edad**



Fuente: WIP informes internacionales de 2009 y 2010.

En Chile no hay datos comparables sobre mayores de 60 años, pero también se observa una diferencia sustancial según edad: un 57% de los menores de 25 son internautas en contraste con un 38% de los adultos de 25 a 60 años, grupo etáreo al que pertenecen los participantes del estudio cualitativo que se comenta más abajo. Se verifica una clara brecha generacional entre padres e hijos que afecta, como se ve más adelante, el acceso y uso de Internet de las madres y los padres.

**Género:** Como se anteriormente, esta variable ha ido perdiendo valor predictivo a medida que el acceso y uso de TIC se ha generalizado entre las mujeres (Godoy y Herrera, 2004). De hecho, de acuerdo a los datos WIP, hacia 2009-2010 las diferencias entre porcentaje de usuarios hombres y mujeres son cada vez más estrechas, dado que en todos los países se ha incrementado el proceso de masificación tecnológica. Sin embargo, aunque cuantitativamente no hay grandes diferencias entre los sexos, a menudo la forma en que las mujeres utilizan Internet es diferente y más limitada que entre los hombres (Jackson *et al.*, 2001).

Al enfocar los datos WIP sobre las razones del no uso de Internet en Chile no se advierten demasiadas diferencias según género, excepto que las mujeres mencionan con mayor frecuencia que su falta de uso se debe a carencia de habilidades tecnológicas (Godoy y Helsper, 2011). Sin embargo, como veremos más adelante, el análisis cualitativo aplicado en Chile revela diferencias de género en el uso de TIC por razones más complejas que lo indicado en análisis estadísticos. Ello está corroborado en comparaciones internacionales sobre igualdad de género, en particular el Índice de Desarrollo de Género (IDG) del PNUD, en el que la mayor parte de América Latina está por debajo de Europa Occidental y América del Norte. En el último reporte del PNUD, Chile ocupaba el 75º lugar con 0,53 puntos, apenas por encima de Tailandia (76º lugar). En contraste, Gran Bretaña estaba en el lugar 15º con 0,79 puntos (PNUD, 2009).

#### 4. Método utilizado para el análisis cualitativo

Como los datos estadísticos de uso y acceso no entregan sutilezas ni matices sobre las razones que explican los niveles de uso y apropiación de TIC, se recurrió a un enfoque cualitativo para entender cómo las personas justificaban su propia inclusión (o exclusión) digital, así como las dinámicas sociales que pudieran explicarlas.

Así, se decidió analizar a individuos en un estado intermedio entre conectividad absoluta y la desconexión total. Esto implicó descartar a los muy ricos y a los muy pobres –así como a los muy jóvenes y a los más viejos– porque suelen encontrarse en ambos extremos de la escala. Se escogió entonces a familias de clase media y media baja (estratos C2 y C3, que corresponde al 15% y al 21% de la población respectivamente), específicamente a padres y madres con niños menores de 18 años viviendo en el hogar. Estas personas pertenecen a entornos sociales en que las presiones (o motivaciones) por usar tecnologías son más altas que en otros segmentos, debido a que sus hijos suelen ser usuarios bastante intensivos. Se distinguió por sexo entre madres y padres, debido a que las dinámicas de género podían explicar diferencias en las actitudes hacia la tecnología, en las percepciones de las habilidades propias y en la disposición a pedir ayuda a terceros.

Como incluso en estos segmentos es difícil encontrar a personas sin acceso a Internet (58% de los santiaguinos son internautas, según WIP Chile 2009), hubo que diferenciar entre “usuarios intensivos” y “usuarios limitados”. Estos últimos fueron definidos como personas que usaban Internet con una frecuencia inferior a una vez a la semana. La mayoría de los usuarios limitados son *proxy users* y por lo tanto, dependen de parientes o cercanos para acceder a Internet. Eso implica que pertenecen a redes familiares, de amistad o laborales que les permite este uso vicario.

La fase cualitativa del estudio comparó entonces a usuarios intensivos y limitados en su uso mediante grupos focales homologables en la siguiente matriz, la cual se aplicó en paralelo en Santiago de Chile y en Londres (en este artículo sólo se comentan los hallazgos chilenos).

Para dar cuenta de las diferencias de género, se distinguió entre madres y padres:

**Tabla 1. Diseño muestral para grupos focales**

Usuarios intensivos hombres / padres	Usuarías intensivas mujeres / madres
Usuarios limitados hombres / padres	Usuarías limitadas mujeres / madres

La pauta de preguntas de los grupos focales indagaba sobre la utilidad percibida de las TIC y su probable efecto en la vida cotidiana de los entrevistados, así como en las presiones económicas y sociales a las cuales ellos estaban sometidos. De esa manera, se exploró el concepto de “exclusión social correspondiente” del modelo teórico ilustrado en la **Figura 1**, que asume que quienes pertenezcan a redes sociales y profesionales fuertes hacen un uso más intenso de las TIC, al contrario de quienes no poseen esos vínculos. Aunque lo reducido de la muestra y sus características impiden generalizar los hallazgos a la totalidad de la población, los principales rasgos de los entrevistados son consistentes con los datos estadísticos disponibles sobre ese tipo de personas; futuros estudios debieran corroborar estos rasgos de manera más fehaciente.

Por razones de comparabilidad, las entrevistas se ejecutaron a fines de 2009 e inicios de 2010 en ambos países. La convocatoria se hizo en escuelas ubicadas en barrios de clase media y media baja. Como la fecha coincidió con el inicio de vacaciones escolares de verano en Chile, fue imposible conseguir suficientes participantes para constituir un grupo de usuarios limitados hombres en una misma sala. Por ende, estas personas fueron contactadas y entrevistadas por separado usando un cuestionario semiestructurado aplicado por los mismos moderadores de los demás grupos focales, de manera de procurar la máxima consistencia.

Antes de las discusiones en profundidad, a los integrantes de los grupos se les aplicó un cuestionario descriptivo indagando sobre aspectos sociodemográficos tales como edad, estado civil, comuna, profesión u ocupación, situación laboral, rango de ingresos y número de hijos, además de temas tecnológicos específicos tales como si contaba con cuenta de correo electrónico propia, computador y conexión a Internet en la casa. A raíz de este cuestionario, se constató que casi todos los entrevistados constituían la primera generación con educación superior en sus familias. Los usuarios intensivos de ambos sexos declararon que sus cónyuges tenían al menos algunos años de educación superior (a diferencia de los usuarios limitados), y tener una media de 2,5 hijos frente a 3,4 de sus contrapartes menos tecnologizados. En cuanto a su situación laboral, la mayoría de los usuarios intensivos eran trabajadores dependientes, mientras que la mayoría de los usuarios limitados, sobre todo hombres, trabajaban de manera independiente. Un tercio de las usuarias limitadas tenía un trabajo remunerado estable fuera de sus hogares, el resto estaba en la casa o trabajaba como *free-lancer*.

Casi todos los limitados de ambos sexos contaban con celular personal operado con tarjetas de pre-pago. Aunque en casi todos sus hogares había computadores conectados a Internet, eran otros miembros de sus familias quienes los usaban mientras que estas personas carecían de un terminal propio o para su uso preferente. Dos terceras partes de estos usuarios limitados eran *proxy users*, es decir, recurrían a un hijo, amigo o cónyuge para acceder a contenidos relevantes de Internet, una proporción similar a la observada en la encuesta WIP Chile.

Por otra parte, los usuarios intensivos de ambos sexos hacían uso constante e intenso de Internet a través de computadores propios o para su uso preferente, además de celulares (la mayoría operado con planes mensuales, que permiten más versatilidad que los de prepago). Muchos de ellos poseían conexiones inalámbricas tipo WiFi para conectarse a Internet en sus hogares. Casi todos declaraban más de cinco años de experiencia de uso de Internet y uso a diario tanto en casa como en el trabajo. Algunos actuaban de intermediarios para amigos y parientes que eran *proxy users*.

En síntesis, los usuarios intensivos accedían a la red a través de una amplia gama de aparatos y lugares físicos: celulares y PCs (fijos y portátiles); en casa y el trabajo. Ejecutaban un amplio repertorio de actividades *online*, a diferencia de los usuarios limitados que ejecutaban muy pocas actividades a través de un mínimo de herramientas y aplicaciones usadas para fines específicos. En todo caso, ambos grupos consideraban el celular indispensable, especialmente por motivos de trabajo. Todos los entrevistados lo consideraron diferente a Internet, lo que indica una muy escasa convergencia entre estas tecnologías, al menos en la mente de estas personas.

## 5. Principales hallazgos del estudio cualitativo

Las discusiones en profundidad se analizaron según las temáticas de la pauta de preguntas aplicadas en las sesiones con padres y madres escogidos. En el análisis destacaron dos factores clave:

- a) Factores relacionados a la ocupación o trabajo remunerado.
- b) Factores relativos a las relaciones de género.

En base a estos dos factores, se analizaron también las diferencias y similitudes en los usos y la valoración que hacen padres y madres en relación a Internet y los celulares. Se tuvo en cuenta también el modelo de relaciones entre inclusión social y digital (**Figura 1**).

Previo al análisis de estos dos factores, es importante señalar que los participantes valoran fuertemente las TIC en términos de acceder a información, mantenerse vigentes, mejorar sus oportunidades laborales y la importancia para la educación de sus hijos. Quizás debido a que la curva de adopción va más rezagada que en países desarrollados, los padres chilenos perciben las tecnologías de manera optimista y aspiracional: algunos incluso confían en que involucrarse con las TIC les daría acceso a una "mejor vida". En contraste, varios de sus pares británicos se muestran más preocupados de una vida cada vez más acelerada, competitiva y monitoreada por el Estado y las grandes empresas (Godoy y Helsper, 2011).

### *Factores relacionados a la ocupación:*

Para profesionales de nivel medio como los entrevistados, cuyas labores se asocian a procesar información, estar contratado en una empresa otorga la ventaja del acceso gratuito y muchas veces diario a las tecnologías digitales (incluyendo teléfonos celulares en algunos casos), un propósito muy concreto para utilizarlas y un vínculo con pares de la profesión que refuerza todo lo anterior.

Esto hace que el lugar de trabajo se convierta en un entorno muy relevante para aprender y actualizar las habilidades digitales al interactuar con colegas, técnicos y sistemas de ayuda en línea, como los servicios ofrecidos por el buscador Google. De hecho, casi todos los participantes declaran haber aprendido a usar las TIC de manera autodidacta, muchos de ellos en el trabajo.

**Tabla 2. ¿Cómo aprendió acerca de Internet? ¿Quién le ayuda a aprender?**

	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>
<b>Usuarios intensos</b>	Aprendieron en la casa y en el trabajo, son autodidactas. El aprendizaje no parece difícil: "Puedes aprender a Internet por tu propia cuenta". En caso de necesidad, "siempre hay alguien": hijos, hijas, esposos, los técnicos o los responsables de informática en la oficina.	Han aprendido en el hogar y en el trabajo: "Yo aprendí cuando empecé a trabajar". Al igual que sus contrapartes femeninas, son autodidactas: nadie les ayuda o enseña, salvo casos específicos. Recurren con frecuencia a herramientas online para seguir aprendiendo habilidades tecnológicas, y a veces les ayudan familiares (hijos, sobre todo), colegas y personal técnico en sus oficinas.
<b>Usuarios limitados</b>	No mencionan el trabajo como el lugar donde aprendieron acerca de la tecnología, sino que confían en	Aprendieron gracias a su trabajo. Usan mucho los celulares para su actividad laboral, pero a varios no les

	acceder a la red a través de sus hijos y esposos (e-mail, descarga de información, comunicación a través de herramientas como Facebook): "Tengo un e-mail, pero para revisarlo le pido mi hijo que lo abra por mí y luego lo miro. Y si tengo que enviar un e-mail, le pido a él".	gusta Internet. Creen que la red es más relevante para otros trabajos, tales como compraventa y para "tareas repetitivas". Uno de ellos señala: "No estoy muy interesado en aprender (Internet) porque me siento cómodo así (aunque) Internet es el núcleo de las cosas, de la vida misma".
--	--	---

La importancia de la ocupación remunerada en el uso de tecnología es reconocida incluso por los usuarios limitados entrevistados para este estudio. Aunque la mayoría de ellos trabaja de manera independiente, también admiten usar celular sobre todo por razones de trabajo y lo estrictamente necesario.

**Tabla 3. Usos de celulares**

	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>
<b>Usuarios intensivos</b>	Usan el celular como agenda, para hablar, mandar mensajes de texto y ver la hora. No les importa mucho tener el último aparato, lo cual minimiza su temor a que el artículo se pierda, se rompa o se lo roben.	Usan celular para hablar, leer correo electrónico, jugar y tomar fotos. Recurren poco a los mensajes de texto, casi exclusivamente por razones de trabajo y asuntos específicos.
<b>Usuarios limitados</b>	Usan celular básicamente para hablar; algunas toman fotos. Admiten vergüenza por su incapacidad de manejar de manera apropiada las TIC, que las hace sentirse obsoletas: "Me pongo nerviosa con tantos botones", "Hace un tiempo me dieron un celular, pero yo no quiero nada con celulares y por eso lo regalé".	Usan sus celulares sólo para hablar, sobre todo por motivos de trabajo, y lo estrictamente necesario. Casi nunca envían mensajes de texto. A diferencia de sus contrapartes femeninas, no admiten avergonzarse por no saber cómo utilizarlos en plenitud.

Las únicas que no mencionan el trabajo como un lugar relevante para aprender sobre TIC son las usuarias limitadas, quienes parecen absorbidas por su papel de madres en el hogar. Hay que recordar que sólo un tercio de ellas declaró trabajar de manera remunerada fuera de sus hogares, el resto estaba en la casa o era *free-lancer*. Estudios posteriores debieran explorar la representatividad de estas características laborales.

*Factores relativos a las relaciones de género:*

Junto con el trabajo, dentro del entorno social la familia es un factor crucial para integrar las tecnologías a la vida cotidiana. Para todos los padres y madres entrevistados, sus hijos son un gran motivador, tanto de uso de Internet como de los teléfonos celulares. Aunque puede ser circunstancial y restringido a la muestra seleccionada, recordemos que los usuarios intensivos declararon tener menos hijos que los usuarios limitados.

Dentro de la familia, los roles de género son relevantes para explicar la inclusión o exclusión relativa. Algunos son bastante sutiles. Por ejemplo, todos los grupos coinciden en que sus hijos son los que tienen más conocimientos tecnológicos en sus hogares y con frecuencia les piden ayuda sobre cómo usar Internet y otras

tecnologías. Muchas mujeres entrevistadas también mencionaron a sus maridos como los más expertos, pero ninguno de los hombres mencionó a su esposa. Esta brecha de género desaparece entre los más jóvenes, porque padres y madres piden ayuda a ellos sin distinguir por sexo.

Las diferencias de género también se presentan en las actitudes hacia la tecnología. El contraste más evidente surge de la actitud de los hombres poco tecnologizados respecto a sus contrapartes femeninas: entre los primeros, varios manifiestan una actitud desafiante y se declaran capaces de ponerse al día si realmente lo necesitaran. En cambio, las madres de esa misma condición no sólo no se consideran usuarias de Internet sino que se muestran resignadas (y avergonzadas) de haber quedado atrás, y admiten haberse postergado deliberadamente. Entre los grupos más avezados hay menos contrastes según género, pero llama la atención que las madres dicen usar Internet para fines bastante prácticos mientras que los padres admiten una fuerte veta de usos orientados a la entretención.

**Tabla 4. Usos de Internet**

	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>
<b>Usuarios intensivos</b>	Utilizan Internet de forma muy pragmática: leen noticias, pagan cuentas, mandan y reciben correos electrónicos, vitrinean en línea antes de comprar. Se consideran más pragmáticas que los hombres, a quienes atribuyen fascinación por la tecnología.	Además de usos prácticos como e-mail, lectura de noticias, estudiar y transacciones bancarias, informan una fuerte veta de usos relacionados al ocio: descargar música, ver videos, jugar online. Por ejemplo: "Soy adicto a las series. Si me pierdo un capítulo de Fox, lo miro en Internet antes de que llegue a Chile", "Puedo pasar toda una noche jugando fútbol (por Internet)".
<b>Usuarios limitados</b>	No se consideran a sí mismas como usuarias de Internet. Sin embargo, a través de sus hijos (y esposos, ocasionalmente) han aprendido a usar correo electrónico, descargar información, y comunicarse a través de herramientas como Facebook.	A diferencia de sus contrapartes femeninas, se consideran a sí mismos como usuarios web, aunque infrecuentes. Cuando pueden recurrir a alguien que accede a la web por ellos (en su mayoría para cuestiones prácticas, como revisar e-mails), se convierten en <i>proxy users</i> .

En general, a las madres de ambos grupos les preocupa el impacto de las TIC en sus hijos y familias, tanto en oportunidades (particularmente como ayuda al estudio) como en amenazas, lo cual les hace asumir una actitud más protectora. Las usuarias intensivas mencionan un repertorio conciso de amenazas hacia sus hijos, en particular explotación sexual y pornografía, pero también en lo relativo a una baja capacidad a la frustración en los más jóvenes dada la costumbre *online* de obtener gratificaciones instantáneas.

En cambio, los padres son más impersonales: los hijos son uno entre varios grupos que están siendo afectados por la tecnología (por ejemplo, a varios les preocupan las brechas de ingreso y de habilidades laborales), y no siempre requieren que los protejan porque –estiman ellos– podría reforzar cierta pereza mental y física gatillada por el uso exagerado de Internet. De hecho, a Internet le atribuyen una mentalidad irreflexiva de “copiar y pegar” al estudiar, así como lo fácil que les resulta a los niños conseguir resúmenes de libros y textos *online* que antes debían leerse completos. Varios padres señalan que el aprendizaje escolar no mejora con el uso de tecnología, e incluso inhibe el salir a socializar “de verdad”. Así, varios prefieren orientar a los

niños a que discernan por sí mismos sobre los riesgos potenciales del uso de TIC dado que, entre otras cosas, los niños son más hábiles y pueden burlar los controles parentales disponibles.

**Tabla 5: Percepción de riesgos en Internet**

	<b>Mujeres</b>	<b>Hombres</b>
<b>Usuarios intensivos</b>	Temer concretamente que a sus hijos las TIC les gatillen precocidad sexual, sedentarismo, pérdida de habilidades sociales, flojera, sensación de inseguridad, dependencia excesiva e impaciencia: "No saben cómo entretenerse si no están apretando botones... Te dicen que están aburridos". También les preocupan los efectos en la familia, en particular pasar menos tiempo juntos y conversar.	Perciben riesgos más impersonales que sus contrapartes femeninas: sobrecarga de información, inseguridad en las transacciones bancarias, una vida más acelerada, flojera mental y física, aislamiento social y exclusión. Los hijos son uno entre varios afectados, y los mencionan con una actitud menos protectora: riesgo de flojera, costumbre de "copiar y pegar" en estudios, fácil acceso a contenidos sexuales sin la debida orientación.
<b>Usuarios limitados</b>	Al igual que con las usuarias intensivas, la mayoría teme que sus hijos se comuniquen menos, dependan demasiado de la tecnología y tengan una vida demasiado rápida. Muchas preocupaciones se refieren específicamente a la sexualidad y a sus hijos: acceso a pornografía, falta de control parental eficaz, precocidad sexual, acoso de pedófilos.	Mencionan un amplio repertorio de riesgos generales: alienación, menos comunicación con amigos y familiares, pereza física, ser esclavos de la moda tecnológica. Otro conjunto específico de preocupaciones se refiere a los niños, aunque son menos protectores que las mujeres: supuestamente leen sólo resúmenes para estudiar, y son mucho más avisados que los padres para eludir controles.

Al examinar las respuestas, y teniendo en cuenta su sensación de quedar rezagadas, las usuarias limitadas parecen el grupo más desconectado tecnológicamente de los cuatro considerados. Ellas dependen mucho de sus hijos e hijas para usar la tecnología, pero reclaman que ellos tienen poca paciencia y que no les enseñan adecuadamente. Por otra parte, su baja habilidad tecnológica las hace sentirse inseguras, lo que inhibe su deseo de actualizarse. No es una cuestión de falta de acceso físico: la mayoría tiene al menos un computador conectado a Internet en la casa, pero no lo usan porque lo copan los hijos o el marido. Por el contrario, los padres que son usuarios limitados se declaran más autónomos y subrayan su supuesta capacidad para convertirse en usuarios intensivos si las circunstancias (mayoritariamente laborales) los obligaran a hacerlo.

## 6. Conclusiones

El propósito de este estudio era explorar cómo se relacionaban la exclusión social y la digital, y cuál era la importancia de las experiencias cotidianas y de las redes sociales (familiares, laborales, de amistad) usando como referencia el concepto de exclusión social correspondiente. Se examinaron datos cuantitativos de las encuestas WIP sobre uso de Internet en Chile y otros países para ponderar de qué manera la edad, el género, el nivel educativo y la ocupación influyen en el involucramiento tecnológico de las personas. Ello se complementó con un análisis cualitativo en base a *focus groups* a

un segmento de personas que se encontraran en una zona gris, a medio camino entre la inclusión social/digital plena y la exclusión absoluta: padres y madres de niños en edad escolar de grupos socioeconómicos medios y medios bajos. Como no fue posible encontrar suficientes casos de personas totalmente ajenas a Internet, hubo que distinguir entre usuarios intensivos y limitados.

Los datos cuantitativos derivados de las encuestas WIP y los cualitativos resultantes de los grupos de discusión se complementaron bastante bien. De hecho, la profundización cualitativa permitió comprender mejor y darle sentido a los datos descriptivos cuantificables, los cuales por sí mismos no alcanzaba a explicar por qué se producen diferencias en el uso y apropiación de TIC en grupos que aparecen con similares niveles de acceso físico a estas herramientas.

Si bien es cierto que en Chile y otros países subsisten las causas sociodemográficas conocidas para explicar la exclusión digital (particularmente ingreso, nivel educativo y edad), los grupos focales realizados permitieron dilucidar importantes dinámicas en el seno de las familias analizadas que explicaron diferencias en los niveles de apropiación tecnológica declarado por los diferentes grupos estudiados. Destacan sobre todo los factores relacionados a la ocupación (se trata, mal que mal, de profesionales y técnicos de nivel medio que trabajan en procesar información) y a los roles de género dentro del hogar.

El trabajo proporciona un entorno para aprender a usar Internet y facilita aprender cómo usarla. La gente tiene que estar actualizada, y en el trabajo no sólo puede obtener la asesoría de colegas y técnicos, sino también el acceso al hardware y conexiones de forma gratuita. Casi todos los usuarios intensivos entrevistados son empleados y reconocen la importancia de Internet para su trabajo, mientras que muchos de los usuarios infrecuentes son independientes, *free-lancers* o desempleados.

Se necesita investigar más para determinar qué tan generalizables son estos hallazgos, así como para seguir estas dinámicas y su impacto en las diferentes esferas de la vida cotidiana, entre las cuales destaca la ocupacional. Ella puede verse afectada en el futuro por la evolución de la economía chilena hacia una mayor presencia de trabajos en el sector de servicios e intangibles, lo que podría involucrar mayor flexibilidad y modalidades de trabajo a distancia. Más de la mitad del PIB chileno es generado por actividades de procesamiento de información de un estado a otro, lo cual hace de Chile una "economía de la información" en términos formales, al menos (Avilés *et al.*, 2009; BIT-Chile Project, 2008).

Las relaciones familiares en el hogar son igual de importantes. Los hijos son un motivador de gran relevancia (o de presión, dependiendo de la perspectiva utilizada) para las madres y padres. Los niños y jóvenes tienen los mayores conocimientos tecnológicos dentro de las familias, proporcionan acceso indirecto a Internet a progenitores que son usuarios limitados y, además, les asesoran y enseñan algunas habilidades tecnológicas, aunque al parecer con impaciencia y poco sentido pedagógico.

Tal vez las cuestiones más reveladoras surgen de los usuarios limitados de ambos sexos, la mayoría de los cuales son *proxy users* gracias a que cuentan con familiares y otros contactos sociales que acceden a la red en su lugar, lo cual es consistente con el marco teórico planteado al inicio. Los roles de género pueden explicar la disposición de las madres poco versadas en tecnología a sacrificarse en pro de sus hijos y familia, ya sea al renunciar a un trabajo remunerado a tiempo completo (como los que suelen tener muchos de los usuarios intensivos de ambos sexos) o cuando se hacen a un

lado para que sus hijos utilicen la computadora familiar. Por el contrario, su apego a sus teléfonos celulares es fuerte, a pesar del repertorio de usos más bien básicos que les dan. Las usuarias limitadas constituyen el grupo que se sentía más atrasado tecnológicamente, y admiten sentirse avergonzadas e inhibidas. Por el contrario, muchos de sus contrapartes masculinos se jactaron de su falta de interés para Internet y dijeron que podían aprender a usarla si fuera necesario, aunque podrían estar fingiendo.

Las preocupaciones sobre los riesgos y oportunidades de Internet también difieren según género: mientras que las mujeres hablan con frecuencia acerca de sus hijos de una manera protectora, los padres hablaron de una mayor variedad de retos y oportunidades en forma menos personal y asumieron una postura menos protectora con respecto a sus hijos, incluso crítica, en términos de aumento de la flojera, del aislamiento social, y de la pérdida del pensamiento crítico por parte de los jóvenes.

Así, es posible confirmar la validez del modelo teórico planteado al inicio de este artículo en el sentido que quienes no acceden ni usan intensamente las TIC son normalmente personas que están más aisladas socialmente.

De hecho, las usuarias limitadas resultaron ser el grupo más excluido de los analizados, con fuertes sensaciones de vergüenza e inhibición para actualizarse y aprovechar la tecnología en beneficio propio, el cual aparece postergado en aras de privilegiar que los hijos aprovechen estas herramientas para su futuro. Sus contrapartes masculinos, en cambio, se declaraban más autónomos y, al menos en teoría, capaces de adquirir habilidades *online* en caso de que su trabajo se los demandara de verdad.

En todo caso, ambos contaban con el apoyo de hijos y familiares para acceder vicariamente al ciberespacio, y por ende no estaban excluidos por completo. Los integrantes de estos grupos presentaban niveles más altos de trabajos independientes y *free-lance* que los usuarios intensivos de ambos sexos, la mayoría de los cuales acceden a las TIC de manera gratuita en sus lugares de trabajo, lo que no sólo les da una razón muy concreta para usar estas herramientas, sino que los integra a redes profesionales que los motiva a conectarse con mayor intensidad.

Aquí la diferencia de género se observa en ciertos tipos de uso dado a Internet (las mujeres dicen ser más prácticas, los hombres declaran una fuerte veta de uso relacionada a la entretención) y en el impacto percibido de las TIC en los hijos (las madres se centran en gran medida en ellos con una actitud protectora, mientras que los padres aluden a efectos más generales e impersonales de la tecnología en la sociedad y toman más distancia respecto a sus hijos).

Donde no hubo grandes diferencias fue en la enorme importancia atribuida a los celulares por todos los grupos (sobre todo entre los menos tecnlogizados), quienes se demostraron poco permeables al concepto de convergencia dado que diferenciaron de manera enfática a estos aparatos de Internet y los computadores.

Aunque se requieren más estudios para poder generalizar con más certeza estos hallazgos, esta primera aproximación (que se correlaciona a un análisis equivalente ejecutado en el Reino Unido, pero que no se comenta en este artículo) parece confirmar que el simple aumento de las tasas de penetración cuantitativa de Internet no termina necesariamente con la brecha digital. Esto implica asumir que la exclusión digital y social, al menos en esta etapa de adopción de la tecnología, tiene que ver más bien con los niveles en que las personas se la apropian en su vida cotidiana que

en la cantidad de hogares conectados a la red. Por lo que se pudo apreciar, incluso dentro de un mismo hogar hay diferencias importantes entre sus integrantes.

Por lo visto, no hay una brecha digital sino varias (relacionadas a los niveles de integración de cada persona a diferentes redes sociales). Adicionalmente, las expectativas y utilidad percibida de estas herramientas varían de un grupo a otro y, aunque no se comentan en este artículo, también de país en país. Eso implica que también puede cuestionarse la noción de que hay países tecnológicamente “atrasados” respecto a otros “adelantados”: puede que sólo sean diferentes.

## **Bibliografía**

AVILÉS, D., GODOY, S. y SEPULVEDA, M. (2009): “Size, Structure, and Growth of the Children Information Economy”, en U. Karmarker y V. Mangal (Eds.): *The UCLA Anderson Business And Information Technologies (BIT) Project. A Global Study of Business Practice*, Singapur/Hackensack NJ/Londres, World Scientific Publishing Company.

CASTELLS, M. (2000): *The Rise of the Network Society* (2º ed.), Malden, EE.UU., Blackwell.

GODOY, S. y HERRERA, S. (2004): “Qué ocurre cuando se usa (y no se usa) Internet: resultados del World Internet Project-Chile”, Cuadernos de Información N° 16-17, pp. 71-84.

GODOY, S. y HERRERA, S. (2008): “Precisions About the Broadband Divide in Chile”, en Y. K. Dwivedi, A. Papazafeiropoulou y J. Choudrie (Eds.): *Handbook of Research in Global Diffusion of Broadband Data Transmission*, Hershey, PA, IGI Global, pp. 427-445.

GODOY, S. y HELSPER, E. (2011): “The Long Tail of Digital Exclusion: a comparison between the United Kingdom and Chile”, en *ICT and Performance. Towards Comprehensive Measurement and Analysis*, Nueva York, The Conference Board/Fundación Telefónica (próxima edición).

HARGITTAI, E. (2002): *Second Level Digital Divide: Differences in people's online skills*, First Monday, 7(4), disponible en <http://firstmonday.org/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/view/942/864>.

HILBERT, M. (2010): “Digital gender divide or technologically empowered women in developing countries? A typical case of lies, damned lies, and statistics”, documento no publicado, University of Southern California (USC), Annenberg School for Communication, United Nations Economic Commission for Latin America and the Caribbean (UN-ECLAC), Information Society Programme, DDPE, disponible en: <http://www.martinhilbert.net/DigitalGenderDivide.pdf>.

HELSPER, E. (2008): *Digital Inclusion: An Analysis of Social Disadvantage and the Information Society*, Londres, Communities and Local Government.

LIVINGSTONE, S. y HELSPER, E. (2007): “Gradations in digital inclusion: children, young people and the digital divide”, *New Media & Society*, 9(4), pp. 671-696.

MIDEPLAN (2010): "Encuesta Casen 2009", Santiago de Chile, Ministerio de Planificación del Gobierno de Chile, disponible en [http://www.mideplan.cl/casen2009/RESULTADOS\\_CASEN\\_2009.pdf](http://www.mideplan.cl/casen2009/RESULTADOS_CASEN_2009.pdf).

MINISTERIO DE ECONOMÍA DEL GOBIERNO DE CHILE (Eds.) (2008): *Estrategia Digital 2007-2012*, disponible en [www.estrategiadigital.gob.cl](http://www.estrategiadigital.gob.cl)

NORRIS, P. (2001): *Digital divide: Civic engagement, information poverty, and the Internet worldwide*, Cambridge, MA, Cambridge University Press.

PNUD (2006): *Informe Desarrollo Humano en Chile. Las nuevas tecnologías, ¿un nuevo salto al futuro?*, Santiago de Chile, Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo.

PNUD (2009): *Human Development Report 2009. Overcoming barriers: Human mobility and development*, disponible en [http://hdr.undp.org/en/media/HDR\\_2009\\_EN\\_Complete.pdf](http://hdr.undp.org/en/media/HDR_2009_EN_Complete.pdf).

SELWYN, N. (2004): "Reconsidering political and popular understandings of the digital divide", *New Media & Society*, 6(3), pp. 341-362.

SUBTEL (2009): *IV Informe de Resultados. Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones*, Secretaria de Telecomunicaciones Ministerio de Transporte y Telecomunicaciones, disponible en [ww.subtel.cl/prontus\\_subtel/site/artic/20100205/asocfile/20100205163927/iv\\_informe\\_subtel\\_n09.pdf](http://www.subtel.cl/prontus_subtel/site/artic/20100205/asocfile/20100205163927/iv_informe_subtel_n09.pdf).

VAN DIJK, J. (2005): *The deepening divide: Inequality in the Information Society*, Thousand Oaks, CA, EE.UU., Sage.

VAN DIJK, J. (2006). "Digital divide research, achievements and shortcomings", *Poetics*, 34(4-5), pp. 221-235.

WARSCHAUER, M. (2004): "Technology and social inclusion: Rethinking the digital divide", Cambridge, MA, MIT Press.

WORLD ECONOMIC FORUM (2009): *The Global Information Technology Report 2008-2009*, disponible en [www.weforum.org/pdf/gitr/2009/Rankings.pdf](http://www.weforum.org/pdf/gitr/2009/Rankings.pdf).

WORLD INTERNET PROJECT (2009): *World Internet Project Report*, Los Angeles, CA, USC Center for the Digital Future, disponible en [www.digitalcenter.org/pages/site\\_content.asp?intGlobalId=44](http://www.digitalcenter.org/pages/site_content.asp?intGlobalId=44)

WORLD INTERNET PROJECT (2010): *World Internet Project Report*, Los Angeles, CA, USC Center for the Digital Future, disponible en [www.digitalcenter.org/pages/site\\_content.asp?intGlobalId=42](http://www.digitalcenter.org/pages/site_content.asp?intGlobalId=42).

WORLD INTERNET PROJECT – CHILE (2009): *Los internautas chilenos y sus símiles en el resto del mundo: resultados del estudio WIP-Chile 2008*, Santiago de Chile, Facultad de Comunicaciones UC/CCS, disponible en [http://comunicaciones.uc.cl/prontus\\_fcom/site/artic/20080418/mmedia/MULTIMEDIA\\_2\\_20080418230431.pdf](http://comunicaciones.uc.cl/prontus_fcom/site/artic/20080418/mmedia/MULTIMEDIA_2_20080418230431.pdf).