



## La brecha digital en las tecnologías de información y comunicación (tic) y las redes sociales en la experiencia de la unión comunal de emprendedoras artesanas rurales mapuche de la comuna de padre las casas; región de la araucanía (chile), durante la emergencia sanitaria por el COVID-19 (2020).

Huichapan Valenzuela Valentina

Leal Garcés Angélica

Universidad Autónoma de Chile de la Facultad de Ciencias Sociales y Humanidades, Trabajo Social.

“El desarrollo desarrolla la desigualdad.”  
Eduardo Galeano

Con la intención de comprender las características que producen la brecha digital en el acceso, uso y apropiación de las TIC y redes sociales desde la experiencia de las mujeres de la Unión Comunal de Emprendedoras y Artesanas Rurales Mapuche, de la Comuna de Padre Las Casas, Región de la Araucanía, en el periodo de la emergencia sanitaria por el COVID-19, año 2020, surge este estudio, dado que en el contexto de la pandemia ha aumentado la masificación del uso de las TIC y redes sociales.

El fin es dar a conocer las percepciones de las mu-

jes de esta organización con mención a la brecha digital que se origina por distintos factores como: lugar de residencia, rango etario y capital humano. En relación a la metodología utilizada, nuestro estudio es de carácter cualitativa-exploratoria con respecto a las realidades de once mujeres entrevistadas tanto del área rural como urbana, así mismo, el principal resultado es que aún existen zonas aisladas digitalmente. Dado a esto, nos enfocamos en la política pública de la Agenda Digital, donde aspiramos que esta pueda dar soluciones a las familias que sufren esta problemática, dado que aún existen desigualdades digitales en nuestra población estudio.

**Palabras Claves:** Brecha digital, TIC, RRSS, Mujeres mapuche, Emergencia sanitaria.

### Abstract

With the intention of understanding the characteristics that produce the digital gap in the access, use and appropriation of the ICT and social networks from the experience of the women of la Unión Comunal de Emprendedoras y Artesanas Rurales Mapuche, from Padre Las Casas Commune, the Araucanía Region, in the period of the sanitary emergency caused by the COVID-19, in the year 2020, this study arises, since the massive use of the ICT and social networks has increased due to the context of the pandemic.

The purpose is to present the perceptions of women of this organization in relation to the digital gap that originates from different factors such as: where they live, age range and human capital. According to the methodology, our study is qualitative-exploratory in relation with the realities of eleven women interviewed in both rural and urban areas. The main result is that there are still digitally isolated areas. As a result, we focused on the public policy of the Digital Agenda, where we hope that it can provide solutions to the families that face this problem, due to the fact that there are still digital inequalities in our study population.

**KEYWORDS:** Digital gap, ICT, SN, Mapuche women, Health emergency.

### Introducción

Esta tesis de pregrado se basa en un estudio que se realizó en la Organización de la Unión Comunal de Emprendedoras y Artesanas Rurales Mapuche (UCM) de la comuna de Padre Las Casas. La UCM se encuentra apoyada por la Unidad de Desarrollo Económico Local (UDEL) Municipal, el cual pertenece al Programa de Fomento a la Artesanía y Turismo.

El tema que se abordará en las siguientes páginas se relaciona con la brecha digital, la influencia de las tecnologías de la información y comunicación (TIC) además de las redes sociales (RRSS) las cuales inciden en la vida cotidiana de los miembros de la Unión Comunal. Por otra parte, se hará mención a las políticas públicas que existen desde el gobierno en relación a esta problemática social y el proceso de funcionamiento, dando énfasis a cómo ha afectado la brecha digital en la etapa de emergencia sanitaria año 2020, producida por el virus COVID-19.

Este estudio tiene como objetivo general, comprender las características de la brecha digital en las TIC y redes sociales desde la experiencia de las mujeres de la Unión Comunal de Emprendedoras y Artesanas Rurales Mapuche de la comuna de Padre las Casas, región de la Araucanía, en el periodo de la emergencia sanitaria por el COVID-19, 2020.

En cuanto a los supuestos que se plantearon en esta investigación, se afirma que la Unión Comunal están sufriendo una crisis económica. Dado esta situación, entre los miembros de la UCM se masifica el uso de las TIC junto con las RRSS. Entre las mujeres seleccionadas en este estudio, pertenecientes al área rural y urbana, dedicadas completamente a la producción y comercialización de productos tradicionales descendientes del pueblo Mapuche, se presentan distintos factores que generan la brecha digital como lo son: económico, geográfico, educacional, etc. Como resultado, las mujeres se convierten en víctimas de las desigualdades digitales, específicamente en el contexto de la emergencia sanitaria, ya que, la mayoría de los trámites y la entrega de información que se realizan en plataformas digitales.

Nuestra investigación es importante para las distintas disciplinas que conforman las ciencias sociales, dado que también se pueden relacionar con otras áreas, ya que el tema de la brecha digital es una nueva problemática social a causa de otros factores ya existentes como económico, geográfico, etc. Esta situación puede provocar problemas de integración, por ende, gracias a las investigaciones relacionadas, se puede estudiar esta problemática con las personas afectadas para que se puedan realizar futuras intervenciones para diseñar nuevas políticas públicas acordes a esta desigualdad social, con el fin de aumentar el acceso a las TIC y RRSS para tener mejores oportunidades.

### 1. Métodos Y Materiales

En la investigación se utilizó el enfoque cualitativo, este fue relevante para nuestro estudio, dado que trata de comprender las experiencias y discursos de las mujeres de la Unión Comunal. Este tipo de investigación, además se complementó con el diseño fenomenológico. Por otra parte, nuestro estudio fue de carácter exploratorio-descriptivo. Con respecto al estudio exploratorio, este se vinculó con nuestra investigación puesto que la brecha digital es un tema que no ha sido abordado en la comuna de Padre Las Casas, considerando además que no se han realiza-

do estudios semejantes sobre esta problemática en el marco de la contingencia actual, lo cual es relevante por el impacto que se ha producido a causa de la emergencia sanitaria a lo largo de nuestro país.

Además, nuestra investigación se basó en el estudio descriptivo. Donde, se describió la información recolectada a partir del fenómeno de la brecha digital a través de las percepciones de las mujeres de la Unión Comunal a propósito del uso, acceso y apropiación con respecto a las TIC y redes sociales. De esta forma analizamos y describimos sus experiencias personales y familiares para poder interpretar en profundidad esta problemática.

## 2. Resultados

En primer lugar, en relación con las conclusiones del análisis de los resultados de nuestro estudio, podemos decir que existe una brecha digital en las mujeres de la Unión Comunal. Por lo tanto, podemos visualizar que todas las entrevistadas de ambos sectores geográficos tienen manejo del celular y del WhatsApp. También, en cuanto al rango etario, podemos decir que la edad no influye en la apropiación de las entrevistadas.

Además, la mayoría de las mujeres entre el área rural y urbana no mencionan el computador. Por lo tanto, no todas las personas cuentan con el manejo de las plataformas digitales de gobierno y de las TIC para realizar trámites ministeriales. Igualmente, las mujeres señalan que las plataformas digitales de gobierno deberían tener la opción de ser en mapudungun. También, de esta forma visualizamos que todas las mujeres, ya sean rurales o urbanas cuentan con experiencias en las TIC, ya sea por ellas mismas o por la ayuda de un familiar.

Asimismo, otro factor principal que genera la brecha digital es la escasa señal en los sectores rurales, ya que todas las mujeres utilizan las redes sociales y manejan las tecnologías de la información y comunicación. Además, cabe mencionar, que, en relación a los testimonios de las entrevistadas, con respecto a si se produce una diferencia entre las personas mapuche y no mapuche, estas responden que no es un factor que produzca desigualdades en la brecha digital.

Por último, la mayoría de las mujeres responden que antes de la pandemia “no era lo mismo”, en el uso de las TIC y redes sociales, así mismo, casi todas las entrevistadas coinciden que es importante conectarse

a internet en esta pandemia, de tal modo argumentan algunas mujeres que se les ha hecho difícil esta situación.

Por otra parte, en relación a la discusión teórica, esta hace mención de la Agenda Digital, la cual fue elaborada en el año 2015 para disminuir la brecha digital, con objetivos que tienen como meta ser cumplidos en el año 2020. Dado esta situación podemos visualizar según nuestra población de estudio que aún siguen existiendo desigualdades hasta la fecha, por lo tanto, podemos ver que el Estado Chileno todavía tiene desafíos pendientes que cumplir. Por último, como investigadoras, aspiramos que la agenda digital pueda dar soluciones a las familias que sufren esta problemática.

Para concluir, podemos visualizar que en nuestra investigación existe una brecha digital en las mujeres de la UCM de la comuna de Padre las Casas. Esta se da por diferentes factores, tales como el área geográfica, factor económico y capital humano.

Es por esto que, en las mujeres de la Unión Comunal, en cuanto al lugar de residencia, se visualiza una diferencia entre las entrevistadas que residen en el campo con las del área urbana, ya que la cobertura telefónica es deficiente en el área rural, produciendo que las mujeres tengan que hacer dobles esfuerzos para conseguir señal, como, por ejemplo, salir de sus hogares y caminar kilómetros para obtenerla. Además, hay días donde las condiciones climáticas no favorecen la obtención del internet dejando aisladas a muchas de estas y a sus familias, dificultando la comunicación con sus pares y la realización de trámites, etc., y es por esto que se produce la brecha digital geográfica. Esto se diferencia de la zona urbana, puesto que son pocas las ocasiones en las que estos sectores quedan sin internet.

Por otra parte, en cuanto al factor económico, existen mujeres del área rural en este estudio que no cuentan con los recursos económicos necesarios para la obtención de datos móviles, por lo que, muchas veces tienen que recargar a diario su celular, ya que no cuentan con un plan de internet. Igualmente, esta situación ocurre para el acceso a las TIC, dado que la mayoría de las entrevistadas del campo no utilizan el computador, ya que en temas económicos este es menos accesible que un celular por su valor.

En relación al rango etario, podemos afirmar que, con respecto a las mujeres de mayor edad, las cuales

habitan en el área rural, estas necesitan la ayuda de alguien más para acceder a las TIC, redes sociales, ingresar a las plataformas digitales del gobierno, o resolver la desconfiguración del celular, produciendo, entre otras cosas se les dificulte la obtención de los beneficios del Estado, y que muchas veces tengan que realizar sus trámites de manera presencial a pesar de la emergencia sanitaria que estamos viviendo.

Por otra parte, con respecto a las personas mapuche y no mapuche, siete mujeres de nuestro estudio entre el área rural y urbana que se consideran mapuche, según los testimonios de las entrevistadas, no existen diferencias culturales en relación a la brecha digital en las mujeres mapuche. Así mismo, se produce una diferencia mínima en tres mujeres mapuche, las cuales tienen una edad avanzada y que residen en el campo en comparación con las demás, es por esto, que tienen dificultades en el manejo y acceso a las TIC y redes sociales.

Por último, en cuanto al capital humano, podemos hacer mención que las mujeres de nuestro estudio tienen un acceso limitado a utilizar las TIC y redes sociales, ya que solo tienen un mayor manejo del celular y el WhatsApp. Esto se da porque el celular es más fácil de obtener, ya que es más accesible en temas económicos y da la posibilidad de realizar llamadas sin internet, es por esta razón que todas las mujeres rural y urbana cuentan con un celular propio. Por otra parte, en cuanto al WhatsApp, este es más popular entre estas y todas las personas por su fácil manejo, ya que existen otras aplicaciones de mensajería instantánea que las entrevistadas desconocen. Es por esto, que estas manejan las redes sociales, sobre todo el WhatsApp, para ofrecer sus productos, participar en los grupos, realizar video llamadas, enviar fotos y saber de los familiares y colegas de trabajo, etc. Como resultado, de que las mujeres no han tenido una educación en cuanto al manejo de las demás tecnologías de la información y comunicación y de las otras redes sociales, donde sería fundamental que pudieran utilizar de mejor manera y descubrir otras aplicaciones que podrían ser útiles para su diario vivir.

Uno de los supuestos en los que se basa nuestro estudio es que las mujeres de la UCM se encuentran en una crisis económica temporal, producto de la pandemia. Esta situación la validamos, ya que, la mayoría de las mujeres confirmaron que antes era más fácil vender sus productos de manera presencial en las distintas muestras culturales que se realizaban con el fin de comercializar sus confecciones. También

afirman que ellas dado a la contingencia, han aumentado el uso de las TIC y redes sociales.

Por otro lado en los supuestos de nuestro estudio, tenemos como factores que producen la brecha digital; los ingresos económicos, donde podemos dar cuenta que esto ocurre en algunas mujeres, ya sea para la obtención del internet o para adquirir una TIC anexa al celular, también tenemos la identidad cultural en el cual en este grupo de mujeres no se notan diferencias por pertenecer a la etnia mapuche al comparar con mujeres no mapuche, la ubicación geográfica esta influye de una manera significativa en las mujeres que residen en el campo, el principal problema, es el de cobertura telefónica para realizar llamadas y acceder a internet. Por último, el nivel de estudios en base al capital humano, dado que las mujeres tienen un escaso conocimiento y manejo de las TIC y redes sociales, creemos que al tener una baja educación en estos temas afecta directamente el uso de las TIC, redes sociales, pero por sobre todo el acceso en las plataformas digitales del gobierno a causa de una baja apropiación, produciendo que algunas mujeres queden fuera de las postulaciones que se han realizado con relación a la emergencia sanitaria.

Es por esto, que la brecha digital produce desigualdades sociales como la discriminación tecnológica, teniendo como resultado, pobreza y exclusión social, al privar una parte de la sociedad de recursos esenciales para el desarrollo y generar riqueza. Además, el rol del Estado es enfocarse en desarrollar una agenda de transformación digital que abarque todas las necesidades desde las distintas realidades sociales.

## 3. Discusión Teórica.

Primeramente, la discusión teórica pretende hacer una contrastación y discutir la realidad de las mujeres de la Unión Comunal en base a los autores que hemos citado en nuestro marco teórico, enfocándose específicamente en las ideas de “brecha digital”, “políticas públicas” y la “Agenda Digital”.

Para comenzar, dentro de nuestra investigación encontramos distintos elementos que producen la “brecha digital”, según las entrevistas realizadas a las mujeres de dicha organización, los cuales serían el capital humano, el factor económico, la apropiación en TIC y redes sociales y el factor geográfico.

Con respecto a los factores de la brecha digital, con-

cordamos con Selwyn (2004), ya que propone que los principales elementos que gatillan en la brecha digital son el acceso, el uso y la apropiación. Coincidimos con este autor, dado que la escasa apropiación que tienen las mujeres del área rural en las plataformas digitales de gobierno afecta en su diario vivir, ya que es desigual y limitado por el lugar donde habitan en comparación con las entrevistadas que residen en la zona urbana. Además, podemos agregar que, en relación al acceso, este es limitado para todas las mujeres de la Unión Comunal, haciendo que el uso sea frecuente solo en la TIC del celular y de la red social WhatsApp.

Respecto a la edad en las mujeres en temas de apropiación, podemos referir que las entrevistadas del área rural y de mayor edad tienen dificultades para manejar estas TIC, algunas redes sociales y plataformas del gobierno, por lo que suelen pedir ayuda a personas externas o a algún familiar para utilizar y manejar estas.

Dicho de otra manera, las entrevistadas rurales suelen tener conocimientos que no están relacionados con las TIC y redes sociales, sino que se enfocan en la agricultura, en la ganadería y el cuidado de su hogar, ocupando su mayor tiempo en este tipo de actividades que las obliga, de cierta manera, a alejarse de los conocimientos de las tecnologías de información y comunicación y del manejo de las redes sociales. Además, por motivos de distancia tienen una baja relación con distintos grupos sociales, como instituciones, juntas de vecinos, centros de salud, 90, etc., situación que tal vez afecte en la obtención de conocimientos en base a estos temas, considerando que las entrevistadas tienen una baja apropiación, pocos conocimientos, disminuido acceso y un bajo uso de estas tecnologías.

En relación a los elementos que producen la brecha digital, también concordamos con el autor Korup y Szydlik (2005), en cuanto estos serían el capital humano, el contexto familiar (los recursos económicos) y el contexto social (lugar de residencia). En este sentido, en relación a la realidad de las mujeres de la Unión Comunal vemos que el capital humano es uno de los factores de la brecha digital, ya que las entrevistadas tienen bajos conocimientos en relación a las TIC y redes sociales, dado que no han tenido estudios previos en estos temas.

También tenemos el factor económico (dentro del contexto familiar), el que resulta clave para la obten-

ción de distintos servicios como el internet y aparatos tecnológicos. Igualmente, el factor geográfico (dentro del contexto social), ya que no existe una variedad de compañías que funcionen de una manera óptima en las zonas rurales. Además, podemos destacar que entre las mujeres rurales y urbanas se genera una diferencia, ya que tienen distintos estilos de vida que marcan los factores de la brecha digital. Es decir, las mujeres que habitan en las zonas urbanas tienen más servicios a su disposición y también se relacionan con más instituciones de forma inmediata, a diferencia de las mujeres de la zona rural, que estas están acostumbradas a la presencialidad y a las orientaciones externas de algún funcionario municipal en sus distintos trámites.

En cuanto a las plataformas digitales del gobierno, las mujeres del área rural tienen una escasa apropiación en estas, afectando de igual manera su diario vivir, ya que dicha apropiación es desigual y limitada por el lugar donde viven en comparación con las entrevistadas que residen en la zona urbana. Por ejemplo, para obtener algún beneficio del Estado en época de pandemia, a las entrevistadas se les ha hecho difícil poder hacer los trámites de manera presencial, y es por esto que pierden estos beneficios. Cabe mencionar que la emergencia sanitaria las ha imposibilitado para desarrollar sus actividades económicas que normalmente realizaban, entre otras cosas porque antes de este contexto ellas realizaban sus trámites de manera presencial y sin ninguna dificultad. Esto las ha obligado a que, durante esta situación, utilicen más las TIC y redes sociales como un medio para vender sus productos y para realizar trámites.

Por otro lado, concordamos con Sancén (2014), quien expone que la globalización produce que las personas pierdan ciertos rasgos y prácticas de su cultura. Por ejemplo, las plataformas digitales de gobierno no incorporan la opción que la página web éste traducida al mapudungun ni a ninguna otra lengua de algún pueblo originario chileno. Por lo tanto, no se fomenta que estas personas se sientan incluidas y tengan la posibilidad de hacer valer su cultura, debido a que se favorece el idioma dominante, en este caso el español, generando la pérdida de las raíces ancestrales.

Así mismo, coincidimos con Bauman (1998), en su teoría de la "modernidad líquida". Donde las características de esta teoría son los procesos de globalización, los cuales, producen cambios en las personas producto de los avances de las tecnologías, y así

también, están los consumidores imperfectos, donde las personas no pueden adquirir ciertas tecnologías y la sociedad se lo impone, de esta forma, un claro ejemplo sería, en el contexto de la emergencia sanitaria donde las mujeres de nuestro estudio tienen la necesidad de utilizar una TIC y redes sociales pero no cuentan con los medios para acceder a ellas.

Por otro lado, al preguntar si las mujeres encontraban que había una diferencia entre las personas mapuche y no mapuche para conectarse a internet, la gran mayoría respondió que "no", lo que fundamentan de acuerdo a sus vivencias. Por lo tanto, podemos ver que la brecha digital, según las mujeres entrevistadas, no se da por las diferencias culturales, dado que la homogeneización (la cultura dominante prevalece por las minorías) donde esta es una amenaza constante de la globalización, es por esto, que creemos que las personas mapuche han tenido que adaptarse al aumento de estos cambios tecnológicos.

Por otra parte, con respecto a las políticas públicas concordamos con Velásquez (2009), ya que estas son fundamentales para solucionar alguna problemática que afectan a un determinado porcentaje de la población. Es por esto que en nuestro marco teórico nombramos la política pública de la Agenda Digital, la que sustenta nuestro estudio. Esta política pretende "que el uso masivo de las tecnologías se transforme en un medio para reducir las desigualdades y pueda abrir mejores oportunidades de desarrollo, y contribuir al respeto de los derechos de todos los chilenos". (Gobierno de Chile, 2020).

En nuestra investigación hemos visto reflejado que aún esta política pública promulgada en el año 2015, en el gobierno de la ex presidenta Michelle Bachelet, no se realiza completamente, en tanto una de las características que tiene es impulsar los servicios de distintas instituciones públicas entre la ciudadanía, a través de los dispositivos móviles y de diversas aplicaciones. Todo esto con el objetivo de un desarrollo inclusivo del país, tanto del área rural y urbana, basado en el uso de las tecnologías e Internet. El resultado, esto no se ha llevado a cabo, puesto que ciertas acciones que, a la fecha del presente año 2020, deberían haber estado concretas, aún no se han materializado.

En este sentido, en la comuna de Padre las Casas y entre las mujeres de la Unión Comunal, ha quedado en evidencia que hay un gran número de familias, tanto rurales como urbanas, que se han sentido excluidas por la "masificación del uso de las TIC y redes

sociales" en esta emergencia sanitaria. Esto porque tampoco se han realizado medidas inclusivas para las personas que no pueden tener acceso a estas TIC, redes sociales y plataformas digitales de gobierno. Por lo tanto, la emergencia por el COVID-19 ha dejado vulnerable y ha generado nuevas problemáticas sociales a muchas personas por no contar con el manejo de estas tecnologías y muchos menos con el acceso, afectando la utilización de estas.

Finalmente, con la política pública de la Agenda Digital, la cual ha tenido ciertos avances hasta el momento, donde 24 medidas han sido cumplidas, 39 están en proceso por lo tanto da la suma de 63 medidas. Es por esto, que el actual presidente Sebastián Piñera, está trabajando para presentar próximamente nuevas ideas a esta, con el fin de acelerar los procesos de apropiación en las TIC y redes sociales en todos los ámbitos de la vida social y económica de las personas. (Gobierno de Chile, 2020). 93

Es por esto, que anhelamos que esta política pública pueda reducir la brecha digital y aumentar el desarrollo del país e incluir a los sectores aislados digitalmente, para así estar preparados como sociedad en asuntos relacionados con las tecnologías de información y comunicación, así como con las redes sociales, para una posible pandemia o catástrofe natural.

#### 4. Conclusión.

Primeramente, en este apartado se pretende mencionar los alcances que se consideraron para dicha investigación. Y es por esto que, nuestro estudio es exploratorio, ya que fue un tema que no ha sido estudiado con anterioridad, por lo tanto, nos permitió tener una aproximación sobre esta problemática en relación a las mujeres de la Unión Comunal, donde, tuvimos las principales características que genera la brecha digital, a partir de los testimonios de las mujeres de la UCM de la comuna de Padre Las Casas.

Con respecto a nuestro estudio, creemos que sería fundamental darle continuidad a esta investigación, ya que esta como se dijo anteriormente nos dio una aproximación sobre la brecha digital. Por lo tanto, sería importante en futuras investigaciones ampliar el sector de estudio a toda la comuna de Padre las Casas y/o la región de la Araucanía en comunidades indígenas. Además, sería importante que se añadiesen estudios cuantitativos, ya que buscan medir la magnitud del fenómeno estudiado y se interpretan de una manera objetiva.

Por último, vemos que esta es una nueva problemática social, con respecto a la brecha digital, que deja a esta población vulnerable en temas labores, educacionales, en su vida cotidiana. Por lo tanto, es relevante, que se generen más estudios enfocados en estas desigualdades, ya que estos efectos son producto de la globalización, es por ello que es necesario darles otra mirada desde distintas disciplinas para generar intervenciones eficaces y eficientes.

### 5. Propuestas De Intervención.

Primeramente, la propuesta de intervención busca dar respuesta a los problemas detectados en nuestro estudio con las mujeres de la Unión Comunal de la Comuna de Padre las Casas, en relación a la brecha digital.

Según nuestro punto de vista, con respecto a la Agenda Digital, se debería considerar en más profundidad una evaluación durante este proceso, para así estar monitoreando la metodología que se ha utilizado durante el transcurso, y si este se ha estado monitoreando de una manera eficiente. Además, de ver la población que ha sido beneficiada y si esta se ha estado llevando a cabo, y sobre todo, monitorear si los seis objetivos específicos de esta política pública se están cumpliendo, pero principalmente, los tres objetivos en los que se basa nuestro estudio, los cuales son: alcanzar la conectividad universal, apoyar la utilización y desarrollo de tecnologías de información y comunicación para mejorar de manera substancial la calidad de vida de todas las personas, y poner las tecnologías al servicio de la calidad de la educación.

Con respecto al objetivo específico de "alcanzar la conectividad universal", planteamos desde nuestra mirada como trabajadoras sociales en formación, que es necesario que todas las personas cuenten con un acceso de calidad y precios asequibles al internet y de alta velocidad para todas las personas. Es por esto que, al conocer la realidad de las mujeres de la Unión Comunal, visualizamos que este objetivo no se ha cumplido en un cien por ciento hasta la fecha, ya que, las mujeres expresaron muchas veces que el internet en el campo era deficiente. Además, con respecto al contexto de la emergencia sanitaria, esto ha hecho que se genere un aumento en la dependencia de las TIC en las entrevistadas, dejando en evidencia el déficit que se genera por la calidad de las conexiones. Por último, nuestra propuesta de intervención en relación a dicho objetivo sería que los trabajadores sociales que desempeñan sus labores en institucio-

nes municipales realizaran una ficha socioeconómica para conocer la realidad de las personas que están aisladas digitalmente, que no cuentan con los recursos suficientes para conectarse a internet, para así, subsidiar el acceso a la conectividad. Podemos agregar que una de las propuestas de la Agenda Digital es acercar el Estado a la ciudadanía, teniendo al servicio de todos, la disponibilidad de las plataformas digitales en sus celulares. Todo esto con el objetivo de un desarrollo inclusivo del país, tanto del área rural y urbana. Dado esto, nuestra propuesta sería que, primeramente, todas las personas por medio de su celular pudieran descargar las aplicaciones más importantes del Estado y que estas funcionen sin la necesidad de requerir internet. además, que cuando una persona fuera a comprarse un celular, este ya viniese con las aplicaciones ministeriales instaladas. Por último, el desafío del trabajador social sería fomentar la participación ciudadana pese al rango etario, al capital humano y el sector geográfico, en el uso de las TIC y redes sociales promoviendo capacitaciones a los distintos sectores sociales del país, tomando en consideración la inclusión de los pueblos originarios en las plataformas digitales del gobierno.

Por otra parte, en relación al objetivo específico de "apoyar la utilización y desarrollo de tecnologías de información y comunicación para mejorar substancialmente la calidad de vida de todas las personas", planteamos que es necesario que todas las mujeres cuenten con una apropiación para manejar las TIC y redes sociales, pero por sobre todo las plataformas digitales del gobierno. Es por esto que, al conocer la realidad de las entrevistadas, podemos concluir que estas tienen una baja apropiación afectando el manejo de estas herramientas y muchas veces estas deben depender de otras personas, haciendo que pierdan su autonomía en estos temas. Dado esto, podríamos proponer de manera inmediata como un plan piloto que da respuesta a lo que se está viviendo en esta emergencia sanitaria, que los profesionales de instituciones públicas realicen visitas domiciliarias con todos los protocolos preventivos sanitarios a los hogares de las personas que se encuentran más aisladas digitalmente, para realizarles orientaciones en la plataforma del registro social de hogares, ya que este es fundamental a la hora de postular a los beneficios sociales que entrega el Estado.

Y, por último, con respecto al objetivo específico de "poner las tecnologías al servicio de la calidad de la educación", pensamos que es necesario que, en

relación a las mujeres de nuestro estudio, es fundamental que ellas puedan adquirir conocimientos sobre el manejo de las TIC y plataformas digitales para ayudar a sus hijos en sus clases online. Es por esto, que, al conocer la realidad de las entrevistadas, podemos mencionar que muchas de ellas que residen en el área rural, no cuentan con una apropiación de las plataformas digitales, de las TIC y redes sociales. Dado esta situación, planteamos que cuando los hijos de las entrevistadas retomen las clases presenciales en los colegios rurales, poder realizarles una capacitación gratuitas a los padres para apoyar a sus hijos en las tareas, ya que muchas desconocen estas tecnologías y, por tanto, les genera una sensación de incertidumbre ante éstas. Por lo tanto, el desafío es capacitar a los familiares con un equipo multidisciplinario, (que comprenda trabajadores sociales, psicólogo, encargados de convivencias escolar e informáticos) que son afectados por la brecha digital, para que así con el paso del tiempo y con el avance de las tecnologías, los familiares puedan apoyar a los niños en ámbitos de educación, e igualmente todas las personas mayores puedan retomar estudios y así generar conocimientos y participación activa sobre la educación de las TIC y las plataformas digitales.

Además, las tecnologías de información y comunicación favorecen distintas necesidades en los grupos familiares, es decir, que el uso de estas tiene distintas funciones, como lo es el ocio y también adquirir conocimientos en el ámbito educacional. Es por esto que los padres cumplen un rol fundamental a la hora de que sus hijos empiecen a manejar las TIC y redes sociales, ya que ellos pueden utilizarlas para usos positivos y negativos. Cabe destacar que esta última ha tenido distintas desventajas, como lo es con el cyberbullying, el grooming y el sexting. Por ende, la propuesta que planteamos es, que una vez que los padres ya hayan adquirido conocimientos en la capacitación de las TIC y redes sociales, se realice una campaña que profundice los temas de cyberbullying, el grooming y el sexting, dado que estas son amenazas para los niños y adolescentes que se exponen a la utilización del internet. Entonces, es fundamental que los padres y familiares tengan conocimientos de estos temas para incorporarlos en las pautas de crianzas.

Por lo tanto, los principales roles que ejercería el trabajador social en estas propuestas serían de: orientador, acompañando a los usuarios a buscar alternativas para satisfacer sus necesidades, en temas

de TIC, redes sociales y plataformas del gobierno, identificador de las situaciones, utilizando diagnósticos socio-digitales, educador enfocándonos en temas socio-digitales como parte de la vida cotidiana de las personas y por último, planificador, el cual busca ayudar a los individuos a resolver problemas de la brecha digital, fundamentándose en la Agenda Digital. En cuanto a la relación a las intervenciones propuestas, estas se enmarcan en el modelo de intervención de "Desarrollo Comunitario", en este proceso intervienen dos actores principales, el primero sería la población afectada que participa activamente con sus acciones proponiendo ideas, y el gobierno organiza los recursos a través de las políticas públicas, que sería en este caso la Agenda Digital. Este modelo tiene como finalidad, lograr el mejoramiento de las condiciones económicas, sociales, culturales y humanas, además de modificar problemáticas que sean un freno para el desarrollo social. (Raya, 2005).

De esta forma, el modelo de Desarrollo Comunitario se relaciona con el Estado, ya que actúa en la gestión de recursos, abriendo instancias para que las personas puedan dar sus opiniones y así generar una participación activa de la sociedad en base a sus problemáticas. Además, el modelo de intervención crítico dialéctico / acción participativa, busca también que las personas participen e investiguen en el diagnóstico de sus problemas y sus posibles soluciones, ya que este se centra en el desarrollo humano para potenciar las capacidades de las personas relacionándose con el modelo de desarrollo comunitario.

Y, por último, para el Trabajo Social contemporáneo, es un desafío involucrarse en la transformación digital que está ocurriendo en la sociedad. Ya que, dado a esta situación es necesario que el trabajador social participe en capacitaciones con las TIC y redes sociales en relación a los ejes de la "Agenda Digital", sobre todo en los procesos para disminuir las desigualdades tecnológicas a través de las distintas realidades de las personas. De igual manera desempeñar un buen manejo en las plataformas del gobierno, para poder asesorar a los usuarios. Por último, articular metodologías, técnicas y modelos de intervención utilizando las TIC y redes sociales.

### 6. Alcances Y Consideraciones Finales

Primeramente, en este apartado se pretende mencionar los alcances que se consideraron para dicha investigación. Y es por esto que, nuestro estudio es exploratorio, ya que fue un tema que no ha sido es-

tudiado con anterioridad, por lo tanto, nos permitió tener una aproximación sobre esta problemática en relación a las mujeres de la Unión Comunal, donde, tuvimos las principales características que genera la brecha digital, a partir de los testimonios de las mujeres de la UCM de la comuna de Padre Las Casas.

Con respecto a nuestro estudio, creemos que sería fundamental darle continuidad a esta investigación, ya que esta como se dijo anteriormente nos dio una aproximación sobre la brecha digital. Por lo tanto, sería importante en futuras investigaciones ampliar el sector de estudio a toda la comuna de Padre Las Casas y/o la región de la Araucanía en comunidades indígenas. Además, sería importante que se añadieran estudios cuantitativos, ya que buscan medir la magnitud del fenómeno estudiado y se interpretan de una manera objetiva.

Por último, vemos que esta es una nueva problemática social, con respecto a la brecha digital, que deja a esta población vulnerable en temas laborales, educacionales, en su vida cotidiana. Por lo tanto, es relevante, que se generen más estudios enfocados en estas desigualdades, ya que estos efectos son producto de la globalización, es por ello que es necesario darles otra mirada desde distintas disciplinas para generar intervenciones eficaces y eficientes.

## 7. Referencias Bibliográficas

Bauman, Z. (1998). Trabajo, consumismo y nuevos pobres. Barcelona: Open University Press.

Cañón, R., Grande de Prado, M., Cantón, I. (2016). Brecha digital: impacto en el desarrollo social y personal. Factores asociados. Tendencias Pedagógicas, núm. 28, pp. 115-132. Extraído de <http://dx.doi.org/10.15366/tp2016.28.009>.

Gobierno de Chile (2020), Agenda Digital, (p. s.p) Extraído de <http://www.agendadigital.gob.cl/#/agenda/que#top-page>.

Gómez, D., Alvarado, R., Martínez, M., y Díaz de León, C. (2018). La brecha digital: una revisión conceptual y aportaciones metodológicas para su estudio en México. Entre Ciencias: Diálogos En La Sociedad Del Conocimiento, VI(16):49-64. Extraído de <http://dx.doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2018.16.62611>

Raya, E. (2005). Modelos de intervención en trabajo social comunitario. España. Artículo Universidad

Rioja, 20, 32.

Sancén, F. (2014). Zygmunt Bauman, La cultura en el mundo de la modernidad líquida, trad. Lilia Mosconi, Fondo de Cultura Económica, México, 2013, Diánoia, LIX(73),177-181. Extraído de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=584/58433544012>

Velásquez, R. (2009). Hacia una nueva definición del concepto "política pública". Desafíos, 3:149-187. Extraído de <https://www.redalyc.org/pdf/3596/359633165006.pdf>.