

# INTERNET AL ALCANCE DE LAS PERSONAS EXCLUÍDAS: ¿UN HECHO POSIBLE?

Manuela Rau de Almeida Callou  
Doctoranda en Periodismo y Ciencias de la Comunicación  
(Universidad Autónoma de Barcelona)  
[manu\\_callou@yahoo.com.br](mailto:manu_callou@yahoo.com.br)

Juciano de Sousa Lacerda  
Doctorando en Ciencias de la Comunicación  
UNISINOS (Brasil)  
[juciano\\_lacerda@yahoo.com.br](mailto:juciano_lacerda@yahoo.com.br)

## **Resumen:**

Este artículo tiene como finalidad describir y discutir el acceso a Internet de personas menos favorecidas económicamente, analizando sus particularidades como medio de comunicación y los cambios producidos por su utilización para mejores oportunidades de vida y de trabajo para estas personas. Por lo tanto, hacemos referencias a iniciativas llevadas a cabo en Brasil, particularmente en el estado de Pernambuco, poniendo ejemplos que acercan las tecnologías a las personas social y económicamente menos desarrolladas. Consideramos que la utilización de Internet puede ser un agente de cambio social, ya que puede proporcionar a las personas inserción social y laboral.

**Palabras clave:** internet, comunicación, inclusión digital

## **1. Introducción: las nuevas tecnologías a servicio de la sociedad como un todo**

En un mundo globalizado, en que cada vez más se necesita igualdad de oportunidades a la población mundial y calidad de acceso a la información, el contexto de la comunicación parece cambiar de perspectiva. La comunicación vertical, en la que el director ejerce el poder sobre su subordinado o que los países ricos ejercen su poder sobre los pobres, aunque esas situaciones siguen sucediendo, empieza a tener más importancia una comunicación más horizontal y con una perspectiva más participativa, cooperativa y aplicada a un cambio de actitudes. Consideramos que este hecho está relacionado con una mundialización más regionalizada, en que los aspectos globales, sociales y culturales afectan a las sociedades locales, que también se sienten comprometidas con el mundo.

Así que las nuevas tecnologías, principalmente internet, se han convertido en instrumentos fundamentales de información y de comunicación, tanto en el ámbito académico, laboral y en el área del ocio. Pero, ¿será que todas las personas del mundo tienen acceso a este nuevo medio? O ¿será que estas personas no están interesadas en utilizarlo? Sin embargo, internet proporciona,

entre otras ventajas, la facilidad de comunicación entre las personas, rompiendo la barrera entre el espacio y el tiempo, nuevas formas de relación social, de entretenimiento.

En esa perspectiva, Manuel Castells (1999) afirma que estamos pasando por una revolución digital: el analfabeto actual es aquel que no sabe utilizar el ordenador e internet, y no más aquel que no sabe leer y escribir. Hay autores que dicen que estamos en otra era, la llamada era digital, sociedad digital, sociedad del conocimiento, sociedad de la información. En realidad, todas estas nomenclaturas nos dicen lo mismo: estamos en un momento en que el conocimiento y la digitalización son elementos fundamentales, pero el cambio apunta, todavía, a un desequilibrio de fuerzas, en que los grandes centros productores de información siguen en el control. Es lo que apunta la Cumbre de Túnez, en la cual los EEUU mantuvieron el poder de controlar la creación de nuevos dominios de la internet mundial a través de la Internet Corporation for Assigned Names and Numbers - ICANN<sup>1</sup>.

Sin embargo, aunque estemos en una sociedad en que el valor más importante es el conocimiento, los diversos problemas que afectan a la humanidad, como el hambre, la falta de información, el desempleo, la poca disponibilidad de acceso a las nuevas tecnologías, entre otras, aún no fueron solucionados. Estos hechos son problemas globales / locales, donde la sociedad civil y el Estado buscan articular soluciones para que esta perspectiva pueda cambiar. UNICEF y FAO son ejemplos de organismos que desarrollan proyectos destinados a una mayor colaboración de las personas y de los países con relación a estos hechos. Los medios de comunicación, así, asumen un importante proceso en el desarrollo de proyectos sociales, con relación a los excluidos. La radio, la televisión e internet, entre otros medios, pueden ser utilizados para facilitar el aprendizaje de la comunidad, desarrollando estrategias que motiven algún cambio de actitud, principalmente a través de nuevos conocimientos que pueden ser útiles para la vida de estas personas.

Este cambio de actitud puede estar relacionado con una nueva visión del mundo y con mudanzas de perspectivas sociales. Como un ejemplo general, podemos citar una comunidad localizada en Cabo de Santo Agostinho, Pernambuco-Recife-Brasil, que, a través de un proyecto realizado por el Centro de Mujeres del Cabo y apoyado por UNICEF, llamado "Jóvenes Comunicadores<sup>2</sup>", ha tenido buenos resultados: los alumnos de la comunidad han aprendido cómo funciona la radio e internet, incluso están produciendo programas, con la colaboración de personas del Centro y de UNICEF. Algunos de ellos ya han conseguido un puesto en el mercado laboral, pues ya se encuentran más preparados con los conocimientos adquiridos en el Programa, incluso tres están trabajando en el propio Centro de Mujeres del Cabo, en el Sector de Comunicación.

---

<sup>1</sup> Véase [www.icann.org](http://www.icann.org)

<sup>2</sup> Mayores detalles en [www.mulheresdocabo.org.br/p2\\_prof\\_jovens.html](http://www.mulheresdocabo.org.br/p2_prof_jovens.html). Este proyecto ganó el premio Itau-UNICEF 2001, en la categoría Acciones Complementares a la Escuela e Premio UNESCO de Cultura de la Paz 2001.

A pesar de esto, internet es aún más utilizada por las personas de clases sociales más altas, aunque esta situación empieza a cambiar, pues se hace necesario que las personas de más bajo poder adquisitivo también tengan la oportunidad de conocer y dominar la tecnología. Esta es uno de los principales problemas de la Sociedad del Conocimiento: la cuestión de la disminución de la brecha digital.

Ante este escenario, las nuevas tecnologías, en particular, internet, pueden ser aliadas al progreso del ser humano, contribuyendo a que las personas que sepan utilizarlas puedan estar más capacitadas para el campo laboral, ya que hoy es imprescindible este tipo de conocimiento informático.

## **2. ¿Cómo entender internet para inclusión social?**

Abordar el tema de internet para inclusión social implica aclarar algunos conceptos que consideramos importantes a discutir. Por esto, recorremos a algunos teóricos que tratan el tema, ya que en este momento, es considerado como interesante y aún poco estudiado.

### 2.1. Definiciones

#### 2.1.1. *Internet y su significado*

Entre las innumerables definiciones de Internet, Manuel Castells (1999), sociólogo y profesor de la Universitat Oberta de Catalunya, afirma que "Internet es el tejido de nuestras vidas en este momento. No es futuro. Es presente. Internet es un medio para todo, que interactúa con el conjunto de la sociedad (...)". Añade aún que internet expresa la sociedad en red, los valores sociales, las instituciones, en fin, es un reflejo de cómo se encuentra la sociedad en términos de información.

Otro autor que discute el tema, Robert McChesney (1996), profesor de la escuela de Periodismo y Comunicación Social de la Universidad de Wisconsin-Madison, explica que internet es un medio de gran evolución para la comunicación democrática, pues proporciona nuevas formas de comunicación, con rapidez y en gran cantidad. Consideramos también que, a través de internet, la comunicación interactiva se convierte en un importante instrumento en ese proceso. Sin embargo, para que internet se convierta en un medio de comunicación democrático, todas las personas deberían tener acceso, lo que no sucede, aunque vemos que ya hay programas del Gobierno y de las organizaciones no gubernamentales con el objetivo de atingir esta meta.

De esa manera, consideramos que la innovación tecnológica está ligada a la transformación social, pues si recordamos cómo ha surgido internet, percibimos que fue creada a partir de una necesidad militar, pues durante la Guerra Fría, el gobierno norteamericano estaba preocupado con un sistema que pudiese almacenar informaciones para sobrevivir a un posible III Guerra Mundial (Armañanzas, 1996, 18). Es decir, tanto el poder político, cultural y económico dependen de que las personas tengan el acceso a la información, y con las nuevas tecnologías, este proceso también cambia, pues se hace necesario

tener los instrumentos adecuados y el conocimiento para la utilización del mismo.

Jesús Martín-Barbero (2004) evidencia que en América Latina, el desarrollo de las redes digitales está caracterizado por una concepción “altamente instrumental”, por lo tanto, muy lejos de una perspectiva cultural o ciudadana, lo que dificulta planeamientos nacionales de desarrollo como también de democratización del local. Una perspectiva comunicacional – de base sociocultural - “exigiría privilegiar no las tecnologías de punta, sino aquellos servicios que mejor respondan a las necesidades de los colectivos locales, potenciando su creatividad social y cultural, que es la única que efectivamente refuerza los lazos comunitarios”. Esto no quiere decir que gobiernos y organizaciones civiles adquieran a precios simbólicos *software* sin actualización de mega corporaciones con el pretexto de venta casada para nuevos programas, cuyas restricciones no posibilitan la creatividad y los intercambios culturales, pero la imposición de formatos en forma de “responsabilidad social”.<sup>3</sup>

Martín-Barbero (2004) también destaca los procesos de reconstrucción del tejido colectivo, en el uso de nuevas tecnologías de la comunicación, partiendo del rescate de la memoria y de la producción de contra-información, realizados por pequeños pueblos rurales, comunidades indígenas como también en los barrios urbanos de los sectores populares. La puesta en escena actual y los retos futuros sobre las tecnologías de la información y de la comunicación (TICs), según Martín-Barbero, necesitan de una base cultural, cuyos ejes son: a) el alfabetización digital, b) la prioridad de la investigación sobre los modos de apropiación local de las culturas virtuales, c) digitalización de los diversos “mundos” patrimoniales y d) la dinamización de la creatividad en la Red.

No obstante, delante de esas nuevas perspectivas y de los nuevos instrumentos tecnológicos, la comunicación también cambia, no sólo en relación al emisor y receptor como también en relación al mensaje. El autor José Terceiro apunta que:

"Quizás la característica más notable de la comunicación en la Net sea la ausencia de ideas preconcebidas respecto a las personas con las que nos comunicamos, no sabemos si nuestro interlocutor es un catedrático de universidad o un alumno de enseñanza secundaria, a menos que nos estemos dirigiendo a alguien que conocemos." (1996, 95)

Es decir, internet proporciona una nueva forma de comunicación, de conocimiento y de socialización de las informaciones.

### *2.1.2. Inclusión digital*

El término inclusión digital está relacionado con la exclusión digital, pues como ya hemos discutido, el conocimiento es el sinónimo de poder y riqueza actualmente. Hay muchas definiciones sobre lo que significa inclusión digital, pero están de acuerdo con el hecho de que: el desarrollo socioeconómico y político, en el siglo XXI, está ligado a las nuevas tecnologías de información y

---

<sup>3</sup> Véase <http://www.comciencia.br/200407/noticias/4/software.htm>.

comunicación - TICs. Manuel Castells (2001, 269), señala que: “Desarrollo sin internet sería lo mismo que industrialización sin electricidad en la era industrial”.

Es decir, internet existe para el propio desarrollo de la sociedad y para la sociedad, siendo el motor principal de nuestra nueva era de la comunicación en red. Así que la inclusión digital no es solamente proporcionar el acceso de ordenador e internet a las personas, pero, principalmente, favorecer las habilidades necesarias para su efectiva utilización. Esto se traduce en un fortalecimiento de las actividades económicas, del nivel educacional, de la comunicación con otros grupos, de la autoestima de los integrantes, en fin, en una mejora de la calidad de vida. De esa manera, las TICs se convierten en herramientas que contribuyen al desarrollo social, intelectual, económico y político de la persona (Cruz, 2004, 13). La inclusión digital alcanza, así, los objetivos esperados.

Sin embargo, la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información, celebrada recientemente en Túnez, tuvo, como resultados, mecanismos para hacer frente a las dificultades encontradas ante las nuevas tecnologías y el desarrollo. Entre ellos, destacamos los desafíos encontrados delante la brecha digital en algunos países, pues necesitarán de inversiones en tecnología e infraestructura durante muchos años para que puedan alcanzar algún logro. Ante estos hechos, verificamos que la sociedad mundial está movilizándose para intentar resolver los problemas, ya que el Estado, solo, no consigue encontrar soluciones.

### **3. Experiencias en Brasil de Inclusión Digital**

Hemos seleccionado dos ejemplos brasileños que consideramos significativos en términos de resultados y acciones desarrolladas. Entre sus proyectos de acción, la inclusión digital es un marco de gran importancia y que aunque la situación aún está lejos de disminuir la brecha digital, se está trabajando para mejorar la situación de los excluidos de información. En la elección de este país se dio por el hecho de que tiene grandes problemas sociales y que la inclusión digital podría ser una forma de intentar mejorar la situación existente:

*CDI<sup>4</sup> (Comité para la Democratización de la Informática)* - es una Organización No Gubernamental, sin fines lucrativos, con la finalidad de promover actividades educativas y profesionales (Escuelas de Informática y Ciudadanía), reintegrando las personas de comunidades pobres, principalmente niños y jóvenes, en estas actividades. A partir de ahí, tiene la pretensión de disminuir los niveles de exclusión social en la que están sometidos en Brasil y en todo el mundo.

Además de desarrollar este trabajo pionero de llevar la informática a las poblaciones menos favorecidas, el CDI también promueve otros tipos de acciones relacionadas con la ciudadanía, con la alfabetización, con la salud y con la no violencia, a través de la tecnología de la información, entre otras. El CDI está representado en 30 ciudades de Brasil y también en algunos otros lugares del mundo, como Argentina, Colombia, Uruguay, México, Chile e África

---

<sup>4</sup> Véase [www.cdi.org.br](http://www.cdi.org.br).

del Sur. La institución trabaja con la metodología de creación de EIC (Escuela de Informática y Ciudadanía), que son espacios informales creados en comunidades menos favorecidas, con el apoyo de las asociaciones de moradores, centros comunitarios y grupos religiosos.

La infraestructura de la EIC se construye a través de donaciones de equipamientos por la propia ONG, que también es responsable de la capacitación de personas de la comunidad, que serán los educadores de informática, y por el establecimiento de encuentros periódicos con los Coordinadores de las EIC's (miembros de la entidad asociada). La metodología utilizada es la pedagogía de Paulo Freire, que se basa en la construcción de ciudadanía a través de lucha política para la creación de una sociedad más justa y humana. Una vez creada una EIC, CDI tiene el compromiso de acompañar su desarrollo, identificando dificultades y forneciendo sugerencias.

De esa manera, las estrategias creadas nos demuestran que esta organización no solo dona el equipamiento a la comunidad, como también desarrolla instrumentos que faciliten el conocimiento del mismo sobre las tecnologías, buscando la construcción de ciudadanía. Además, cuando personas de la comunidad están interesadas y se convierten en protagonistas de la acción, siendo educadores de informática, es un motivo de orgullo y de esperanza a las otras personas, de que todos son capaces y que pueden aprender y utilizar los nuevos conocimientos en la vida social<sup>5</sup>.

*Instituto Porto Digital para Inclusión Social* (Cruz, 2004, 67) - tiene como objetivo utilizar las TICs para ampliar los beneficios del Parque Tecnológico Porto Digital de Recife para la población que se encuentra excluida social y económicamente en la región. En 2002, el Instituto creó, en su biblioteca, una escuela, en colaboración con CDI, para ofrecer, a los moradores de la comunidad de Pilar, en Recife, capacitación en informática y motivar también la lectura. Esta comunidad, que antes era conocida como Favila del Ratón, es una de las que tiene los índices más bajos de desarrollo humano de Pernambuco. Con los logros obtenidos con esta acción fue creado, en todas las EIC de Pernambuco, un *Rincón de Lectura*, con, por lo menos, 100 libros. Así que la comunidad puede conseguir libros para la creación de una biblioteca comunitaria.

Con el Banco de Brasil y Siemens fue creada una EIC para atender a niños con problemas psíquicos. En colaboración con IBM funciona otra EIC en el Porto Digital. A raíz de estas iniciativas fueron creados otros proyectos sociales en Recife, como Programa del Futuro, para llevar profesionalización a 50 jóvenes desfavorecidos, entre 16 y 21 años, financiado por la Agencia Americana para el Desarrollo Internacional - USAID, administrado por la Academy for Educational Development – AED y implementado por CDI Pernambuco, Porto Digital y Casa de Pasaje.

---

<sup>5</sup> Sin embargo, es importante destacar que hay una crítica contra el CDI, pues dicen que se basa en los grandes grupos, como el Microsoft, que tiene el interés de diseminar su modelo de programas, "Windows".

Otro proyecto desarrollado por el Instituto fue el In`Formar, en que 150 jóvenes de 14 a 24 años están siendo capacitados en media digital con el objetivo de operaren dos agencias de noticias digitales a ser creadas en las comunidades de Pilar y Peixinhos.

#### **4. Conclusiones**

Ante estas discusiones, observamos que hay acciones que están siendo desarrolladas para disminuir la brecha digital, aunque sabemos que está lejos de resolverse este problema. Tanto algunas empresas, la sociedad civil como Gobierno están intentando encontrar soluciones para proporcionar a las personas que no tienen acceso a información mejores oportunidades de información y conocimiento a través de la inclusión digital.

La utilización de internet en comunidades de bajo poder adquisitivo como una forma de socialización y de mayor capacitación para las personas es un hecho e incluso se está consiguiendo resultados satisfactorios. Entre ellos, también percibimos otros tipos de logros, como el aumento de la autoestima de las personas, cualificación de mano de obra, elevación de calidad humana y social, y, consecuentemente, mejoría de calidad de vida.

Sin embargo, el acceso a internet no está relacionado a ciudadanía, que es la participación política y social de la gente en los procesos políticos existentes. Es necesario que la persona sepa utilizar las nuevas tecnologías para encontrar espacios en la sociedad, buscando siempre sus derechos y obligaciones y realizándose profesional y socialmente.

De esa manera, consideramos que la inclusión digital nos proporciona beneficios, en la medida que ayuda al desarrollo intelectual y social de la gente. Con los conocimientos adquiridos y con la práctica de los mismos, esas personas están más capacitadas para el mercado laboral, pero también es importante que sigan ampliando, cada vez más, sus conocimientos, ya que la sociedad es dinámica y necesita personas que estén listas para sobrevivir en la era del conocimiento y red.

#### **Bibliografía**

ARMAÑANZAS, E; DÍAZ NOCI, J. y MESO, K. (1996): *El periodismo electrónico: información y servicios multimedia en la era del ciberespacio*, Barcelona, Ariel Comunicación,.

CASTELLS, M. (1999): *Internet y sociedad en red*. Lección inaugural del programa de doctorado sobre la sociedad de la información y el conocimiento. <http://www.forum-global.de/soc/bibliot/castells/InternetCastells.htm>

CASTELLS, M. (2001): *The Internet galaxy: reflexiones on the internet, business and society*, Oxford, Oxford University Press,.

CRUZ, R. (2004): *O que as empresas podem fazer pela inclusao digital?* , Sao Paulo, Instituto Ethos.

HERMAN, E. y MCHESNEY, R. W. (1996): *Los medios globales: los nuevos misioneros del capitalismo corporativo*, Madrid, Cátedra Signo e Imagen,

MARTÍN-BARBERO, J. (2004): "Nuevas tecnicidades y culturas locales: Ejes de una propuesta", [en línea]. Telos On line. *Revista Telos – Cuadernos de Comunicación, tecnología y sociedad*, n. 61, Segunda Época , octubre-diciembre. <http://www.campusred.net/telos/articulocuaderno.asp?idarticulo=2>

"MICROSOFT doa programas desactualizados a escuelas argentinas" (2004), [en línea]. Comciência On line. *Revista Comciência Labjor-SBPC*. <http://www.comciencia.br/200407/noticias/4/software.htm>

TERCEIRO, J. (1996): *Sociedad digital: del homo sapiens al homo digital*, Madrid, Alianza.