

Las nuevas tecnologías y las dueñas de casa de barrios empobrecidos: el ingreso de la exclusión al hogar

Miguel Becerra¹

Resumen

El avance irrestricto de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC) en Chile y el mundo genera diversos efectos, algunos de ellos no esperados. En nuestra investigación optamos por adentrarnos en esta problemática desde la perspectiva de la dueña de casa de barrios empobrecidos, pues ésta tiene una posición paradigmática en tanto encarna una situación de género, que es el eje bajo el cual el contexto y las exigencias de los usos y no usos de las TIC producen las consecuencias que intentamos develar. Tales consecuencias serán revisadas desde ocho dimensiones, entre las que se encuentra la experiencia de conexión, los temores, las relaciones con los demás y el desarrollo personal, etc. En este artículo se presentará un resumen de los resultados del análisis.

Palabras clave: exclusión - tecnología - dueña de casa - brecha digital - género.

Abstract

The progress of the Information and Communication Technologies (ICT) in Chile and the world causes several effects, some of them unexpected. In our research we decided to head into this problem from the perspective of impoverished neighborhood housewives, because they have a paradigmatic position that incarnates a gender situation, which is the axis on which the context and demands of the uses and applications of the ICT produce the consequences we are trying to unveil. Such consequences will be reviewed from eight dimensions, some of them are the online experience, fears, relationships with others and personal development. In this article we present a summary of the results of the analysis.

Key words: exclusion - technology - housewife - digital breach - gender.

¹ Bachiller en Ciencias y Humanidades, y Sociólogo por la Universidad de Chile.

I. PRESENTACIÓN

El presente trabajo es el avance de investigación de la tesis de grado llamada *Usar o no usar. ¿Es esa la cuestión? Mujeres dueñas de casa en barrios empobrecidos y las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)*, y busca explorar las consecuencias que se producen en las dueñas de casa a partir de la masificación de los usos sociales de las *Nuevas Tecnologías* en diversos ámbitos que, de una u otra forma, les concierne a ellas o a su entorno familiar y amistades.

Desde esta perspectiva, planteamos que las TIC, como objeto social, son contenedoras de promesas incumplidas que se materializan en las experiencias cotidianas de las dueñas de casa, en distintos ámbitos. Para llevar a cabo la investigación, se realizaron entrevistas en profundidad a 13 dueñas de casa de entre 23 y 62 años, prevaleciendo las mayores de 45 años, la mayoría casada o conviviente y con hijos/as. Se utilizó el método de la bola de nieve para acceder a las entrevistadas, mientras que el número de entrevistas fue determinado por el criterio de saturación, siendo realizadas en el barrio El Nosedal de la comuna de Puente Alto (Región Metropolitana, Chile). En este sector, según el Observatorio Urbano (s.f.)², existe prevalencia de hogares que se encuentran entre los quintiles primero y tercero, y la escolaridad promedio no sobrepasa los 12 años, siendo alrededor de 8 años en algunas manzanas.

En primer lugar, revisaremos por qué hablamos de las Nuevas Tecnologías y cómo éstas se han insertado hasta invadir nuestra vida diaria, nuestras expectativas y nuestras formas de relacionarnos con la sociedad. Observaremos cuáles son las características que se presentan en Chile respecto de la implementación de las tecnologías y cómo han afectado nuestra rutina. Posteriormente, revisaremos en particular la situación de la mujer chilena en la familia.

Luego, indagaremos en las principales características de la sociedad chilena relevantes para la comprensión del papel de las TIC en nuestra vida cotidiana. Profundizaremos en las contrariedades que produce la relación recíproca entre los fenómenos sociales descritos y las TIC, para introducir la noción de *brecha digital* que servirá de insumo al concepto que utilizaremos para comprender a las sujetas en estudio: la exclusión social. Y, así, describiremos cuáles son las principales características de la dueña de casa de forma conceptual, cuáles son las dificultades a las que se enfrenta y cómo entra en disputa con un entorno, en muchos sentidos, inhóspito para ella.

² Observatorio del Ministerio de Vivienda y Urbanismo. Para más información desagregada, véase <http://www.observatoriourbano.cl/indurb/IndxManzana.asp>

Posteriormente, exponemos los resultados generados por las entrevistas según las dimensiones que construimos, para finalizar con algunas de las conclusiones más relevantes de la investigación.

II. ANTECEDENTES

1. Las Nuevas Tecnologías. ¿Por qué?

La pregunta que pone en marcha nuestra investigación se puede resumir así: ¿por qué dedicarnos a reducir la llamada *brecha digital*³? La respuesta desde importantes organismos y pensadores nos proveerá el marco que contextualiza los esfuerzos para la inclusión actualmente en ejecución, nos permitirá ponerlos en cuestión y, tal vez, rearmarlos.

La Declaración del Milenio de la Asamblea General de la ONU, suscrita por 189 países el año 2000 y en la que se basan los Objetivos de Desarrollo del Milenio, sostiene que se debe “*velar por que todos puedan aprovechar los beneficios de las nuevas tecnologías*” (PNUD, 2000: 6). En la misma línea, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) plantea que las TIC “*están transformando el mundo y empiezan a convertirse en una parte integral del entorno en que vivimos, trabajamos, aprendemos, nos comunicamos, hacemos negocios, investigamos y nos entretenemos*” (Índice Generación Digital [IGD], 2008: 6). Tales objetivos de desarrollo invitan a explorar los supuestos bajo los que *urge* el aprovechamiento de las nuevas tecnologías por parte de *todos*.

La inclusión desde las Nuevas Tecnologías es un horizonte compartido, tal como lo evidencia el Plan de Acción Digital 2008-2010 del gobierno de Chile, cuyo eje de acción principal es el incremento de la conectividad y acceso para reducir las brechas de conectividad hasta llegar a los 2,3 millones de hogares conectados con banda ancha (Secretaría Ejecutiva Estrategia Digital, 2008). Esto, dado que las TIC “*se han incorporado en el cotidiano vivir de las personas y (...) los países se han preocupado crecientemente por aprovechar los beneficios de su utilización para incrementar sus niveles de competitividad*” (Ibíd: 5).

El enlace entre desarrollo económico, social y personal es lo que parece justificar el fuerte impulso que tienen las políticas públicas referentes a la adopción de las TIC. De estas tres formas de desarrollo, el aspecto más relevante para nuestra investigación es el desarrollo personal, frente al cual el Informe de Desarrollo Humano del PNUD sobre las Nuevas Tecnologías (2006) sostiene que según variables de *poder subjetivo, capacidad reflexiva e individualización* se puede utilizar de mejor manera las TIC, y que eso mismo puede reforzar las capacidades del sujeto, es decir, hace viable el desarro-

³ Por el momento, se entenderá “brecha digital” como la distancia existente entre quienes dominan y quienes no dominan los usos de las Nuevas Tecnologías.

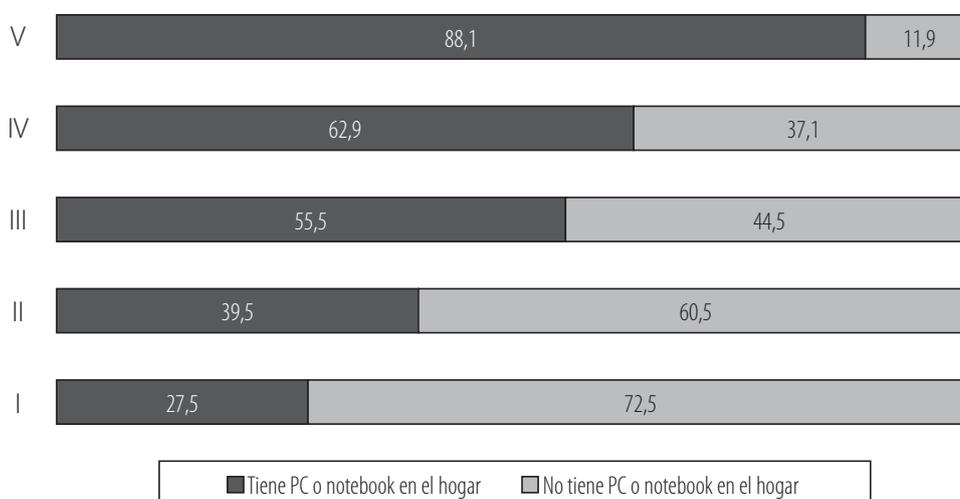
llo personal. Es por ello que vale la pena revisar las características de nuestro país en cuanto a implementación, uso y percepciones de las Nuevas Tecnologías, para luego aterrizar en la situación de las protagonistas de esta investigación: las dueñas de casa.

2. Escenario tecnológico del Chile actual

Según el Indicador de la Sociedad de la Información o ISI (2008), Chile tiene la mayor proporción de usuarios de Internet y de gasto per cápita en TIC en América Latina. Por otra parte, de acuerdo con la encuesta de la Subsecretaría de Telecomunicaciones de Chile (SUBTEL), realizada en 4 regiones del país, el 60,5% de los hogares cuenta con PC (computador estacionario o de escritorio) o notebook, mientras que, según la encuesta CASEN del año 2006, la cifra de PC o notebook llegaba a un 37,4% para las regiones estudiadas. Comparando las cifras, esto constituiría una expansión cercana a 23 puntos porcentuales (SUBTEL, 2009a).

Ahora bien, según el nivel de ingreso, los porcentajes de tenencia de PC o notebook varían enormemente: sólo un 27,5% posee computador personal en el quintil I, mientras que la tenencia sube a un 88,1% en el V quintil.

Gráfico 1 PORCENTAJE DE HOGARES CON PC O NOTEBOOK SEGÚN QUINTIL DE INGRESO AUTÓNOMO DEL HOGAR (N = 1.717 hogares)



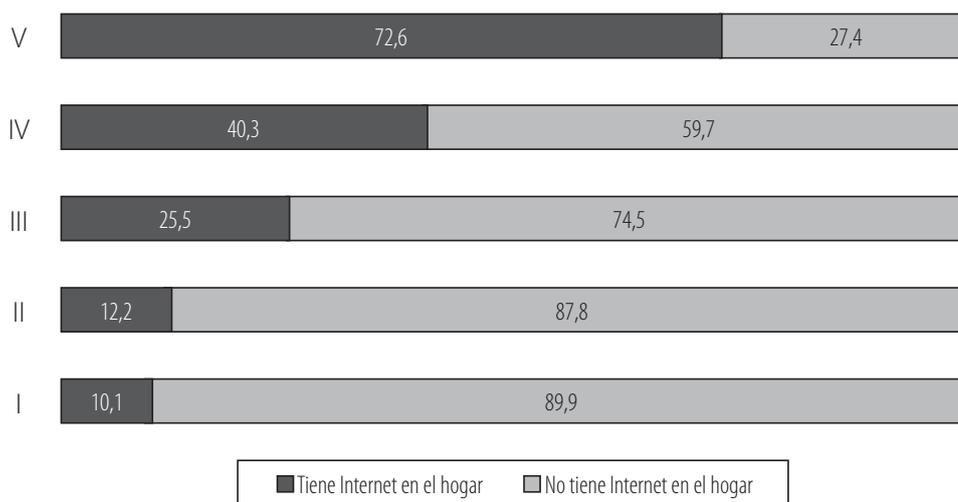
Fuente: SUBTEL (2009a).

Otros resultados que arroja la encuesta señalan que hay más hogares con PC o notebook donde existe un jefe de hogar frente a aquellos donde hay una jefa de hogar, y existe mayor presencia de computadores en aquellos hogares donde hay hijos de entre 6 y 18 años de edad.

Según la SUBTEL (*ibíd.*), contar con Internet también se relaciona directamente con el nivel de ingresos del hogar, pues el 72,6% de los hogares con computador del V quintil tiene Internet, mientras que en el quintil I esta cifra marca sólo un 10,1%. Es

destacable que entre el quintil I y II no se observan grandes diferencias de penetración de Internet. De acuerdo a la Encuesta de Satisfacción de Usuarios de Servicios de Telecomunicaciones (SUBTEL, 2009b), la diferencia de hogares con conexión a Internet es aún más drástica: asciende a un 81% en el caso del sector socioeconómico ABC1, mientras que alcanza tan sólo un 21,4% en el nivel D y un 9,8% en el nivel E.

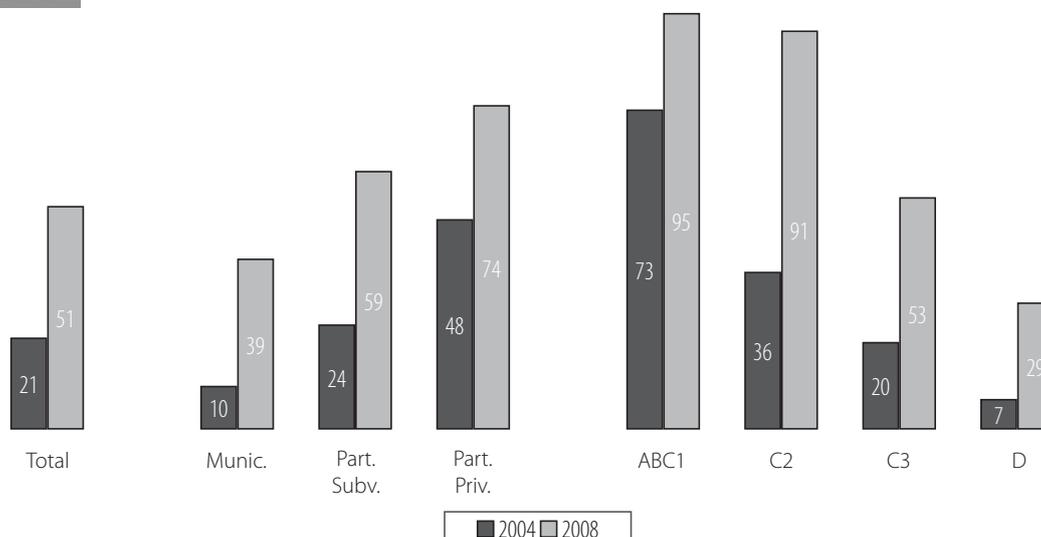
Gráfico 2 PORCENTAJE DE HOGARES SEGÚN TENENCIA DE INTERNET POR QUINTIL DE INGRESO AUTÓNOMO DEL HOGAR (N = 1.717 hogares)



Fuente: SUBTEL (2009a).

El Índice Generación Digital (2008) realizó una investigación en colegios de cuatro regiones distintas, a partir de lo cual mostró que pese a existir un importante incremento en la implementación de Internet, que para el sector socioeconómico D mostró un aumento del 22% en sólo 4 años, aún persiste gran diferencia entre éste y los estratos superiores.

Gráfico 3 EVOLUCIÓN DE LOS COLEGIOS CON INTERNET (%)



Fuente: IGD (2008).

Los índices de penetración de Internet y las TIC se pueden observar desde la perspectiva del gasto en los hogares: los datos del Instituto Nacional de Estadísticas (INE) (2008a) permiten sostener que los artículos de transporte y comunicaciones, como el automóvil y celular, han vivido un auge en cuanto a consumo, ascendiendo la telefonía móvil a un total de 14.780.000 aparatos en el país, lo que significa aproximadamente un 87,31% de la población total nacional –considerando 16.928.873 habitantes hacia junio de 2009–.

3. Nuevas tecnologías: ángeles y demonios

El Informe de Desarrollo Humano del PNUD (*Op. cit.*) permite ahondar en los usos y percepciones en torno a las TIC. Su presencia en distintos ámbitos de la vida cotidiana (infraestructura, práctica y discurso público) hace que nadie pueda desconocer su existencia y, por ende, que todos/as tengan una posición determinada respecto a éstas.

Tabla 1

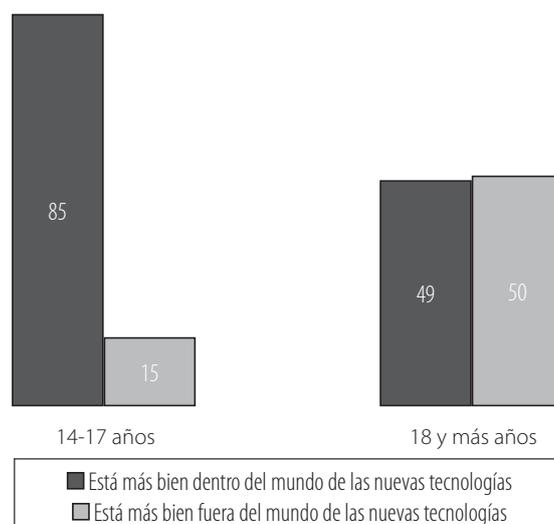
Pensando en su situación personal, ud. diría que. . .	
Está más bien dentro del mundo de las nuevas tecnologías	49
Está más bien fuera del mundo de las nuevas tecnologías	50
No sabe / no responde	1
Total	100

Fuente: PNUD (2005)

En este caso, pensarse dentro o fuera del mundo de las Nuevas Tecnologías (tabla 1) necesariamente introduce al/la encuestado/a a un relato desde concepciones que alojan dentro del mundo de las TIC, mundo en el que se sentiría afuerino/a. Esto quiere decir que quienes están excluidos no son quienes no tienen un computador en la casa o no saben mandar mensajes de texto a través de su teléfono móvil, sino quienes se ven dentro de un horizonte común con los demás y que, sintiéndose involucrados de una u otra manera con éste, sienten a su vez que comparten algo que no les pertenece, que está hecho para otros/as, que no los/as contempla y que está en constante avance.

Esta posición dicotómica de pertenencia o de foraneidad frente a las nuevas tecnologías se entiende mejor al observar cómo a medida que aumenta la edad disminuye la percepción de pertenecer al mundo de las nuevas tecnologías (gráfico 4).

Gráfico 4 PERCEPCIÓN SOBRE SENTIRSE DENTRO O FUERA DEL MUNDO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS, SEGÚN TRAMO DE EDAD (%)



Fuente: PNUD (2006).

Podemos señalar que las TIC tienen una imagen ambigua, pues, por una parte, generan temores, como que pueden producir desempleo, individualismo y debilitamiento de la sociabilidad y la familia; por otra, los beneficios de las Nuevas Tecnologías radican en que facilitan la vida cotidiana, actualizan a sus usuarios y permiten sociabilizar y desenvolverse individualmente (PNUD, 2006).

4. La familia en Chile y el abismo entre hijos y padres

De acuerdo al IGD (*Op. cit.*), los escolares no conectados se han reducido a un 4% el año 2008, cifra que era triplicada en 2004. Sin embargo, a nivel socioeconómico se profundiza la diferencia entre quienes se conectan y quienes no: los estudiantes encuestados del sector ABC1 tienen un 96% de "conectados", mientras que los del grupo D sólo son un 35%. En una perspectiva etaria también se observa una gran diferencia: del total de padres consultados, sólo un 55% accede a la red, en comparación al 96% de escolares conectados. Además, para el 58% de los padres, el uso de Internet es bastante o muy perjudicial, siendo las preocupaciones principales que sus hijos visiten páginas con contenido sexual explícito, que chateen con desconocidos y el peligro de verse inmersos en alguna situación relacionada con pornografía infantil y pedofilia.

Además, respecto a los padres, hay una disminución en su propia consideración de ser conocedores/as y expertos/as de Internet, pues, en 2004, el 23,5% se declaraba conocedor de Internet, mientras en 2008 sólo un 16,9% dio esa respuesta. Por lo tanto, pese a la expansión de la implementación de computadores en los hogares para todos los quintiles (gráfico 3), su presencia no garantiza una disminución de la brecha digital, surgiendo "una nueva brecha (...) entre padres e hijos" (IGD, *Op. cit.*: 50). La exclusión social ha invadido el espacio privado del hogar.

5. La mujer en la familia

Según el SERNAM (2004), un 62% de los hogares son biparentales con o sin hijos. De aquellos hogares que figuran con mujeres que viven en situación de “inactividad”, un 64% argumenta que su situación se debe a que se dedican a los quehaceres del hogar. Araya (2003) indica que *“el funcionamiento de los hogares y bienestar del núcleo familiar dependen directamente del trabajo doméstico que en su mayoría realizan las mujeres, sin por ello recibir remuneración alguna”* (55), vale decir, estamos hablando del llamado trabajo no remunerado. Muchas de estas mujeres viven en una situación de dependencia, bajo la tipología “mujer pasiva”, en estratos con jefatura masculina. En este tipo de hogares existe mayor relación de dependencia mientras más bajo sea el estrato social, mientras que en los hogares con jefatura femenina, el indicador permanece estable independientemente del estrato.

Además, en la encuesta sobre valorización del trabajo no remunerado (SERNAM, 2009) se muestra que en Santiago existiría un promedio de 4,2 personas por hogar, con predominancia de hogares biparentales nucleares o extensos (que suman un 72,4% de la muestra). De los hogares encuestados, en una importante mayoría la mujer cónyuge asume la responsabilidad del trabajo doméstico, tanto en hogares de jefatura masculina como de jefatura femenina.

5.1. Uso del tiempo

La Encuesta Experimental sobre Uso del Tiempo en el Gran Santiago (INE, 2008b) busca determinar las diversas maneras en que se distribuyen las actividades humanas según sexo, estrato socioeconómico, educación, edad –entre otros factores–, en nuestra sociedad, entregando importantes resultados para entender las diferencias de género al interior del hogar.

Respecto de la distribución sexual del trabajo, la encuesta arroja que las mujeres trabajan 2,9 horas de manera no remunerada y 7,5 horas remuneradas, sumando un total de 10,4 horas de trabajo. Por su parte, en los hombres son 0,8 y 8,0 horas, respectivamente, alcanzando un total de 8,8 horas. Esto indica que las mujeres trabajan en promedio 1,6 horas más que los hombres. Más aún, cuando las mujeres tienen hijos de hasta cinco años, el tiempo de trabajo no remunerado aumenta en 1,4 horas, ascendiendo a un total de 11,8 horas diarias.

Ahora, cuando las mujeres usan los medios de comunicación como actividad secundaria, superan en las categorías “escuchar música o radio” y “ver TV” a los hombres, quienes marcan mayores porcentajes en lo que se refiere a uso de MCM como actividad primaria, pero llama la atención que la navegación por Internet es sustancialmente menor en mujeres que en hombres.

III. PANORAMA CONCEPTUAL

La sociedad actual compartiría diversas características que constituyen el horizonte bajo el cual las dueñas de casa despliegan sus experiencias cotidianas. Es el escenario en el que viven, se desenvuelven, encuentran inconexiones y dificultades, pero que finalmente comparten más allá de las voluntades personales y frente al cual deben recorrer el sendero de sus vidas. Este es un escenario de inclusión y exclusión en distintos ámbitos, a la vez que es un escenario de adecuación y de determinación. Entonces, ¿cuál es éste y cuáles sus principales consecuencias para las dueñas de casa? El punto de partida para dilucidar tal pregunta será comprender las bases sociales en las que se posicionan estas sujetas, para ver desde ahí cómo se verán influidas sus relaciones y experiencias.

1. Sociedad y sociedad chilena actual: lo compartido

1.1. Una nueva forma social

Actualmente, estaríamos *ad portas* de una nueva sociedad, definida como la *sociedad de la información* (Burch, 2005), donde existiría preponderancia de todos aquellos servicios basados en el conocimiento. Sin embargo, se hizo necesario reelaborar el concepto en vista de que no es la información en sí lo que definiría a las sociedades, sino las particulares formas en que ésta se distribuye y utiliza. De este modo, el concepto de la *sociedad del conocimiento* contiene el avance tecnológico de la sociedad de la información, pero comprende las dimensiones social, cultural, económica e institucional que le corresponden a este tipo de sociedad (*Ibid.*). Sin embargo, el advenimiento de las sociedades del conocimiento muestra la paradójica situación de que las brechas se amplían y se generan *exclusiones* en distintos ámbitos, y cuya investigación tendría un sesgo de determinismo tecnológico (UNESCO, 2005).

Por su parte, Castells (2002) plantea que las sociedades funcionan bajo un paradigma que siempre está determinado por una forma de distribuir y procesar la energía y, en el caso de la sociedad actual, tal energía es Internet, así como lo fue antes la máquina a vapor y luego la electricidad. De este modo, las formas de relación dominantes ya no provienen del trabajo y las relaciones que se establecen a partir de éste, sino más bien de la capacidad de conocer y comunicar cualquier contenido en cualquier momento por algún medio de comunicación a elección.

Según Harvey Brooks y Daniel Bell (1976; citados en Castells, 1996), se entiende tecnología como el "*uso de un conocimiento científico para especificar modos de hacer cosas de un modo reproducible*" (s/p). Bajo esta conceptualización, se puede acotar el campo de las tecnologías de la comunicación a todas aquellas que especifiquen modos de comunicarse entre individuos, como teléfono, radio, televisión, fax, teléfono celular, cable/satélite, PC e Internet. De las tecnologías señaladas, se adoptarán con fines teóricos y metodológicos dos de éstas, dado que representan posiciones para-

digmáticas y, en cierta medida, confluyen: Internet en conjunto con el computador personal, y los teléfonos celulares.

El *cambio en los sistemas de comunicación* a partir de finales de los años sesenta ha influenciado enormemente la globalización, la cual, junto con ser económica, es política, tecnológica y cultural (Giddens, 2005). La globalización *"no tiene que ver sólo con lo que hay 'ahí afuera', remoto y alejado del individuo. Es también un fenómeno de 'aquí dentro', que influye en los aspectos íntimos y personales de nuestras vidas"* (Ibíd: 24), como por ejemplo el gran cambio producido en los valores familiares, la tradición, las identidades y la intimidad, creándose un mundo de ganadores y perdedores. Los primeros, llenos de prosperidad, y los segundos, destinados a la miseria. Estas consecuencias, al tener como escenario la sociedad del conocimiento –y como herramientas a las TIC–, tienen profundas relaciones con el uso y apropiación de las Nuevas Tecnologías.

1.2. Individualización e individuación

De acuerdo a Robles (1999), la recomposición de las biografías que se haría hoy desde la individuación pasa a ser el principio imperante en un contexto de "inseguridades fabricadas". En el caso de las mujeres, y dado lo que el autor denomina como la inexistencia de roles imperativos como la indisolubilidad del matrimonio o los derechos de la maternidad, forzaría a construir y mantener carreras profesionales que, en caso de no cumplirse, las llevaría a enfrentar el fracaso material, por ejemplo, en caso de divorcio. De lo contrario, se encontrarían en dependencia del dinero aportado por los maridos. El individuo está arrojado a una exigencia/petición de individuación, que es *"ruda, pesada, áspera e inhumana y la petición no dice 'haz de tu vida lo que te parezca' sino que 'arréglatelas como puedas', por eso es que en este contexto ninguna planificación puede ser posible cuando el problema no es el futuro del mes sino del mañana"* (Ibíd: 317).

Robles distingue entre individualización e individuación, siendo la primera *"el resultado y sustento de la individualidad en medio de las redes del Estado de bienestar y la inclusión"* (Offe, 1990; citado en Robles, *Op. cit.*: 313), mientras que la segunda es *"la forma de identidad individual y social que caracteriza principalmente la exclusión"* (Ibíd.). En este sentido, la individuación se debe entender como el producto no deseado de la individualización, la cual no deja alternativas y arroja al individuo a realizar su historia personal con sus propias manos, creando tal historia en un contexto de exclusión secundaria.

Un caso de enlace entre las TIC y la individuación se observa en la publicidad en torno a aquéllas. Según el PNUD (2006), dentro de los significados atribuidos a la utilización de las Nuevas Tecnologías, el más relevante es la promesa de éxito individual mediante la incorporación de las TIC en la vida cotidiana. Así, la imagen asociada en los avisos comerciales es la de *"(...) hombres y mujeres que se presentan como ganadores, emprendedores, globalizados, activos y optimistas, y los escenarios donde se desenvuelven –directa o indirectamente– aluden al éxito, sea económico, social, sentimental o laboral"*

(*Ibíd*: 13). Por el contrario, el caso de quienes no acceden a las tecnologías se asocia a estancamiento y marginación.

En particular, el caso de la publicidad va más allá de promocionar las funcionalidades de las Nuevas Tecnologías y, por lo general, se enfocan en prometer la oportunidad de lograr el desarrollo individual, promoviendo prototipos completamente alejados de nuestras sujetas de estudio.

1.3. Chile como sociedad del consumo: acceso y placer

La forma de acceder a los bienes que permiten la experiencia directa de los usos de las Nuevas Tecnologías es, generalmente, a través de y determinada por el consumo. Según Tomás Moulian (2002), la herencia neocapitalista proveniente de la dictadura en nuestro país generaría la *integración de sectores a través del consumo*, ya sea a través de sus ingresos o por medio del crédito, este último masificado en todos los sectores. Así, Moulian sostiene que *"el crédito permite desarrollar estrategias de mejores condiciones de vida, ensayar diferentes modalidades de conquista del 'confort'"* (*Ibíd*: 99), pero sin constituir una estrategia de movilidad social, sino una forma de acceder a la "modernidad" y a los bienes que antes eran de difícil acceso. Esto genera ciudadanos/as disciplinados/as desde categorías exclusivamente mercantiles.

Para Moulian, consumismo significa que un individuo realiza el consumo excediendo sus posibilidades salariales, recurriendo al endeudamiento y proyectando su deuda en el tiempo. Hace aparente lo incierto como cierto, pues *"para calmar su ansiedad consumatoria hipoteca el futuro y debe pagar el costo de su audacia, multiplicando su disciplina, sus méritos como trabajador, su respeto de los órdenes"* (*Ibíd*: 104). Además, el consumo tiene una segunda cara: el placer, realizado por la vista o por la compra, pero siempre *"la fiesta de los objetos está al alcance de la mano, incluso para quien es un ciudadano D. Esa es la capacidad integradora del dispositivo crediticio"* (*Ibíd.*), desplazando las contradicciones del endeudamiento, enterrándolas, pero al mismo tiempo proyectándolas hacia el futuro.

1.4. Una sociedad prefigurativa

Margaret Mead (1972) considera que la sociedad ha transformado la forma en que transmite el conocimiento y sus valores. Hoy en día, existe una red compartida de intercomunicación en la que *"los jóvenes de todos los países comparten un tipo de experiencia que ninguno de sus mayores tuvo o tendrá jamás"* (*Ibíd*: 93). Mientras tanto, la experiencia de los más viejos no se verá replicada en la de los jóvenes, por lo que *"esta ruptura entre generaciones es totalmente nueva: es planetaria y universal"* (*Ibíd*: 93-94), dando paso a lo que Mead llama sociedad prefigurativa, una sociedad donde la ruptura con las culturas figurativas generará que sean los hijos la imagen del porvenir, y no los padres ni abuelos, por lo que las formas de enseñanza deberán cambiar. El nuevo desafío de las sociedades residiría en que hay que fortalecer las formas y, sobre todo,

el sentido del aprendizaje, por sobre la apropiación de tal o cual contenido, aquello que Mead considera como el valor del compromiso.

2. Tecnología y la promesa que no se ha podido cumplir

El escenario de la sociedad del conocimiento, globalizada y embebida de las características señaladas, genera consecuencias inesperadas: *“la globalización tal y como se está desarrollando sólo beneficia a algunos, mientras otros siguen igual o empeoran su calidad de vida”* (Gaínza, 2003: 125). El Comité para la Democratización de la Informática (CDI) señala que se ha producido una exclusión cultural a partir de los imaginarios y valoraciones asociadas a la creciente figuración de las Nuevas Tecnologías, produciéndose una *“brecha de expectativas”* que, en quienes no tienen acceso o por alguna razón no son capaces de utilizar las nuevas tecnologías, genera un sentimiento de *quedarse afuera* (CDI, 2003; citado en Raad, 2006).

Por lo mismo, Castells (2001) advierte el origen de estas consecuencias: *“Nunca es la tecnología la que determina [a la sociedad], sino la evolución social, cultural e instrumental la que en un determinado momento exige un determinado tipo de tecnología y de esta interacción surge la difusión y por lo tanto la transformación de los efectos de esa tecnología”* (s/p). Así, la tecnología debe ser pensada como una construcción social que contiene promesas y amenazas (Araya y Orrego, 2002).

2.1. Brecha digital

Para abordar la exclusión como consecuencia inesperada de la globalización, es relevante revisar el concepto de brecha digital, que entrega luces acerca de cuáles son los factores que escinden a incluidos y excluidos. La brecha digital corresponde a la división y distancia entre quienes usan las TIC de forma habitual y quienes, teniendo acceso a ellas, no saben utilizarlas (Raad, *Op. cit.*). Es en este contexto que la brecha digital marca una división entre quienes están insertos en la sociedad del conocimiento y quienes no. Según Castells (2001), la vieja brecha social –que es la capacidad cultural y educativa de los individuos–, se ve amplificada por las condiciones que provee Internet, entrando en un periodo donde o bien la sociedad se va a escindir aún más, o bien es el momento de hacer cumplir esa promesa democratizadora que se le atribuye a la incorporación de las Nuevas Tecnologías a la sociedad.

Es esta nueva conceptualización la que deseamos incorporar, para luego profundizar desde la perspectiva de la exclusión social. Sin embargo, como observamos en los antecedentes, nuestro énfasis no estará exclusivamente sobre quienes no sepan utilizar las nuevas tecnologías o no tengan acceso a ellas. Por ello necesitamos abordar el tema de las dueñas de casa desde la perspectiva de la exclusión social.

La brecha digital permite identificar a quienes *“observan la existencia de un mundo ajeno y difícil de entender, pero con el que conviven cotidianamente”* (PNUD, 2006: 82), y

que son en su mayoría mujeres dueñas de casa, casadas, de bajo nivel socioeconómico y con bajos niveles de educación. Aquí, el concepto de brecha digital nos permite recoger una serie de dimensiones desde las que podremos mirar la exclusión social.

2.1.2. Las dimensiones de la brecha digital

a. Condición socioeconómica / acceso

De acuerdo a Raad (*Op. cit.*), Araya (2002) y Castellón y Jaramillo (2002), el acceso es un punto basal para comprender la brecha digital y, sin embargo, ha cegado en muchas ocasiones tanto a pensadores como a diseñadores de políticas públicas al situarse con una excesiva importancia. Como se ha visto extensamente en la recopilación de antecedentes, la condición socioeconómica determina directamente el acceso, la frecuencia y tipo de uso de las Nuevas Tecnologías, pero aquella también está determinada por otros fenómenos.

b. Experiencia de conexión derivada de la experiencia frente a las TIC

Según el PNUD (2006), son los jóvenes quienes creen en la tecnología, sienten que les hace la vida más fácil y con más oportunidades, dándoles además la posibilidad de desarrollar sus intereses. Por el contrario, los adultos, a medida que aumenta la edad, van sintiéndose cada vez más alejados de las TIC.

Marc Prensky (2001) justifica los orígenes de la brecha generada por la edad. Señala que *"está claro que como resultado de este entorno ubicuo y el gran volumen de su interacción con éste, los estudiantes de hoy piensan y procesan información de forma fundamentalmente diferente que sus predecesores"* (*Ibíd*: 1). A estos "nuevos estudiantes de hoy" los llama "nativos digitales", pues serían hablantes nativos del lenguaje digital de los computadores, los videojuegos e Internet. A quienes no fueron nacidos en el mundo digital y sí han adoptado las tecnologías en sus vidas, los llama "inmigrantes digitales". Las diferencias entre estos dos tipos de usuarios se hace patente, según el autor, en que los inmigrantes siempre retienen, en algún grado, su "acento", es decir, su marca de origen.

Sin embargo, concepciones como la de Prensky no consideran que las condiciones de exclusión e inclusión en que se encuentran los individuos son factores de mayor peso que la edad sobre los usos de las Nuevas Tecnologías (Pavez, 2008; citado en Duarte, 2009). Lo que generalmente se confunde como factor decisivo es en realidad una experiencia de conexión, de globalización de la experiencia, más allá de las coordenadas geográficas que limitaban las vivencias previamente, siendo la situación actual una experiencia entendida bajo la lógica de las conexiones en la red (*Ibíd.*).

c. Contenidos y su utilización

Una vez que se han reducido las diferencias en el acceso a las Nuevas Tecnologías, se presenta una nueva forma en la brecha digital, dada por aquello que se realiza una vez que se está en la red. Sobre este punto, Castells (2001) dice que *"hay que saber qué buscar, cómo buscar, y lo más importante: qué hacer con lo que se busca y cómo se aplica esto a lo que yo quiero hacer"* (6). De este modo, la inclusión se produce principalmente al generar contenidos y participar de éstos en las TIC (Raad, *Op. cit.*).

d. Género

De acuerdo a Sabanes (2004), muchas investigadoras consideran las TIC como un "nuevo club de hombres" y que, como tal, *"pretende que las mujeres se adapten a las tecnologías tal cual están planteadas, sin tener en cuenta que en muchos casos su configuración responde netamente al mundo masculino"* (*Ibíd:* 2). Los contenidos con los que nos relacionamos son herederos de una estructura de poder donde la dominación masculina también ha hecho eco, por lo cual, se transforman en contenedores de barreras frente a la incorporación de las mujeres a las Nuevas Tecnologías (*Ibíd.*).

e. Velocidad de conexión

Para Castells (2001), existen brechas digitales más sutiles, pues la diferencia entre quien no tiene conexión y quien sí la tiene no durará mucho más tiempo. Lo esencial se verá en la calidad de la conexión, determinando un tipo de brecha digital asociado también al precio del servicio y de la implementación para éste. Esta situación genera una división entre el tipo de contenidos a los que pueden tener acceso los usuarios, vistos en Castellón y Jaramillo (*Op. cit.*) como contenidos livianos (textos) versus contenidos pesados (imágenes). Según Araya y Orrego (*Op. cit.*), la discriminación socioeconómica se ha hecho visible en Europa bajo la denominada "sociedad de dos velocidades": una para ricos y otra para pobres.

3. Exclusión social: por qué el concepto, sobre quiénes y desde qué parámetro

La exclusión social hace referencia a un debilitamiento en los lazos que unen a los individuos con la sociedad, los que le confieren un sentido de pertenencia y conforman su identidad, estableciendo *"una nueva forma de diferenciación social entre los que están 'dentro' (incluidos) y los que están 'fuera' (excluidos)"* (Barros, Torche y De los Ríos, 1996: 1). Por lo tanto, la exclusión social refiere al aislamiento del individuo al interior de la sociedad y la falta de participación dentro de ésta. Con ello, el concepto pretende entender cómo sociedad y economía integran a unos y excluyen a otros de forma sistemática.

Por su parte, Robles (*Op. cit.*) hace una distinción entre exclusión primaria y secundaria: la primaria consiste en aquel tipo de exclusión en que los individuos no pueden

acceder a los sistemas funcionales ni a sus servicios elementales; la secundaria, proviene de la conformación de una inclusión constituida por *“redes de inclusión, redes de favores, venta de ventajas, de intercambio de influencias, de actividades parasitarias, cuyo recurso básico es conocer a alguien que conozca a alguien y que el intercambio de favores y acciones impongan relaciones cara a cara”* (Ibíd: 321). La exclusión secundaria, en este sentido, sería la dada por la incapacidad de acceder a estas redes de influencia y, en el caso de las dueñas de casa (o jefas de hogar, para Robles), consistiría, entre otras cosas, en ver debilitadas sus posibilidades de acceder a empleos, de delegar el cuidado de los hijos, de sostener una familia o de constituir su propia biografía fuera del espacio de la vida matrimonial.

Así, el modo de abordar las consecuencias de los usos y no usos de las TIC será observándolas a partir de las formas de inclusión y exclusión que portan y cómo generan tensiones y dificultades sobre las dueñas de casa. Sin embargo, para examinar la situación de la dueña de casa necesitamos tener una herramienta que nos permita abordar su imaginario de tal forma que comprendamos cuáles son las motivaciones y características relevantes que las hacen verse situadas en la que consideramos es una posición paradigmática frente a los usos de las Nuevas Tecnologías. Este abordaje será a través de la comprensión de su situación de género.

4. Dueña de casa y familia

4.1. Género y familia en dueñas de casa de barrios empobrecidos

De acuerdo con Rubin (1986), *“un ‘sistema de sexo/género’ es el conjunto de disposiciones por el que una sociedad transforma la sexualidad biológica en productos de la actividad humana, y en el cual se satisfacen esas necesidades humanas transformadas”* (Ibíd: 97). Como veremos a continuación, en la actualidad el sistema sexo/género aún presenta componentes tradicionales asociados a roles e imágenes femeninas subordinadas a la dominación masculina, a partir de lo cual la mujer es aún la encargada del trabajo de reproducción del trabajador (y del hogar), encontrándose sometida en una relación asimétrica de género y de quien se extraería la plusvalía del trabajo doméstico.

En el caso de la familia chilena, y en particular la de “clase baja”, ésta es portadora de valores y contradicciones, de modernidad y tradición. Según Valdés *et al.* (2005), bajo concepciones tradicionales *“el padre era el depositario de la autoridad sobre la mujer y los hijos, mientras moderno significa que la mujer trabaje”* (Ibíd: 183). Además, la modernidad se observa también en el acceso al consumo y a *“otorgar a los hijos más cosas que las que ellos tuvieron”* (Ibíd.), generando endeudamiento. Lo moderno se observa de distintas maneras según clase social, siendo característica en la “clase baja” la combinación entre la importancia del trabajo de las mujeres y, simultáneamente, mayores grados de consumo y acceso a bienes.

Otra característica de las familias de "clase baja" es que la temprana llegada de los hijos reorienta la intimidad y formaliza la unión afectiva bajo el cumplimiento de la norma social de formar familia para cuidar y mantener a los hijos (*Ibíd*: 197). A nivel de pareja, pese a que ambos trabajen, se restituye en este escenario de familia moderna el papel del hombre como proveedor. Todo esto da cuenta de la situación de género que enfrentan las mujeres de barrios empobrecidos, la cual se articula en torno a un eje de vital importancia en tanto "*el ser madre es la dimensión de identidad más importante en las mujeres, lo que justifica desplazar todo en relación al uso del tiempo y dinero y a la relación conyugal en función de los hijos*" (*Ibíd*: 202).

Estas concepciones tradicionales y modernas en disputa parecieran irse resolviendo bajo la forma de una baja adhesión a la idea de los roles tradicionales de la mujer dedicada a las tareas del hogar, excluida y subordinada en el espacio doméstico, aunque prevalece el rol clásico del hombre como autoridad, seguridad y proveedor. Sin embargo, muchas veces se considera que el ingreso de la mujer al mundo laboral debe estar sujeto a su rol maternal y a perpetuar las convenciones morales acerca de su comportamiento (SERNAM, 2002).

Siguiendo a Robles (*Op. cit.*), la individualización imperante en sociedades como la chilena tiene por premisa una suerte de "arréglatelas como puedas", donde "*los sujetos están presionados a tomar decisiones que conducen a dilemas (...)*" (*Ibíd*: 317). En particular, la situación de las mujeres jefas de hogar se muestra más violenta, dado que muchas están segregadas del mercado del trabajo, no pueden incluirse secundariamente, no tienen una red de apoyo social que les permita derivar la responsabilidad de cuidar a los hijos y presentan, por lo general, baja autoestima y dificultades para planificar más allá del corto alcance (*Ibíd.*).

Por tanto, de acuerdo con las sujetas sobre las que indaga nuestro estudio, la perspectiva de género nos convoca, en primer lugar, a pensar hasta qué punto la división sexual del trabajo y las concepciones acerca de ser mujer afectuosa, hogareña y madre ante todo, se hacen presente en el relato y articulan los usos y no usos de las Nuevas Tecnologías. Es decir, hasta qué punto ejercen roles tradicionales de género, o bien, desarrollan actividades desligadas de las imágenes de mujer que la sociedad aún prodiga.

4.2. *Mujer e individualización*

La mujer dueña de casa debe ser considerada como una mujer posicionada en un contexto familiar complejo. Reducirla al rol de madre afectuosa y de esposa encargada de las labores del hogar la invisibiliza como trabajadora encargada de la base piramidal de la economía, que es la labor de reproducción y cuidado en el hogar (Kabeer, 2006). Nos referimos a la base económica de la actividad del jefe de hogar, dado que éste no se puede encargar de tales labores por estar realizando tareas de producción fuera de la casa. En este contexto, el tiempo de las mujeres es un factor crucial, pues "*estaba*

fraccionado para atender a numerosas responsabilidades en el hogar, en el mercado y en la comunidad" (Ibíd: 64).

Las mujeres, en nuestra sociedad, por lo general son interpeladas a cumplir con roles asociados tradicionalmente a lo femenino e incluso deben encargarse, en determinadas situaciones, de cumplir funciones atribuidas a individuos masculinos en forma silenciosa (Celiberti y Mesa, 2009). Para el caso de las dueñas de casa, es importante considerar, además, que el trabajo no remunerado o reproductivo –del que habla Kabeer– es categorizado como no trabajo e invisibilizado como tal (Carrasco, 2001; citado en Celiberti y Mesa, *Op. cit.*), lo que da cuenta del carácter problemático de la división sexual del trabajo. Con ello, se naturaliza una relación de desigualdad que genera diversos efectos negativos sobre las prácticas, autoestima y expectativas de las dueñas de casa. De estos efectos, uno de alta relevancia es que una mayor incorporación de la mujer al mercado de trabajo guarda relación con la transición demográfica y la aparición de patrones culturales que median en la autonomización de las mujeres (*Ibíd.*).

4.3. La dueña de casa y la exclusión en las TIC

La exclusión en dueñas de casa producto de las TIC no puede ser entendida como la simple confluencia de una exclusión estructural reflejada en las nuevas tecnologías, sino que debe ser vista como una exclusión asentada en la complejidad de la situación a la que se enfrenta diariamente la dueña de casa. Esta condición genera en ellas *"problemas de autoestima, existencias que no son valoradas, poseen problemas de salud y su apariencia por lo general no corresponde con los ideales de belleza que pregona el mundo de lo efímero"* (Robles, *Op. cit.*: 319). Lo anterior acentuaría su exclusión social en una dinámica entre una exclusión primaria, referente a la inclusión a un mercado laboral amplio, y una secundaria, que ellas deben asegurar a toda costa, que es inestable y sin la posibilidad de distribuir roles en el hogar ni de desprenderse del cuidado de los hijos para trabajar, imposibilitando la planificación futura y restringiendo el horizonte de acción y reflexión al presente inmediato. Se trata de una dueña de casa arrojada al mundo en una lógica del *"arréglatelas como puedas"* (*Ibíd.*).

Según lo revisado, la dueña de casa de barrios empobrecidos, de acuerdo a los roles tradicionales de mujer, tiene que tener a sus hijos cerca, saber en todo momento dónde están, qué hacen, etcétera, con lo que reproduce una dinámica que refleja su rol internalizado de la encargada y responsable de la educación y cuidado de los hijos a límites que reflejan la particularidad de su situación, a saber, una mujer entregada y negada en sí misma:

"Muchas mujeres pobres viven dolorosamente el ser para otros, la falta de autonomía, no poder cumplir con los mandatos culturales, no poder acompañar, satisfacer las demandas de la pareja y de los hijos, no tener respuestas ni herramientas para entender lo que pasa con ellos (sus necesidades de consumo, su sexualidad), no

entender las desigualdades respecto de los hombres, no tener acceso a cambiar su propia vida, los sueños que ya no tienen validez y las expectativas que no se cumplen” (Valdés, 2000: s/p).

Esta idea condensa la articulación que deseábamos hacer en nuestro panorama conceptual, vale decir, insertar teóricamente (dado que ya se había hecho en materia de antecedentes) a la mujer dueña de casa en su ambiente; introducir la teoría al hogar, a sus prácticas, deseos y proyectos diarios, la explicación de sus orientaciones y delimitar cuáles serán los rumbos que tomará al enfrentarse a un escenario que incluso para ellas es nuevo: el de la sociedad del conocimiento.

Al revisar todo lo expuesto, podemos empezar a recomponer el contexto que nos permitirá resignificar aquello que Valdés (*Ibid.*) señala como la falta de herramientas y respuestas, las insatisfacciones y el no entender las desigualdades, y concentrarlas en un elemento único conflictivo: las TIC. También veremos cómo al observar las vivencias que se producen en torno a éstas, el contexto como conjunto va permitiendo la comprensión de las experiencias de las dueñas de casa, sus encuentros, temores, visiones, conversaciones, su despliegue de la afectividad, sus horizontes, esperanzas y la transformación de lo que tenían por marco de referencia a la hora de entender cómo funcionan las cosas en el mundo.

IV. DIMENSIONES, ANÁLISIS Y CONCLUSIONES PRINCIPALES

A partir del panorama conceptual, se generó un total de nueve dimensiones a estudiar, las cuales permitieron constituir el instrumento y realizar el análisis de la información, para finalmente desarrollar las conclusiones, proceso que es resumido a continuación.

En primer lugar, la dueña de casa pareciera estar en constante tensión entre inclusión y exclusión a la hora de enfrentar tanto los desafíos que le impone la sociedad como aquellos a los que adscribe. Por ello, ante la amenaza de “quedarse excluida” producto de los problemas de acceso característicos de la *condición socioeconómica* estudiada, surgen tres espacios de integración que reproducen sus limitantes y desigualdades: el colegio, los familiares y el “ciber”. Desde estos espacios experimenta un sentido de inclusión que resulta incompleto, al ser de limitada extensión de tiempo y profundidad en el uso, de mayor costo y no siempre de fácil acceso, generando desventajas sobre quienes los ocupan.

Esta tensión, por lo general, es ocasionada por aquel eje señalado en el panorama conceptual: el ser madre. En este sentido, mientras menos conocimiento de las Nuevas Tecnologías tienen las madres, parecieran valorar en mayor medida la capacidad de los/as hijos/as de manejarse con éstas, como si quienes debieran estar incluidos únicamente fueran ellos/as. Por esto, no existiría un espacio para las dueñas de casa en la autopista de la información, pues su horizonte relevante no figura en Internet.

En general no es ahí donde encuentran a sus familiares cercanos ni a sus vecinas, ni puntos de conexión con ellos. A este aspecto de la experiencia de las dueñas de casa lo denominamos *factor sociocultural* y es transversal a todas las dimensiones.

El factor sociocultural permeará en lo que hemos llamado *usos y experiencia de conexión*, donde podemos distinguir entre, por un lado, quienes se sienten más en la línea de los requerimientos comunicativos y relacionales de la sociedad actual y, por otro, quienes tienen una experiencia de conexión más precaria y se identifican como mujeres obsoletas, ajenas al mundo de las Nuevas Tecnologías. Estas últimas presentan imágenes polarizantes entre lo que piensan de sus iguales y lo que piensan de los incluidos. Estas imágenes, que conformarían el autoconcepto de las dueñas de casa, generan consecuencias negativas en su autoestima y en su capacidad de relacionarse con otros/as.

Además, acerca de los usos, observamos que el “*arréglatelas como puedas*” se manifiesta no sólo al tener que manejarse con recursos limitados de capital económico, sino también con cómo su capital cultural y social dificulta los usos de las TIC en el sentido de que deben cumplir un papel tutor, de cuidado, información y vigencia, y arreglárselas con los pocos elementos de los que muchas veces disponen. Por ello, tomarían uno de dos caminos: o bien realizan un esfuerzo por adaptarse a las TIC, o bien terminan rechazándolo y delegando estas responsabilidades a otros, alejándose de los contenidos y formas de acceder a la información, sintiendo que cumplen con su rol de forma incompleta, rol que está adherido a las concepciones tradicionales de género.

El ser dueña de casa y madre determina cómo será su *ámbito relacional*. Se encuentran frente a la multiplicidad de medios de desarrollo personal de sus hijos e hijas (colegio, consumo, barrio, amistades reales o virtuales), generando un aumento de los ámbitos de preocupación (sexualidad temprana, diversas instancias de aprendizaje y socialización, mayor cantidad de distracciones, etc.), los que en muchas ocasiones son catalizados por los usos de las Nuevas Tecnologías, con lo que se desarrolla una constante tensión en las dueñas de casa. Además, se observa que la familia sería un sistema de responsabilidades repartidas y no compartidas. El alto alcance de las responsabilidades de la madre invisibiliza al hombre en el espacio privado, siendo ella, por ejemplo, quien dispondrá principalmente del teléfono celular para lograr contacto con los familiares que considera más cercanos, y quien estará pendiente, sea desde la casa o desde cualquier otro lugar, del correcto funcionamiento del hogar.

En este mismo ámbito, las dueñas de casa de más edad tienen la posibilidad de comparar qué significaba ser madre antes y qué significa serlo hoy. La respuesta es que su rol como dueña de casa se ha vuelto más complejo. Se han multiplicado los espacios donde debe cumplir el rol de madre y entran en conflicto las imágenes que han interiorizado sobre qué es lo que le corresponde hacer con estos medios que se han alejado de sus manos y se han vuelto crípticos para ellas. Además, su condición de género está asociada a imágenes tradicionales sobre qué es ser mujer: tienen una

vida de pareja limitada, uso del tiempo restringido, desarrollo personal limitado, tensión con las imágenes de éxito y normalidad, rol de ser esposa transferido al de ser buena madre y dificultades para ingresar al mercado laboral.

Estas imágenes tradicionales acerca de su rol se ven reflejadas en un *desarrollo personal* limitado por las disposiciones presentes y dominantes en las dueñas de casa, que involucran principalmente inquietudes respecto de la formación correcta de los hijos/as y nietos/as, es decir, el desarrollo de terceros. Vuelcan sus necesidades, esperanzas y preocupaciones sobre éstos y limitan los usos de carácter estrictamente personal al punto de ver a las Nuevas Tecnologías –y a sí mismas– como medios hacia fines ajenos al desarrollo de su individualidad.

En esta línea, observamos que las entrevistadas presentan dependencia, ya que ven que sus redes cercanas condicionan su éxito como personas y su desarrollo personal. Estas redes serían las únicas vías para la realización de sus deseos. Sus imágenes de éxito están determinadas por la lucha que desata lo posible por sobre lo deseable, demarcando caminos que, por lo general, las dejarían en un escenario donde, como dueñas de casa, chocan violentamente con la imposibilidad de alcanzar logros individuales con sus propias herramientas, pese al clamor social de obtenerlos. Por tanto, viven la radicalidad de tener que dejar todo para después o para nunca más, de abstraerse de aquello que llamamos desarrollo personal para reorientarlo y volcarlo sobre los hijos e hijas, sobre el bienestar de la familia y sobre su misión en ésta; ideas coherentes con el concepto de individuación que hemos revisado en Robles (*Op. cit.*).

Si pensamos en el *ámbito laboral* como uno de los posibilitadores del desarrollo personal y de la autonomización de la dueña de casa, podemos señalar que las TIC son una vía para buscar trabajo pero, a la vez, son una barrera en aquellas labores que requieren cierto conocimiento de computación, incluso en labores que antes no la incorporaban (como por ejemplo, la docencia). Se aprecia también que aquellas dueñas de casa que trabajan o que habían trabajado anteriormente, lo ven como una vía de conexión tanto con otras personas como con el mundo de las Nuevas Tecnologías, mientras que en aquellos casos en que no tienen acceso al mercado del trabajo, la inclusión no es completa. Respecto de la inclusión secundaria, podemos decir que las redes de apoyo se observan escasas, limitándose a algunas vecinas o a organizaciones religiosas, pero que no proveen un mayor marco de apoyo, salvo el emocional, en sus vidas.

Por otra parte, así como el ámbito laboral es un nexo con actores e instituciones sociales alejados del círculo familiar, también lo es la relación con el mercado, que está mediada por el *consumo* en torno a las TIC y que conlleva una serie de sinsentidos, según la mayoría de las dueñas de casa, puesto que no reconocen más valor en las TIC que su carácter utilitario, mientras ven con distancia la ostentación de lo novedoso en los avances tecnológicos. Producto de una gran cantidad de denominaciones nuevas y la densa irrupción comercial que tienen estos productos con los que deben

relacionarse las entrevistadas, se podría decir que lo problemático del consumo, paradójicamente, no viene dado por el desconocimiento, sino por el rechazo a estas nuevas formas simbólicas de posicionarse socialmente. En este sentido, podríamos sostener que diferencias como la generacional se constituyen por un posicionamiento social que no tiene origen en la edad, sino que está impulsado por una forma específica de consumo asentada en la valoración del tener y del usar.

Las expectativas de consumo se manifiestan de forma distinta a como lo describe Moulán (*Op. cit.*), pues estas mujeres entienden con claridad que hay necesidades que superan las limitaciones que conlleva no tener los recursos para acceder a los medios que las satisfagan. Sin embargo, hay un límite en las dueñas de casa que muestra que, una vez satisfecha la necesidad, la volición de consumir se extingue.

Finalmente, elaboramos dos dimensiones que nos permiten indagar en cuáles son las consecuencias que generan los usos y no usos de las TIC sobre las dueñas de casa de barrios empobrecidos. Por una parte, *la promesa*, que presenta una significación dual: las convoca a ser parte de la sociedad actual, imbuida de las nuevas tecnologías, pero las aísla en los diversos aspectos que comprende. Así, su rol es secundario frente a quienes serían verdaderos protagonistas (como los más jóvenes y los trabajadores), siendo depositarias de las necesidades compartidas por ellos y sintiéndolas como necesidades, pero presenciando el abismo existente entre lo posible y el clamor de los tiempos actuales. En conjunto con ello, esta situación ayuda a dibujar en sus imaginarios una nueva concepción sobre qué es ser joven y niño/a, y de cómo las formas de serlo han decantado en una forma de vivir mucho más despierta, activa, alejada de la que ellas conocen y practican. No se quieren integrar al mundo de las Nuevas Tecnologías necesariamente, pero sí quieren que los suyos realicen esa integración.

La otra dimensión está dada por *los temores*, que se manifiestan como una comprensión incompleta de las amenazas de las nuevas tecnologías. Con ello, construyen un referente con cierta coherencia a partir de imágenes principalmente televisivas (programas de televisión, noticieros, etc.). Las dueñas de casa desarrollan temores en torno a los usos de las Nuevas Tecnologías que no sólo limitan su disposición a la utilización de éstas, sino también generan imágenes perversas en el uso que hacen los demás.

En este contexto es difícil pensar en una separación dura entre dueñas de casa y resto de la sociedad, puesto que ellas tienen diversas formas de incluirse y la mayoría es incluida de cierta manera (por ejemplo, a través del celular), pero sí se puede observar, desde una perspectiva de la exclusión social, cómo existen condiciones que generan dificultades para desenvolverse en la sociedad actual de la manera en que las dueñas de casa quisieran hacerlo, la forma en la que otros quieren que lo hagan y en la que otros asumen que deberían hacerlo.

A modo de corolario, es interesante destacar que la promesa democratizadora de las TIC, para el caso de las dueñas de casa estudiadas, pareciera chocar, entre muchos

factores, con el rol de género que les asigna la sociedad y que se asignan ellas mismas. Esto, dado que sus horizontes y expectativas –pensando en los usos y no usos de las Nuevas Tecnologías– las hacen verlas como herramientas de desarrollo personal, de entretención e inclusión de terceros, y verse a sí mismas como sujetas una vez más dejadas de lado, como espectadoras de los grandes avances que ha hecho la sociedad –pero diseñados generalmente para otros y en los cuales sólo observan la posibilidad de desarrollo personal de sus hijos o familiares cercanos–.

Desde una perspectiva de género, toda la potencialidad autonomizadora (*la promesa*) que tienen los usos de las TIC, se ve fuertemente debilitada frente al ensombrecimiento que produce la sociedad respecto de la importancia que tiene el rol de madre, esposa y mujer sobre individuos que aún respiran bajo un cúmulo de imágenes tradicionales difíciles de derribar. Sobre todo cuando, por lo general, ellas mismas observan su situación no como opción, sino como condición natural, y cuando ser quienes son pasa a ser una decisión deliberada dentro de un horizonte de posibilidades aún restringidas. Tales restricciones, como hemos visto, operan de forma transparente al momento de enfrentarse a las Nuevas Tecnologías.

BIBLIOGRAFÍA

Araya, María José (2003): *Un acercamiento a las encuestas sobre el uso del tiempo con orientación de género*. Santiago de Chile: CEPAL, Unidad Mujer y Desarrollo.

Araya, Rodrigo y Orrego, Claudio (2002): "Internet en Chile: oportunidad para la participación ciudadana", en *Temas de Desarrollo Humano Sustentable*, No. 7. Santiago de Chile: PNUD.

Barros, Paula; Torche, Florencia y De los Ríos, Danae (1996): *Lecturas sobre la exclusión social*. Santiago de Chile: Oficina Internacional del Trabajo.

Burch, Sally (2005): *Sociedad de la información / Sociedad del conocimiento* [on line]. Disponible en: <http://vecam.org/article518.html> [Recuperado el 20 de julio de 2010]

Castellón, Lucía y Jaramillo, Oscar (2002): "Las múltiples dimensiones de la brecha digital en Chile", en *Reflexiones Académicas*, No. 15, pp. 81-100. Santiago de Chile: Universidad Diego Portales, Facultad de Ciencias de la Comunicación e Información.

Castells, Manuel (1996): *The rise of the network society* [on line]. Cambridge, Massachusetts. Disponible en: <http://hipersociologia.org.ar/catedra/material/Castellscap1.html> [Recuperado el 24 de abril de 2009]

----- (2001): "Internet, libertad y sociedad: una perspectiva analítica", lección inaugural del curso académico 2001-2002 de la UOC [on line]. Universitat Oberta de

Catalunya. Disponible en: http://www.uoc.edu/web/esp/launiversidad/inaugural01/intro_conc.html [Recuperado el 20 de julio de 2010]

----- (2002): "La dimensión cultural de Internet", en *Ciclo Cultura XXI: ¿nueva sociedad?, ¿nueva economía?* Ciclo de debates culturales, 10, 17 y 24 de abril y 8, 15, 22 y 29 de mayo de 2002 [on line]. Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya / Instituto de Cultura de Barcelona. Disponible en: <http://www.uoc.edu/culturaxxi/esp/articles/castells0502/castells0502.html> [Recuperado el 20 de julio de 2010]

Celiberti, Lilian y Mesa, Serrana (2009): *Las relaciones de género en el trabajo productivo y reproductivo*. Montevideo: Edición IPS América Latina.

Gaínza, Carolina (2003): "Sociedad, Estado y Tecnología: ¿Qué pasa hoy con nuestras sociedades?", en *Revista de Sociología*, No. 17, pp. 124-146. Santiago: Universidad de Chile, Departamento de Sociología.

Giddens, Anthony (2005): *Un mundo desbocado. Los efectos de la globalización en nuestras vidas*. Madrid: Taurus.

IGD (2008): *Estudio Índice Generación Digital 2004-2008* [on line]. Santiago de Chile: VTR / Adimark / Educarchile. Disponible en: http://www.educarchile.cl/UserFiles/P0001/File/CR_Articulos/IGD_2008.pdf [Recuperado el 20 de julio de 2010]

INE (2007): *Encuesta sobre Uso del Tiempo en Chile (Estudio Piloto 2007)*, Presentación EUT [on line]. Disponible en: <http://ucsas.minsal.cl/PDF/070306%20Presentacion%20EUT.pdf> [Recuperado el 10 de julio de 2009]

----- (2008a): "¿Cómo han evolucionado nuestros ingresos y gastos? Cincuenta años de encuestas de presupuestos familiares", en *Enfoques estadísticos 2008* [on line]. Disponible en: http://www.ine.cl/canales/sala_prensa/noticias/2008/octubre/pdf/EPF_pag.pdf [Recuperado el 20 de julio de 2010]

----- (2008b): *Encuesta Experimental sobre Uso del Tiempo en el Gran Santiago*, presentación a instituciones públicas y privadas [on line]. Disponible en: http://www.ine.cl/canales/sala_prensa/noticias/2008/mayo/pdf/presentacion300508.pdf [Recuperado el 20 de julio de 2010]

ISI (2008): *Situación de las Tecnologías de la Información en Argentina, Brasil, Chile, Colombia y México* [on line]. IESE-CELA Business School / everis. Disponible en: http://www.paisdigital.org/documentos/doctelecomunicaciones/2007/ISI_cuarto_trimestre.pdf [Recuperado el 20 de julio de 2010]

Kabeer, Naila (2006): *Lugar preponderante del género en la erradicación de la pobreza y las Metas del Desarrollo del Milenio*. México D.F: Plaza y Valdés editores.

Mead, Margaret (1972): *Cultura y Compromiso*. Buenos Aires: Granica.

Moulian, Tomás (2002): *Chile actual: anatomía de un mito*. Santiago de Chile: Lom.

Observatorio Urbano (s.f.): Indicadores urbanos por manzana [on line]. Santiago de Chile: Ministerio de Vivienda y Urbanismo. Disponible en: <http://www.observatoriourbano.cl/indurb/IndxManzana.asp> [Recuperado el 20 de enero de 2010]

Pavez, María Isabel (2008): "Nativos e inmigrantes digitales: caracterización exploratoria de estudiantes universitarios". Tesis (Magíster en Antropología y Desarrollo). Santiago de Chile: Universidad de Chile, Facultad de Ciencias Sociales.

PNUD (2000): *Declaración del Milenio* [on line]. Disponible en: <http://www.undp.org/spanish/mdg/docs/declaracion.pdf?Open&DS=A/RES/55/2&Lang=S> [Recuperado el 20 de enero de 2010]

----- (2006): *Informe de Desarrollo Humano en Chile. Las Nuevas Tecnologías: ¿un salto al futuro?* Santiago de Chile: Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

Prensky, Marc (2001): "Digital natives, digital immigrants", en *On the Horizon* [on line], MCB University Press, Vol. IX, No. 5. Disponible en: <http://www.marcprensky.com/writing/> [Recuperado el 20 de julio de 2010]

Raad, Ana María (2006): "Exclusión digital: nuevas caras de viejos malestares", en *Revista MAD*, No. 14, pp. 40-46. Santiago de Chile: Universidad de Chile, Magíster en Antropología y Desarrollo.

Robles, Fernando (1999): *Los sujetos y la cotidianidad: elementos para una microsociología de lo contemporáneo. Inclusión, exclusión y construcción de identidad. El caso de las mujeres jefas de hogar en Chile*. Concepción: Ediciones Sociedad Hoy / Universidad de Concepción.

Rubin, Gayle (1986): "El tráfico de mujeres: notas sobre la 'economía política' del sexo", en *Nueva Antropología*, Vol. VIII, No. 30, pp. 95-145.

Sabanes, Dafne (2004): "Mujeres y nuevas TIC", en *Cuadernos Internacionales de Tecnología para el Desarrollo Humano*, No. 2 [on line]. Disponible en: http://www.cuadernos.tpdh.org/file_upload/02_Dafne_Sabane.pdf [Recuperado el 20 de julio de 2010]

Secretaría Ejecutiva Estrategia Digital (2008): *Plan de Acción Digital 2008-2010* [on line]. Santiago de Chile: Ministerio de Economía. Disponible en: <http://www.estrategia-digital.gob.cl/node/339> [Recuperado el 20 de julio de 2010]

SERNAM (2002): *Hombres y mujeres: cómo ven hoy su rol en la sociedad y la familia*, Documento de trabajo N° 78. Santiago de Chile: Servicio Nacional de la Mujer, Departamento de Estudios y Estadísticas y Departamento de Comunicaciones.

----- (2004): *Mujeres chilenas. Tendencias en la última década*. Santiago de Chile: Servicio Nacional de la Mujer, Departamento de Estudios y Estadísticas / Departamento de Comunicaciones.

----- (2009): *Valorización del trabajo doméstico no remunerado*, Documento de Trabajo N° 111. Santiago de Chile: Servicio Nacional de la Mujer.

SUBTEL (2009a): *Encuesta sobre acceso, uso y usuarios de Internet Banda Ancha en Chile, Informe Final*. Santiago de Chile.

----- (2009b): *Encuesta de satisfacción de usuarios de servicios de telecomunicaciones*. Santiago de Chile: Universidad de Chile, Centro de Microdatos Facultad de Economía y Negocios.

UNESCO (2005): *Hacia las sociedades del conocimiento*. París: Ediciones Unesco.

Valdés, Teresa (2000): "Las mujeres populares, entre dolores y esperanzas", en *Ars Medica*, Vol. III, No. 3 [on line]. Santiago de Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile. Disponible en: http://escuela.med.puc.cl/publ/arsmedica/arsmedica3/11_valdes.html [Recuperado el 20 de julio de 2010]

Valdés, Ximena *et al.* (2005): "Entre la reinención y la tradición selectiva: familia, conyugalidad, parentalidad y sujeto en Santiago de Chile", en Valdés y Valdés (eds.): *Familia y vida privada: ¿transformaciones, tensiones, resistencias o nuevos sentidos?*, pp. 163-214. Santiago de Chile: FLACSO / CEDEM / UNFPA.