

## RETOS PARA EVALUAR EL IMPACTO DE LA INTERNET: EL CASO DE LAS ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL CENTROAMERICANA

*Kemly Camacho Jiménez*

Fundación Acceso. Costa Rica

**Resumen:** En este artículo se presentan los principales retos conceptuales y metodológicos que se han enfrentado en el desarrollo de una investigación sobre el impacto de la Internet en las organizaciones de la sociedad civil centroamericana. También se presenta un resumen de nueve de los más importantes hallazgos empíricos.

Esta investigación se desarrolla desde finales del año 1999 y tiene como propósito fundamental valorar los cambios que la tecnología está produciendo en el desempeño y cumplimiento de la misión social de las organizaciones de la sociedad civil. Está liderada por el área de investigación sobre el impacto social de las tecnologías de información y comunicación de la Fundación Acceso (Costa Rica).

**Palabras clave:** Evaluación; impacto social de la tecnología; organizaciones de sociedad civil; Centroamérica.

**Title:** CHALLENGES TO EVALUATE THE IMPACT OF THE INTERNET: THE CASE OF THE ORGANIZATIONS OF THE CENTRAL AMERICAN CIVIL SOCIETY.

**Abstract:** This paper presents the main methodological and conceptual challenges when doing research on the impact of the Internet on civil society organizations in Central America. It also presents a summary of the nine most important findings.

The main purpose of this research, undertaken since the end of 1999, is to assess how technology has transformed civil society organizations and their ability to fulfill their missions. This work is led by the Social Impact of ICTs Research Area in Fundación Acceso based in Costa Rica.

**Keywords:** Evaluation; social impact of technology; civil society organization; Central America.

Desde finales del año 1999 se desarrolla, en Centroamérica, una investigación sobre el impacto de la Internet en las organizaciones de la sociedad civil (OSC) de esta región. Este trabajo está liderado por la Fundación Acceso, una organización no gubernamental que tiene sede en Costa Rica y cuya misión es el fortalecimiento de las expresiones organizadas de la sociedad civil<sup>1</sup> (EOSC).

El objetivo principal es valorar, en conjunto con organizaciones de Guatemala, Honduras, Nicaragua, El Salvador, Costa Rica y Panamá, las transformaciones positivas y negativas que la adopción de las tecnologías de información y comunicación<sup>2</sup> están produciendo.

---

<sup>1</sup> Desde su última planificación estratégica, a finales del 2003, la Fundación Acceso denominó las expresiones organizadas de la sociedad civil, a los grupos y personas con y para las cuales trabaja. Se entiende EOSC como todas las organizaciones que conforman el sector de sociedad civil, incluyendo organizaciones no gubernamentales, cooperativas, iglesias, gobiernos locales, microempresas, entre otros.

<sup>2</sup> En este caso el estudio se centró en la Internet y no en todas las tecnologías de información y comunicación.

do en las organizaciones centroamericanas para estimular los usos que se relacionen con las visiones de mundo, necesidades, expectativas y esperanzas de esta región.

En este artículo se presentan los tres principales retos conceptuales y metodológicos que se han enfrentado con el desarrollo del trabajo así como un resumen de los 9 hallazgos empíricos más importantes.

El primer reto refiere a la construcción de un marco conceptual para abordar el impacto de la esta herramienta tecnológica en las organizaciones. El segundo reto refiere a la necesidad de elaborar un abordaje metodológico para operacionalizar la propuesta conceptual. Un tercer reto que se enfrentó estuvo relacionado con la construcción de indicadores.

Se seleccionaron además para este artículo 9 de los hallazgos más importantes, para los cuales se presenta un resumen en la última parte<sup>3</sup>.

### A. Primer reto: ¿Cómo analizar el impacto de la Internet en la organización

La investigación comprende como impacto de la Internet en las OSC, las transformaciones permanentes y de largo plazo que se producen en el funcionamiento interno y externo de las organizaciones a partir de la incorporación de la Internet.

Sin embargo, para poder definir claramente lo que esto significa se hizo necesario diferenciar entre tres distintos niveles de acercamiento a las transformaciones producidas por la tecnología: los resultados de la adopción de la tecnología, sus efectos y finalmente sus impactos.

Esta diferenciación es importante ya que cuando se habla de valorar o medir las consecuencias de la tecnología se hace necesario ir más allá de la medición de los equipos conectados, los mensajes enviados o las personas capacitadas, que son el tipo de mediciones que se usan con más frecuencia debido en parte a que estos son los aspectos más evidentes.

- Primera categoría: los resultados de la adopción de la tecnología

La categoría de análisis que se ha denominado **resultados** refiere a las condiciones que la organización tiene para acceder a la tecnología. En este sentido, se valora bajo esta categoría el **acceso** de la organización a la infraestructura y a la capacitación técnica para sus integrantes.

Esta categoría se analizó bajo la interrogante: ¿Cómo ha cambiado la infraestructura tecnológica de la organización y la capacidad técnica de sus integrantes debido a la incorporación de la Internet?

- Segunda categoría: los efectos de la adopción de la tecnología

La segunda categoría de análisis refiere a los **efectos** de la tecnología en la organización. Con el desarrollo de la investigación se observó que era fundamental relacionar los efectos con el **uso** de esta herramienta tecnológica. Considerando que se trata de tecnología para la información y la comunicación, la categoría que se denominó efectos refiere entonces a la transformación de estos dos procesos fundamentales. La información y la comunicación son consideradas los usos de primer nivel de la Internet por parte de la OSC.

---

<sup>3</sup> Una desglose completo, tanto del marco teórico metodológico como de los hallazgos puede ser encontrado en <http://www.acceso.or.cr/publicaciones>.

El trabajo en esta categoría se basó en la interrogante: ¿En qué medida la incorporación de la Internet ha afectado cuantitativa y cualitativamente los procesos de comunicación e información organizacionales?

- Tercera categoría: Los impactos de la adopción de la tecnología

La tercera gran categoría de análisis refiere a lo que se ha denominado los **impactos** de la adopción de la tecnología. Estos son comprendidos como las transformaciones sustanciales y de largo plazo que se deben a la adopción de la Internet y por consiguiente a la transformación de sus procesos de información y comunicación. En esta categoría se analiza la capacidad de **apropiación**<sup>4</sup> de la tecnología que tiene la OSC. Una organización se ha apropiado de la tecnología cuando utiliza los recursos de la red para transformarse a sí misma y con ello modificar el desempeño organizacional y el cumplimiento de la misión social.

La utilización de los recursos de la red para transformar el quehacer organizacional representa un salto cualitativo muy importante que tiene relación con la capacidad de la organización para modificar sus estructuras, sus formas de trabajo y su capacidad de innovación y de cambio permanente.

- Cuarta categoría: el contexto nacional y organizacional

Se ha considerado que es fundamental valorar el contexto para comprender las transformaciones que produce la tecnología en el quehacer organizacional.

Este se analiza desde dos ángulos, 1) el interno o contexto organizacional, dónde se observan aspectos como la cultura y estructura, la disposición al cambio y el acercamiento a las tecnologías de la organización, y 2) el contexto nacional, para comprender los estímulos positivos y negativos que el ambiente nacional provee para la adopción de la tecnología.

Se trabajó este apartado a partir de las siguientes interrogantes analíticas: ¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y la forma en que se enfrentan los cambios que provoca la adopción de la Internet? Y ¿En qué medida los factores del contexto nacional favorecen inhiben la adopción de la Internet en las organizaciones?

**Tabla 1: Abordaje conceptual de la investigación**

Categoría de análisis	Variables	Interrogantes de investigación	Dimensiones del análisis
Resultados de la adopción de la Internet en la organización	Modificación de la Infraestructura tecnológica Capacitación Técnica	¿Cómo ha cambiado la infraestructura tecnológica de la organización y la capacidad técnica de sus integrantes debido a la incorporación de la Internet?	Acceso
Efectos de la adopción de la Internet en la organización	Transformación de los procesos de comunicación Transformación de los procesos de información	¿En qué medida la incorporación de la Internet ha afectado cuantitativa y cualitativamente los procesos de comunicación e información organizacionales?	Uso

<sup>4</sup> Se comprende como apropiación social de la Internet, la capacidad que tienen los grupos de incorporar naturalmente esta tecnología como una de las herramientas de su vida cotidiana. Un grupo se ha apropiado de la tecnología cuando le resulta natural utilizarla, utiliza los recursos que la tecnología le provee para transformarse a sí mismo y a su vez modifica la tecnología para su propia conveniencia.

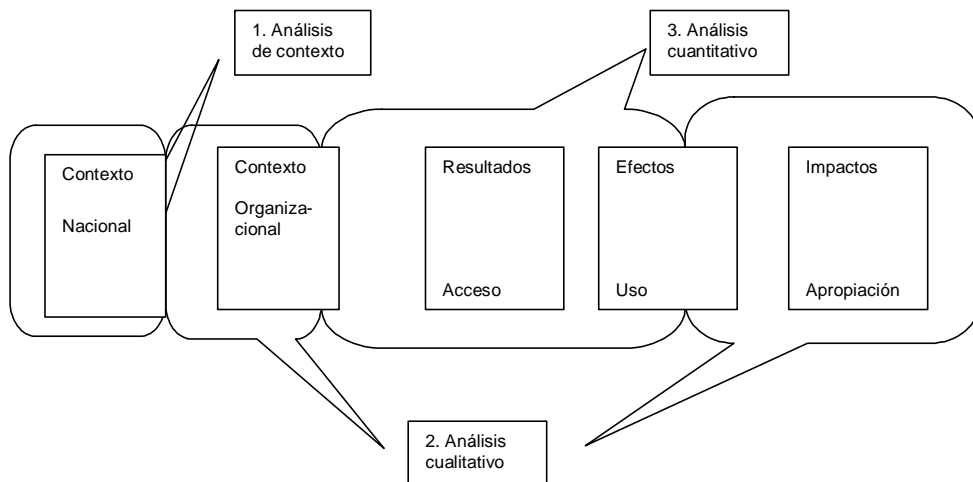
Categoría de análisis	Variables	Interrogantes de investigación	Dimensiones del análisis
Impactos de la adopción de la Internet en la organización	Modificación del funcionamiento interno de la organización (desempeño)  Modificación del funcionamiento externo de la organización (la misión de la organización)	¿En qué medida la adopción de la Internet ha transformado el desempeño organizacional y el cumplimiento de la misión que esta se ha propuesto?	Apropiación
Contexto	Contexto organizacional  Contexto nacional	¿Qué relación existe entre la cultura organizacional y la forma en que se enfrentan los cambios que provoca la adopción de la Internet?  ¿En qué medida los factores del contexto nacional favorecen/inhíben la adopción de la Internet en las organizaciones?	Contexto

En la tabla 1 se puede observar un resumen la propuesta para abordar conceptualmente el tema del impacto de la Internet en las organizaciones.

**B. Segundo Reto: ¿Cómo operacionalizar este marco conceptual?**

El siguiente reto que se enfrentó fue la operacionalización de este marco conceptual. Es decir, cómo trabajar estas categorías, variables e interrogantes por medio de una combinación coherente de métodos y técnicas que nos provea de datos empíricos para comprender mejor lo que está sucediendo en la región centroamericana y nos permita enriquecer las acciones futuras.

**Gráfico 1: Abordaje metodológico de la investigación**



Después de analizar en detalle cada una de las categorías<sup>5</sup> se definió una combinación de abordajes metodológicos para trabajar cada una de las categorías de análisis como se describe en el gráfico 1:

- Para la categoría contexto nacional se decidió utilizar el análisis de contexto que se complementó con análisis cualitativo.
- Para el contexto organizacional se utilizó principalmente el análisis cualitativo, pero se complementaron algunos aspectos por medio del trabajo cuantitativo.
- Para el trabajo en la categoría de resultados se trabajó principalmente con abordajes cuantitativos.
- En la categoría efectos se combinaron el análisis cuantitativo y cualitativo.
- El trabajo en la categoría de impactos se basó principalmente en un abordaje cualitativo.

**Análisis cuantitativo:** Para el análisis cuantitativo se realizó de una encuesta telefónica a 120 organizaciones centroamericanas (18 en Guatemala, 21 en Honduras, 9 en El Salvador, 13 en Nicaragua, 34 de Costa Rica y 7 en Panamá). La selección de las organizaciones se hizo con base en una muestra estratificada<sup>6</sup> basada en el país y el tema en el cual trabajaban (medio ambiente, niñez, género, cultura, etc).

La encuesta telefónica fue trabajada por medio de técnicas estadísticas como el análisis de frecuencias en preguntas cerradas y abiertas, la comparación entre organizaciones que disponen de Internet y las que no lo tienen y entre el antes y el después de la Internet en la misma organización. También se utilizó la correlación de variables.

**Análisis de contexto:** Para el análisis de contexto se utilizó una triangulación que combinó la revisión diaria del periódico de mayor circulación de cada uno de los países centroamericanos durante dos años, entrevistas a actores claves en cada uno de los países de la región y consulta a expertos para discusión de resultados.

También para la categoría de contexto se utilizó una encuesta de percepción que se realizó a las mismas organizaciones participantes en la encuesta telefónica. Para la encuesta de percepción se trabajó con una escala de Likert que permitía valorar cómo las OSC percibían que los principales hallazgos del análisis de contexto afectaban o no la situación de adopción de tecnología en la organización.

**Análisis cualitativo:** El trabajo cualitativo se basó en la realización de 8 estudios de caso organizacionales<sup>7</sup> a profundidad. El propósito de los mismos fue reconstruir en conjunto y en forma participativa con todos los integrantes de la organización, la historia de adopción de la Internet. El trabajo se realizó en dos puntos en el tiempo, con una diferencia de un año entre una visita y la otra, para poder valorar los cambios producidos durante este período.

El trabajo de los estudios de caso se desarrolló durante tres meses en promedio en cada organización. Se partió de las visiones individuales, rescatando percepciones y sentimien-

---

<sup>5</sup> El análisis detallado puede encontrarse en <http://www.acceso.or.cr/publicaciones>.

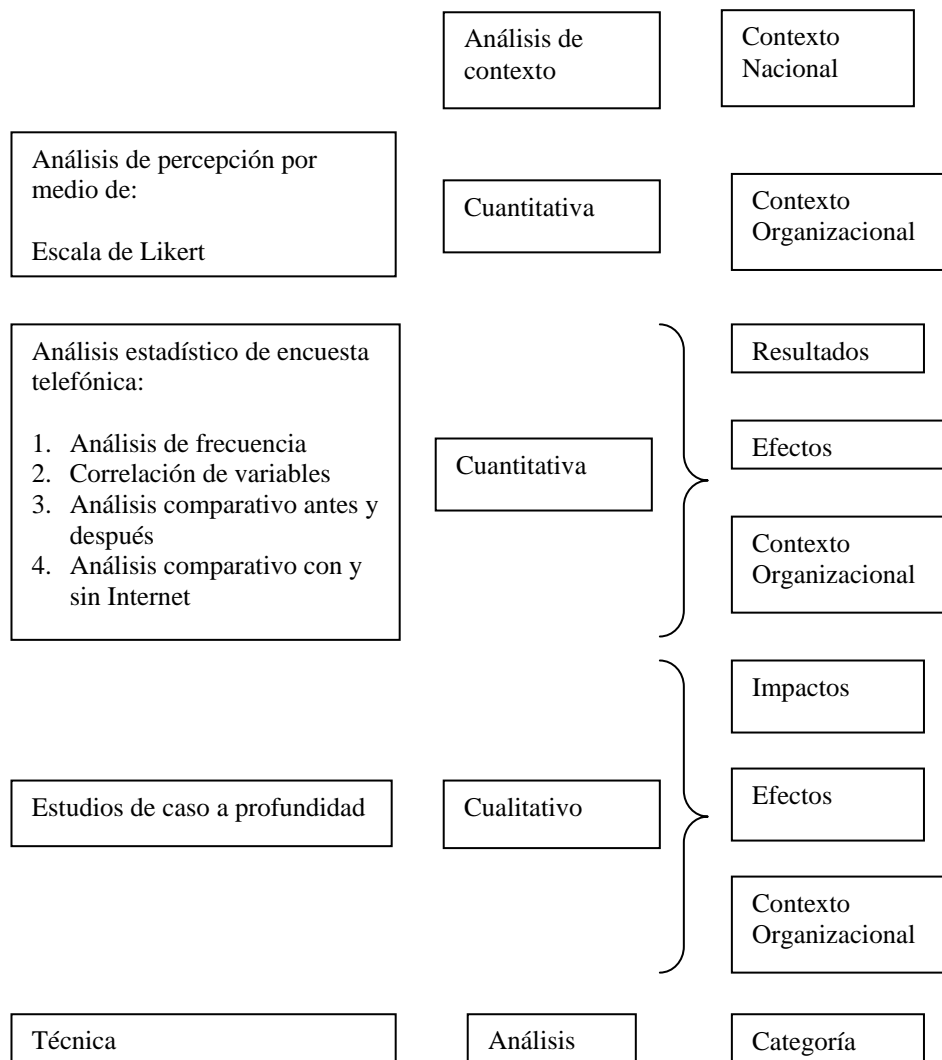
<sup>6</sup> Se consideró como población total una base de datos de organizaciones de la sociedad civil centroamericana que se llamaba Ceiba y que era coordinada por la Fundación Arias para la Paz.

<sup>7</sup> Fundación Paniamor en Costa Rica, Fundación Casa de los Tres Mundos y Fundación Puntos de Encuentro en Nicaragua, Fundación para la Conservación de los Arrecifes Coralinos de Cayos Cochinos en Honduras, Fundación Salvadoreña de Apoyo Integral en El Salvador y Centro Cultural El Sitio y Fundación Defensores de la Naturaleza en Guatemala.

tos sobre los cambios laborales y organizacionales debidos a la incorporación de la tecnología. El análisis de estas percepciones individuales permitió construir una visión global de la organización que se presentó al grupo completo para la discusión. Este proceso (individual – grupal) se hizo en forma cíclica y permitió reconstruir la historia de la Internet en la organización.

Adicionalmente, en cada una de las sesiones grupales se consensuaron las transformaciones que se esperaba que la tecnología produjera en los próximos años. A partir de estos acuerdos se construyeron los indicadores y se hizo la valoración participativa de lo alcanzado en un segundo momento.

**Diagrama 1: Complementariedad entre abordaje metodológico y conceptual**



Como puede observarse en el diagrama 1, la integridad y complementariedad entre las técnicas y los abordajes utilizados estuvo siempre dada por el marco conceptual.

### C. El tercer reto: la creación de indicadores

La construcción de indicadores era uno de los aspectos más importantes de esta investigación. En este caso, interesaba que los indicadores fueran producto del proceso y que fueran construidos en conjunto con las organizaciones participantes. Siempre se esperó que los indicadores fueran flexibles, producto del proceso investigativo y siempre se respetó la premisa de que estos no deben existir por sí mismos, sino estar sustentados en un abordaje conceptual determinado para mantener la rigurosidad conceptual de la propuesta.

La creación de indicadores se desarrolló bajo el siguiente procedimiento:

1. En el trabajo individual con cada uno de los integrantes de las organizaciones desarrolló un ejercicio de visión basado en la pregunta: Si viéramos a tu organización dentro de tres años, ¿qué habría cambiado debido a la incorporación de la Internet como herramienta de trabajo?
2. Todas las respuestas individuales fueron recogidas y analizadas en forma global. En este sentido se agruparon las que resultaron similares y se mantuvieron separadas las que eran diferentes.
3. Una vez organizadas las respuestas se pasaron al trabajo grupal en donde todos los miembros de la organización conversaron y discutieron alrededor de los resultados. Se obtuvieron consensos y disensos sobre la visión de futuro. Este trabajo se desarrolló con 7 organizaciones.
4. Una vez concluido el proceso a nivel de cada organización se reorganizaron las respuestas nuevamente ahora juntando las de todas las organizaciones. Igualmente se mantuvieron las comunes y las disímiles.
5. Posteriormente las respuestas se fueron categorizando alrededor de las categorías de análisis diseñadas para la investigación.
6. El resultado se presentó en el taller regional (febrero del 2002) donde se discutieron los resultados del proceso de investigación.

A través de todo este proceso se decidió entender los indicadores como **elementos que indican a los miembros de la organización cuál es el nivel de alcance en que se encuentra la institución con respecto a lo deseable.**

Queda claro para el equipo investigador que los indicadores que se presentan no son exhaustivos y que están propuestos para que sean mejorados, completados y afinados estos indicadores, sin embargo, los presentamos en este documento como una propuesta de avance en el tema (nuestro equipo de investigación continúa trabajando el tema de los indicadores). También queda claro que los indicadores que se proponen refieren a un momento, un lugar y un grupo de organizaciones específicos. En este sentido, lo que se desea rescatar es el proceso de construcción de indicadores que se realizó y el ejemplo concreto al que se ha llegado para estas determinadas condiciones.

El propósito de la herramienta que presentamos a continuación es que el indicador se utilice para darle seguimiento a la experiencia de adopción de la Internet dentro de la organización, Cada uno de ellos pueda ser calificado dentro del rango no aplica o alto, medio y bajo grado de avance. El análisis de los indicadores apoya la toma de decisiones con respecto a la incorporación de la tecnología en la organización y permite valorar los aspectos positivos y negativos que la Internet está representando para la misma.

**Tabla 2. Indicadores para valorar el impacto de la Internet en las organizaciones**

Categoría	Variable	Subvariable	Indicador	No aplica	Alto avance	Medio avance	Bajo avance	
Resultado o Acceso	Infraestructura		Tenemos la cantidad de equipos conectados a la Internet que requerimos para nuestro trabajo					
			Podemos ir mejorando los equipos para que se ajusten al avance tecnológico					
			Tenemos definida una estrategia para la atención de usuarios, la resolución de dudas y el mantenimiento de los equipos					
	Capacitación técnica		Hemos ido incrementando el conocimiento técnico de los integrantes de la organización para sacar el máximo provecho a la tecnología					
			Se han desarrollado estrategias de apoyo y aprendizaje dentro de la organización para que quienes más conocen de los aspectos técnicos apoyen y enseñen a quienes conocen menos					
Efectos o Uso	Nuevas formas de comunicación	Aprendizaje	Alimentamos nuestras ideas con una mayor diversidad de visiones de mundo					
			Incorporamos las experiencias de otras organizaciones en el trabajo que desarrollamos					
			Compartimos nuestras experiencias con otras organizaciones					
			Exponemos nuestros conocimientos y aprendizajes en la red					
		Uso de sitio web		Nuestro sitio Web refleja nuestra dinámica organizacional				
				Nuestro Web refleja la situación y las visiones de mundo de las poblaciones con las cuales trabajamos				
				Ponemos en línea los productos que desarrollamos				



Categoría	Variable	Subvariable	Indicador	No aplica	Alto avance	Medio avance	Bajo avance
			Tenemos formalizado un proceso para mantener actualizado el sitio Web				
	Acceso a mayor y mejor información	Información	Tenemos ubicados los recursos en línea más importantes sobre los temas que trabajamos				
			Realizamos búsquedas en la red más eficientes y de mejor calidad				
			Somos productores de información para la red				
	Nuevas formas de intercambio de servicios	Recursos	Utilizamos la Internet para acceder a los organismos de cooperación				
			Gracias a la Internet tenemos un voluntariado más eficiente				
			La Internet contribuye con la consecución de más socios				
			Tenemos más y mejor contacto con otras fuentes de recursos				
			Internet nos ayuda a conseguir salidas a la restricción de fondos				
			Utilizamos la Internet para hacer ventas en línea				
Impactos o apropiación de la tecnología	Funcionamiento interno o desempeño organizacional	Cultura organizacional	Tenemos más disposición a compartir archivos y documentos en línea				
			Tenemos confianza en poder aprovechar todas las potencialidades de la Internet				
			Percibimos que podemos mejorar nuestro trabajo apoyándonos en la Internet				
		Políticas y lineamientos	Hemos integrado la Internet dentro de nuestra estrategia de comunicación e información				
			Definimos políticas y lineamientos con respecto a la Internet en nuestra organización				

Categoría	Variable	Subvariable	Indicador	No aplica	Alto avance	Medio avance	Bajo avance
			Definimos una estrategia para ir incorporando a la Internet de acuerdo a nuestras necesidades organizacionales				
			Revisamos frecuentemente el rol que está desempeñando la Internet en nuestro trabajo				
		Procesos de trabajo	Usamos los recursos de la red para la toma de decisiones				
			El uso de la Internet mejora la coordinación del trabajo				
			El uso de la Internet mejora la coordinación de oficinas descentralizadas, departamentos, trabajadores de campo				
			El uso de la Internet no limita los espacios de interacción personal				
		Estructura organizacional	Hemos logrado descentralizar procesos de trabajo gracias a las facilidades que la Internet nos provee.				
			Tenemos claras las nuevas tareas que Internet implica para los integrantes de nuestras organizaciones.				
			Hemos modificado los procesos de trabajo para sacar provecho a las ventajas que la Internet nos ofrece.				
			Tenemos claras las nuevas capacidades y habilidades que los integrantes de la organización deben desarrollar para aprovechar las potencialidades de la Internet.				
			Hemos desarrollado los procesos de trabajo necesarios para atender las nuevas tareas que Internet implica.				
			Nuestra Junta Directiva tiene contacto más directo con el trabajo de nuestra organización				

Categoría	Variable	Subvariable	Indicador	No aplica	Alto avance	Medio avance	Bajo avance
	Funcionamiento externo o cumplimiento con la misión	Nuevos conocimientos	Utilizamos recursos de la Internet para <u>buscar soluciones</u> a los problemas que se nos presentan en la organización.				
			Utilizamos recursos de la Internet para <u>mejorar</u> los productos y servicios que ofrecemos.				
			Utilizamos recursos de la Internet para <u>crear</u> nuevos productos y servicios.				
			Utilizamos recursos de la Internet para encontrar <u>alternativas</u> para relacionarnos mejor con las poblaciones con las que trabajamos.				
			Utilizamos recursos de la Internet para <u>ampliar</u> las poblaciones con las que trabajamos				
		Trabajo con la población meta	Nuestros programas, proyectos o servicios responden mejor a las necesidades de las poblaciones con las que trabajamos.				
			Hemos establecido mejores vínculos con las comunidades gracias a la información que hemos encontrado en la Internet.				
			La información que difundimos en la red expresa las visiones de mundo y las necesidades de las poblaciones con las cuales trabajamos.				
			Las poblaciones con las cuales trabajamos comprenden mejor que es la Internet.				
			Las poblaciones con las cuales trabajamos hacen propuestas para utilizar la Internet para su propio beneficio.				
			Hemos logrado promocionar, a través de la Internet, los productos que nuestra población meta ofrece.				

Categoría	Variable	Subvariable	Indicador	No aplica	Alto avance	Medio avance	Bajo avance
			Hemos aumentado el número de usuarios de nuestros productos y servicios.				
		Conocimiento del entorno	Estamos mejor informados sobre lo que está pasando en los temas que trabajamos.				
			Conocemos mejor y con anterioridad los factores del contexto afectan nuestro trabajo.				
			Buscamos regularmente información en línea sobre los temas que trabajamos.				
		Relaciones Interinstitucionales	Hemos establecido nuevas relaciones con personas y grupos que anteriormente no conocíamos				
			Hemos fortalecido las relaciones con personas y grupos que ya conocíamos.				
			Mantenemos y leemos discusiones sobre los temas que trabajamos en línea frecuentemente.				
			Tenemos ubicadas personas y organizaciones que trabajan nuestros temas y con las cuales podemos contar para consejos				
			Se ha fortalecido el trabajo en redes a nivel nacional y regional.				
			Hemos aprovechado la Internet para hacer llegar nuestras propuestas al grupo de población nacional que dispone de Internet				
			Nuestra organización es más conocida gracias a la Internet.				
		Relaciones con agencias de cooperación	Hemos mejorado nuestra relación con las agencias de cooperación gracias a las facilidades de la Internet				
			Hemos establecido más contactos con agencias de cooperación				

Categoría	Variable	Subvariable	Indicador	No aplica	Alto avance	Medio avance	Bajo avance
			Hemos logrado más agilidad en las negociaciones con las agencias de cooperación				
			Percibimos que los donantes apoyan y conocen mejor nuestros proyectos y propuestas				

#### D. Hallazgos de la investigación

Para este documento se han seleccionado nueve de los más importantes resultados empíricos<sup>8</sup> de la investigación desarrollada entre septiembre de 1999 y septiembre del 2002. Se presenta a continuación un resumen de cada uno de ellos.

##### *1. La incorporación de las nuevas tecnologías afecta a quienes tienen acceso como a quienes no lo tienen*

Por lo general cuando se hacen procesos de evaluación o investigación sobre el impacto de las tecnologías se da énfasis a los grupos o personas que acceden a las mismas. Sin embargo, en este trabajo se han analizado organizaciones con Internet y sin Internet y se ha hecho evidente que ambos tipos de organizaciones tienen consecuencias debidas a la incorporación de la tecnología. Por lo tanto, cuando se habla de valorar el impacto de la tecnología se hace indispensable analizar ambas situaciones. Además, no se debe hacer una deducción mecánica en el sentido de que lo que ganan las que tienen acceso lo pierden las que no lo tienen, las consecuencias y sus impactos son de mayor complejidad.

Las diferencias en el acceso a las nuevas tecnologías crean condiciones de distanciamiento, desigualdad y exclusión. En principio hay un acuerdo en esto que generalmente se ha llamado brecha digital. En lo que no necesariamente hay acuerdo es en cómo enfrentarla. En el caso de este equipo de investigación, la brecha digital se observa como consecuencia de las brechas sociales y debe ser por consiguiente trabajada desde las desigualdades económicas, políticas, sociales y culturales y no como un fenómeno independiente.

##### *2. La red, ¿una herramienta de trabajo o un derecho ciudadano?*

Hay diversidad de percepciones sobre la función de la Internet en el nivel organizacional, todas ellas con argumentos valiosos y válidos. La percepción que se tiene de esta tecnología determina la forma en cómo ella se incorpora a las organizaciones y los diferentes usos que se le dan a la misma.

La red es percibida en algunas organizaciones como una herramienta de trabajo que debe ser utilizada de acuerdo a las funciones de los integrantes de la organización. Es decir que la posibilidad de acceder a la misma debe tener relación con las labores que la persona tiene a su cargo. En este sentido, se argumenta que la organización debe incurrir en los gastos que le resulten en beneficios para el desempeño y el cumplimiento de la

<sup>8</sup> Si el lector está interesado en otros resultados de todo el proceso puede mirar <http://www.acceso.or.cr/publicaciones>.

misión social que se ha propuesto. Cada uno de los miembros debe satisfacer sus necesidades personales de uso de esta tecnología fuera de la organización.

Para otras organizaciones, la red es percibida como un derecho ciudadano y por lo tanto, busca opciones para dar acceso a todos los integrantes de la misma, sin que prive el criterio de las labores que cada persona desempeña. En este caso, hay organizaciones donde se busca que el personal de limpieza, seguridad o mantenimiento, que para el desarrollo de sus funciones por lo general no requieren del uso de la Internet, tengan igualdad de oportunidades para su utilización. Es evidente que, es frecuente que en este caso la organización incurra en un gasto que no necesariamente se ve directamente relacionado con el desempeño del trabajo. Sin embargo, si parece serlo indirectamente ya que el estímulo al uso de la tecnología como una herramienta cotidiana permite más fácilmente la apropiación de la misma por parte de toda la organización.

### ***3. La cultura organizacional y las relaciones de poder definen la forma en que se incorpora la tecnología en la organización***

El estudio hizo evidente que la forma en que se incorpora la Internet en la organización depende en gran medida de las relaciones de poder existentes, la estructura de mando que se ha establecido y la cultura organizacional que la define.

En una organización que ha establecido una forma de trabajo que estimula la toma de decisiones conjunta, la participación y la búsqueda de consenso, la Internet se convierte en una herramienta que puede potenciar esta forma de trabajo facilitando la incorporación de todos los miembros en los procesos organizacionales. La organización tiende a establecer mecanismos amplios e integradores para la incorporación de la tecnología.

Si la organización se caracteriza por ser más bien centralista, con estructuras de mando y relaciones de poder verticales y concentradas, la incorporación de la Internet tiende a ser introducida de una manera más selectiva, reforzando las relaciones de poder existentes.

### ***4. La incorporación de la Internet a la organización favorece una gestión más eficiente***

La posibilidad de tener mayor y más ágil comunicación entre los integrantes y los componentes de la organización le da un valor agregado a la gestión institucional. Entre los aspectos que se mencionan más frecuentemente se encuentra la agilización de los trámites y la coordinación de actividades, el apoyo al funcionamiento en equipos de trabajo y el mejoramiento de la interacción entre los diferentes componentes de la organización.

Algunos ejemplos destacados en el trabajo de campo por las organizaciones indican que la Internet favorece el acercamiento de quienes están en el campo, mantiene al día la operación de la organización, informa a todos los trabajadores sin importar donde se encuentren y mejora el control de los recursos compartidos.

La comunicación electrónica se convierte en parte de la dinámica organizacional y se utiliza para la resolución de las actividades cotidianas.

### ***5. La Internet produce un impacto en las interrelaciones organizacionales***

Hay una apropiación técnica y organizacional de la Internet para establecer nuevas interacciones. Gracias a esto se diversifican los contactos y las relaciones que no solo permiten ampliar las visiones de mundo, interactuar sobre los temas que se trabajan con per-

sonas de todas partes, conocer nuevos abordajes, sino además visibilizar el trabajo que se desarrolla en las organizaciones centroamericanas.

La tecnología se ha constituido en un elemento fundamental para el trabajo de las redes nacionales y regionales. Está claro que la Internet no crea los movimientos sociales, ni las redes interorganizacionales, pero se ha convertido en una herramienta útil para fortalecerlos. Este es uno de los valores agregados más importantes de esta herramienta tecnológica para la OSC.

### ***6. Las organizaciones centroamericanas se han apropiado del correo electrónico***

Cuando una organización incorpora la Internet como una de sus herramientas de trabajo, el correo electrónico llega a constituirse en el medio de comunicación más importante. Igualmente, el correo electrónico llega a sustituir muchas de las otras formas de comunicación con las entidades externas. Hay una apropiación del correo electrónico que hace que este se incorpore naturalmente a la vida cotidiana de la organización y de sus integrantes.

El uso de los servicios Web va en aumento a nivel organizacional, pero estos aún no forman parte de la cotidianeidad de quienes utilizan la tecnología. Esto se debe en gran parte a lo que se ha llamado el círculo vicioso: hay muy poca producción para la red en Centroamérica, entonces hay poco contenido relacionado con la vida cotidiana centroamericana, entonces hay pocos recursos que refieran a las necesidades concretas de los centroamericanos, entonces no se siente cercanía con el uso de los Web, entonces no se le da prioridad a la producción para la Web. Esto impacta negativamente el proceso de apropiación de los servicios Web.

### ***7. Aprovechar las tecnologías de información y comunicación significa transformar la organización***

El único hecho de incorporar la Internet dentro de la organización no va a potenciar las bondades de la tecnología. Se hace necesario transformar los procesos organizacionales para que realmente la organización pueda aprovechar este recurso.

La incorporación de la Internet genera muchas nuevas tareas, como la atención de correos electrónicos, la publicación en Web, la atención de listas electrónicas, la coordinación con contactos externos, el trabajo en equipo con contactos externos, entre muchas otras que se pueden mencionar.

Lo que está sucediendo en las organizaciones es que todas estas tareas se están asumiendo por recargo las mismas personas, con las mismas capacidades y habilidades y los mismos perfiles ocupacionales que antes de la adopción de la tecnología. Esto está ocasionando sobrecargas de trabajo que redundarán en ineficiencia en el trabajo en el futuro, contrario a lo que se esperaría con la incorporación de la tecnología.

No está claro en las organizaciones que la adopción de la Internet puede implicar nuevas formas de trabajo, dinamizadas por los cambios permanentes, para los cuales esto se deben transformar profundamente los procesos de trabajo, revisar las tareas y modificar los perfiles ocupacionales.

Un ejemplo claro de un nuevo perfil de trabajo es justamente la persona que está a cargo de la incorporación de las nuevas tecnologías dentro de la organización social. Este es un perfil ocupacional que no existe, al menos en Centroamérica. Idealmente debería combinar la formación técnica, con comunicación, gestión de información, gerencia de

organizaciones sociales y que idealmente se interese por el impacto social de la tecnología.

### ***8. La Internet también genera sentimientos de frustración***

La saturación de mensajes e información, la inmediatez, el distanciamiento personal, el trabajo mediado por la computadora reducen los espacios de interacción personal, de reflexión, de lectura, de disfrute y de intercambio que son indispensables para el desarrollo de los procesos de construcción de conocimientos.

Se debe poner atención al hecho de que la comunicación electrónica mejora las relaciones de trabajo, pero no necesariamente las relaciones personales.

Esto conlleva a reflexionar sobre los procesos de construcción de conocimiento que se quieren estimular y sobre la sociedad del conocimiento que se quiere construir. ¿Qué tipo de proceso de construcción de conocimiento son los que se quieren estimular desde la sociedad civil centroamericana?

### ***9. El salto cualitativo de la información al conocimiento***

La información no es conocimiento. La incorporación de la tecnología en las organizaciones las provee de una cantidad interminable de información que resulta frecuentemente inmanejable.

Pero existe un reto aún más allá, el de utilizar la información, los contactos y en fin, todos los recursos de la red en la generación de nuevos conocimientos. Este, sin embargo, no es un proceso espontáneo ni automático, depende exclusivamente de la transformación de los procesos de producción de conocimientos organizacionales que incorporen los recursos de la red y las dinámicas que esta estimula, en el desarrollo de productos, servicios, metodologías, abordajes concretos que se utilicen para transformar la realidad.

Para el equipo de investigación, el principal reto es tratar de comprender mejor cómo la Internet puede contribuir con la construcción de un mundo más justo, equitativo, incluyente y con igualdad de oportunidades.

En primera instancia se puede concluir que las nuevas tecnologías solo transformarán las condiciones de vida de quienes han sido menos privilegiados por las condiciones de exclusión social, política, económica y cultural si no se piensa únicamente en el acceso y la capacitación técnica. Depende de los procesos colectivos que se desarrollen en organizaciones, comunidades y países para definir en conjunto cómo incorporar la tecnología en la vida cotidiana de los países centroamericanos.