



Instituto para la Conectividad en las Américas

Conectando Personas. Conectando Ideas. Conectando a las Américas.

Un Puente entre la Tecnología y el Capital Social

Corporación Encuentro y sus Telecentros

Corporación Encuentro
Chile
Mayo 2003

Corporación Encuentro y sus Telecentros

UN PUENTE ENTRE LA TECNOLOGIA Y EL CAPITAL SOCIAL

La pobreza ya es una brecha; pero de no acercar la tecnología a quienes no tienen acceso a ella, una nueva brecha, más larga y más ancha, cruzará nuestra sociedad. Hoy, a 4 años de su creación, La Corporación Encuentro está juntando eficientemente los extremos: los segmentos más desposeídos con Internet, labor que le ha significado convertirse en un ejemplo América Latina y recibir el apoyo del Instituto para la Conectividad en las Américas (ICA), institución albergada en Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo (IDRC) de Canadá.

Jueves 24 de octubre, 19:00 horas. Algo inusual sucedía en el número 6733 de Grecia, importante avenida de la popular comuna de Peñalolén. Extraño resultaba ver la comitiva de la Señora del Presidente de la República de Chile, Luisa Durán, estacionada en las puertas de la humilde casona amarilla, que desde hace ya 4 años albergaba -en sus 3 pisos- al primer Telecentro de Internet creado por la Corporación Encuentro. Poco habitual también, la heterogénea amalgama de gente que ingresaba a la sede, incluyendo pobladores, autoridades y empresarios.

Naturalmente algo grande se estaba celebrando: en agosto del 2002, por primera vez, el Telecentro había logrado autofinanciarse, demostrando que la cuasi utópica "sustentabilidad" de proyectos tecnológicos-sociales era factible. Adentro, Claudio Orrego, fundador y Presidente de la Corporación Encuentro, daba las gracias -con emoción y orgullo- a quienes habían hecho posible este sueño.

Sueño que se convirtió en realidad en marzo de 1997, fecha en la que comenzó a funcionar, en una pequeña capilla ubicada en la población La Faena de Peñalolén, la Corporación Encuentro. Institución cuyo único fin no era de lucro, sino el de entregar herramientas eficientes para lograr un encuentro entre la tecnología y quienes no tenían acceso a ella.

"Cuando comenzamos -recuerda Orrego- pensamos en hacer algo que diera oportunidades concretas para que los pobladores pudieran defenderse, realizarse y salir adelante. Que no sólo fuera una ayuda material, agotable en el tiempo, sino un espacio concebido para la búsqueda y generación de capital social, que aumentará la densidad de las redes comunitarias y mejorará, al final, la calidad de vida de las personas".

Capital Social

Palabras bonitas, enunciadas muchas veces y por muchas organizaciones no gubernamentales; las que, sin embargo, cobran una nueva dimensión a la luz

de la experiencia del Telecentro Encuentro, cuyo principal marco teórico se circunscribe a estas 2 palabras: capital social.

En síntesis, lo que se busca es generar experiencias comunitarias; que de acciones particulares nazca la interacción y confianza para trabajar en conjunto en pro del bien de toda la comunidad y de los individuos que son parte de ella. Es esta la gran diferencia entre un Telecentro Encuentro y un cibercafé del centro de Santiago o una cabina pública del Perú. Porque, más allá de habilitar un lugar para que la gente se conecte a Internet, el objetivo es que aprendan en comunidad, que bajo un mismo techo hagan suya la tecnología y fortalezcan los lazos con sus pares, con el vecino y el casero de la esquina.

"Yo no tengo prejuicios con que la gente lucre con Internet -puntualiza Claudio Orrego-, simplemente lo nuestro es otro tema. Somos algo más que un espacio para que las personas se conecten a la red o se tomen un café, lo que queremos es hacer un uso pertinente de la tecnología para que los pobladores tengan confianza en sus capacidades y en su relación comunitaria. Sólo así creemos que estamos efectivamente ayudando a que éstos se apropien de su futuro".

“Ratón” en la mano

Como el mismo Orrego dijo en su discurso para conmemorar el autofinanciamiento, "manejar redes de computadores es un acto de pericia técnica, hacerlo con redes de personas requiere liderazgo, compromiso y pasión". Premisa que le ha dado al Telecentro Encuentro otro de sus atributos distintivos: el de la capacitación.

La idea no es que la gente sin conocimientos de Internet cuenten con el apoyo de un tercero para bajar la información. Por el contrario, el objetivo primario es que exista aprendizaje y que este proceso se dé a través de la experiencia. Como predicán en el Telecentro: "aprender con el ratón en la mano".

En este sentido, el Telecentro Encuentro ha llevado adelante un modelo de educación tecnológica "sui generis". En él, los pobladores neófitos de la Internet son instruidos por sus iguales, ya sea un joven de la "pobla"¹ o una dueña de casa cualquiera, permitiendo así una aproximación más amigable, real y productiva a la computación y la red.

Los resultados han sido más que satisfactorios, logrando que madres que no habían tocado un PC en su vida, estén hoy trabajando como digitadoras en empresas; que adultos mayores aburridos de la monotonía de su diario vivir hayan creado su propio programa de radio; y adolescentes con problemas de drogas sean hoy capacitadores calificados de Internet.

Innovadora ha sido a su vez la fórmula para financiar los programas de capacitación. "Nos dimos cuenta -señala Cynthia Soto, Directora Ejecutiva

¹ "pobla": población, comuna de Peñalolén

de la Corporación Encuentro- que había muchos usuarios frecuentes, la mayoría jóvenes, que no contaban con los recursos para pagar sus horas de conexión. A ellos les ofrecimos convertirse en capacitadores, permutando su trabajo por horas gratis en Internet y un porcentaje del dinero recaudado por las capacitaciones. A este grupo se sumaron estudiantes de informática de la comuna que necesitaban hacer su práctica armando así un excelente equipo de capacitadores con nuestro restringido presupuesto.

Yo no vengo a regalar

Importante en el éxito de este particular proyecto ha sido la convicción de que a nadie se le regala nada. Por el contrario, desde la misma gestación del Encuentro, el cobro por horas de navegación y capacitación fue uno de los puntos en el que todos concordaban.

"Cuando empezamos -puntualiza Claudio Orrego- muchos decían que no lo íbamos a lograr si le poníamos precio a nuestros servicios, que pagando jamás iba a resultar. Hoy hemos alcanzado el difícil financiamiento. En el fondo, estoy convencido que la gente valora más lo que le cuesta, que 'juntando las chauchas'² para poder navegar hacen más suyos los espacios y se sienten con más derecho a exigir para aprender".

Actualmente la hora de navegación en el Telecentro Encuentro tiene un costo de \$ 500 y las capacitaciones fluctúan entre los \$ 6.000 y los \$ 13.000. Empero estos números no son rígidos, sino adaptables a la situación particular de cada cliente, en definitiva nada es gratis pero sí conversable. Bajo esta premisa, permanentemente se buscan nuevas formas para facilitar el acceso, creando, por ejemplo, combos 2x1 y el canje de libre navegación por horas de capacitación.

De Peñalolén al mundo

Pero si bien Internet y la creación del Telecentro fue la primera idea en el papel, las circunstancias hicieron que la Radio Encuentro saliera primero al aire. Gracias a una frecuencia comunal no usada, el 8 de diciembre de 1998 a las 9 de la noche comienza a transmitir en el 107.3 FM este singular proyecto radiofónico, cuyo objetivo no era otro que crear vínculos al interior de la comunidad por medio de la tecnología.

"La Radio -puntualiza Orrego- comenzó a demostrar que el poder de organización comunal era tremendo. Al principio llegaron organizaciones sociales que simplemente querían mostrar lo que hacían, luego llegaron personas con determinados intereses que tenían ganas de hacer un programa, el que reunió más gente y las transformó en organizaciones. Es decir, los programas de radio pasaron a ser grupos sociales, que posteriormente generaron otro espacio para organizarse y acometer los propósitos comunes".

Desde el inicio la Radio Encuentro reflejo la energía de todos los que participaban de ella, tanto sus creadores como los miles de auditores de

² "juntar chauchas": conseguir financiamiento

Peñalolén. Con consignas como: “¡ Una Radio!, una Radio Comunal y están ofreciendo espacios a quien quiera difundir sus actividades, no importando el color, el olor, ni como pensa’i Compadre!!!!!!!!!!!!”³, lograron que los pobladores se identificaran con el proyecto, convocando por igual a viejos y niños. En la actualidad, Radio Encuentro, no sólo tiene el radio controlador más joven de Chile, sino además se convirtió en la primera emisora chilena en transmitir en tiempo real a través de Internet las 24 horas (www.elencuentro.cl).

En concreto, hoy a 4 años de su fundación, la Corporación Encuentro es una verdadera red. Ya son 16 los Telecentros de Internet funcionando en 11 comunas de la Región Metropolitana, 48.000 las horas de navegación, 30.000 los usuarios y más de 1.200 las capacitaciones. Logros que llevaron a que la Corporación fuera distinguida con el apoyo formal del Instituto para la Conectividad en las Américas (ICA), administrado por el Centro Internacional de Investigaciones para el Desarrollo de Canadá (IDRC).

Estos méritos han hecho de la Corporación Encuentro un caso digno de contar, más digno aún porque se suma a múltiples iniciativas similares que están acercando la tecnología a quienes no tienen acceso a ella y construyendo en conjunto un país digital, más organizado socialmente y, por ende, con más posibilidades de igualdad.

Parafraseando a Claudio Orrego, en un mundo en que la democracia está debilitada porque faltan redes sociales, aquí la tecnología, lejos de alienar a la gente, la empieza a encontrar, liberar y juntar.

LA BRECHA TECNOLÓGICA EN NUMEROS

- El 68% de las licencias tecnológicas (royalties) y los honorarios son acaparados por Estados Unidos y Japón.

- La penetración de Internet en Estados Unidos y Noruega supera el 50%, mientras que en África es menor al 0.4%.

La desigualdad tecnológica que se da entre naciones primer y tercer mundistas, tiene su réplica al interior de los países. Desigualdades que se presentan en distintos planos:

- Geográfica (por ejemplo, en República Dominicana el 80% del acceso a Internet se concentra en la capital).

- Socioeconómica y educacional (el 89% de los usuarios en Sudáfrica tienen educación superior).

- Generacional (el 89% de los usuarios en China son menores de 35).

- Género (El 62% de los usuarios en América Latina y el 86% en Senegal son hombres).

En **CHILE**, los segmentos socioeconómicos con mayores ingresos (ABC1 C2), que corresponde al 26% de la población total, reúnen el 68% del acceso a Internet.

- Un porcentaje mínimo de los microempresarios tienen acceso a Internet.

- El 57% de las conexiones están en Santiago. El 84% de los usuarios son menores de 34 años. El 65% tienen algún tipo de educación superior.

³ “Ni como pensa’i Compadre!!!: sin distinciones en pensamiento y opiniones

Rosa Cisternas, La "Rosy", 48 años.

Villa Universidad de Chile, La Reina.

Dueña de Casa y administradora

"Llegué al Telecentro de La Reina en el verano del 2001. Me encontraba sin paga estable y tenía muchas ganas de aprender computación, pero no contaba con el dinero para tomar el curso. Casualmente pasé por El Telecentro y mi hija me empujó para que entrara a consultar, - nada pierdes, me dijo-. Dado que los precios eran muy bajos, inmediatamente me inscribí y participé en el curso Técnicas Computacionales e Internet, que duró 4 meses con los módulos de Introducción a Internet, Word, Excel, Internet y los talleres de Liderazgo y Desarrollo de la Capacidad Emprendedora. Fue una excelente experiencia; me gané el premio al mejor alumno que fue un computador de los mismos que se utilizan en el Telecentro".

Actualmente la "Rosy", junto con sus labores de dueña de casa, es la Gerente del Centro Comunitario Internet "El Encuentro" de Villa La Reina. Sus conocimientos tecnológicos los utiliza a diario, tanto en la administración del Telecentro como en los cursos de capacitación que imparte. Además, le ha permitido acercar a toda su familia a un mundo hasta hace poco ajeno para ellos, siendo hoy Internet una herramienta común para bajar información y entretenerse.

Gemita Contreras, "Gema", 18 años.

Lo Hermida, Peñalolén.

Estudiante y monitorea computacional

"Esta experiencia ha sido muy importante en mi vida. En el colegio no tuve la oportunidad de tener contacto con la tecnología y aquí he aprendido muchas cosas: Internet, páginas web y lo más importante de todo he podido traspasar mi experiencia a otros, lo que es muy hermoso, porque para muchas personas la computación era un anhelo inalcanzable, inaccesible, ya sea por su alto costo o porque no sabían utilizarlo. A través del Telecentro eso ha cambiado., hoy en día mucha gente de Lo Hermida tiene acceso a estas nuevas tecnologías y eso es bueno para su educación y su cultura".

Gema es actualmente una de las capacitadoras del Telecentro El Encuentro. Ha capacitado a jóvenes y adultos mayores, entregándoles desde conocimientos básicos en computación hasta información avanzada en navegación y desarrollo de Internet.

Reinaldo Ramos, "Don Reina", 55 años

Lo Hermida, Peñalolén.

Microempresario volantinerero

"Cuando llegué al Telecentro y me mostraron los computadores y el Internet al principio me daba miedo de tocarlos, porque pensaba que si apretaba un botón se podría echar a perder, (risas...) y cuando vi los computadores me dije, "esta es mi oportunidad, esto es lo que yo estaba buscando, éste es el camino que necesita mi empresa para que despegue". Al principio tenía miedo, temor, pero lo superé, hasta con mi señora veníamos juntos para aprender, porque nos empezó a gustar. Posteriormente hicimos un curso básico de computación en el Telecentro el Encuentro y aprendimos a manipular el computador, trabajando a nivel de usuario y lo mejor es que también nos enseñaron a utilizar Internet, así pude bajar información, pero lo más bonito fue comunicarnos vía e-mail con familiares de otro país (Brasil).

Por supuesto, el Internet es una posibilidad de educarse mucho mejor, de aprender mucho más, ese es el secreto de esto. Y mucha gente no lo sabe. Internet es sinónimo de educación. Por eso hay que entregar este tipo de herramienta a la gente con menos recursos, a la gente más humilde, para que se eduque mucho mejor y le aseguro que se lo van agradecer".

A través de Internet, Don Reina logró encontrar mejores proveedores para su negocio de volantines, no sólo en Chile sino también en otros países de la Región, ayudándolo a mejorar la calidad de sus productos a un menor costo. Además, la computación le ha servido para organizarse con más eficiencia.