



DESIGUALDADES Y...

# DESIGUALDADES DIGITALES EN UN MUNDO DE PANDEMIA

Ellen Helsper



EDICIONES  
Instituto de  
Investigaciones Sociales





# DESIGUALDADES Y...

La Serie Desigualdades y... examina algunas raíces de las desigualdades en Costa Rica, a propósito de los 11 años del Programa Nuevas formas de acumulación, distribución y desigualdad (PADD) del Instituto de Investigaciones Sociales de la Universidad de Costa Rica.

## Equipo Editorial

Koen Voorend - Coordinación editorial  
Gabriela Fonseca Argüello - Gestión editorial  
Ximena Alvarenga Fournier - Gestión editorial  
Andrés Artavia Tencio - Arte y diseño editorial  
María Teresa Montero Salas - Diagramación  
Marianella Velásquez Barrientos - Transcripción

303.483

H484d Helsper, Ellen

Desigualdades digitales en un mundo de pandemia/ Ellen Helsper. -1 edición.—San José, Costa Rica: Ediciones Instituto de Investigaciones Sociales, 2023.

Archivo digital: descarga-(Desigualdad y..., No. 3)

ISBN: 978-9968-861-11-3

1.Desigualdad digital 2. Tecnología 3.Pandemia 4. Internet  
5.Accesibilidad 6. Sociodigital 7. Exclusión I. Helsper, Ellen II.Título

YMV



La distribución de esta publicación está protegida bajo la licencia

**Creative Commons BY-NC-ND 4.0 Internacional**  
(Atribución-NoComercial-SinDerivadas)



Instituto de Investigaciones Sociales

• <https://iis.ucr.ac.cr/> • [iis@ucr.ac.cr](mailto:iis@ucr.ac.cr) • Tel. 2511 8690 • Apdo. 11501-2060



## CONTENIDO

Presentación .....	4
Desigualdades digitales en un mundo de pandemia .....	11
Brecha digital.....	12
la desigualdad sociodigital .....	16
América Latina, ¿desigual y digital?.....	22
“Nativos digitales” .....	28
Pandemia digital .....	31
Punto final... por ahora.....	35
¿Quiénes son? .....	39



## PRESENTACIÓN

Actualmente es común escuchar críticas al supuesto poder de los algoritmos de las redes sociales o de la injerencia encubierta de compañías tecnológicas en procesos políticos alrededor del mundo (Gómez Cruz, 2022; Mitchelstein et al., 2020; Siles, 2023). Pocas personas parecen entusiasmadas hoy con los evidentes problemas de la “datificación” y el llamado “colonialismo de datos” (Couldry y Mejias, 2020). Además, es fácil olvidar que el establecimiento de internet como medio de comunicación estuvo marcado por un entusiasmo que podría parecer, con la ventaja de la perspectiva histórica, más que desmedido. En pocas palabras, internet fue recibido con los brazos abiertos en los años noventa. Eran los tiempos de “ciberespacios”, “superautopistas de la información” y “nuevas fronteras” informacionales en las que se celebraba la inminente revolución al conocimiento y la revitalización de la democracia que internet suponía (Gómez Cruz, 2008; Silver, 2000; Siles, 2008).

Recordar ese contexto permite entender mejor la magnitud de la contribución intelectual hecha por quienes objetaron ese tono entusiasta en el discurso político y la cultura pública de la época. La preocupación por la emergencia de una “brecha” profunda entre quienes podían conectarse a internet y quienes no, proveyó un balance indispensable al entusiasmo desbordado que acompañó al temprano desarrollo de internet.

Hacia finales de la década de los noventa, la investigación académica y el debate público se fueron concentrando en lo que se llamó la “brecha digital”. ¿Y si no todas las personas podían unirse a la “superautopista” de la información en igualdad de condiciones? ¿Cuáles lecciones podían aprenderse de las conquistas históricas de nuevos “espacios” y “fronteras”? ¿Y si internet más bien amplificaba las desigualdades que sus impulsores prometían superar? Por su insistencia en entablar un diálogo crítico e informado que pudiera dar respuestas a preguntas como esas, el estudio de las desigualdades digitales se constituyó en un campo de conocimientos indispensable en el estudio de internet y, más ampliamente, de todo “lo digital”.

Conforme el uso de internet se fue generalizando relativamente en diversas partes del mundo, el debate académico sobre las desigualdades digitales también cambió. Hacia finales de la década del 2010, el énfasis se puso ya no en “brechas” sino en los procesos de “exclusión”. Livingstone y Helsper (2007) resumen bien la premisa que sustentó este giro:

El “mero acceso” [se hizo] insuficiente para garantizar la igualdad de oportunidades, y se [buscó] avanzar en el debate ya no desde la preocupación por el acceso material a la tecnología sino desde la cuestión más delicada de los factores sociales y culturales que influyen en el uso (p. 673).

En esa ocasión, la discusión de formas de desigualdad respecto de lo digital (capturadas por la idea de “exclusión”) sirvió para matizar el entusiasmo que provocó la euforia por la llegada de la “Web 2.0” (Silver, 2008).

Recientemente, la noción de desigualdad se ha convertido en la forma dominante de agrupar intereses analíticos sobre estos temas y, sobre todo, de situar el estudio de “brechas” y “exclusiones” en una historia intelectual más amplia con raíces sociales más profundas. Helsper (2021) define las desigualdades como aquellas “diferencias sistemáticas en oportunidades y recursos económicos, sociales, culturales y de bienestar entre personas de diferentes orígenes” (p. 8). Esta perspectiva busca no solo superar el énfasis en la noción de “acceso”, sino que también localizar el estudio del uso de la tecnología en una perspectiva sistémica capaz de articular lo digital y las desigualdades que Helsper llama “tradicionales”.

La Dra. Helsper es una interlocutora ideal para poner en perspectiva el desarrollo de estas conversaciones y preocupaciones intelectuales. Su trabajo ha sido clave en hacer avanzar nuestra comprensión del tema de las desigualdades digitales. Aunque sus contribuciones son múltiples, quisiera destacar dos cuestiones que hacen de su trabajo un referente indispensable en esta conversación. Primero, la Dra. Helsper es una pionera en la investigación

sobre el tema. Su trayectoria intelectual cubre más de dos décadas. El trabajo de la Dra. Helsper no solo ha registrado los cambios en la discusión sobre este tema, sino que los ha provocado con aguda reflexión teórica y rigurosa investigación empírica. En pocas palabras, la Dra. Helsper ha escrito por sí misma la historia de la investigación sobre las desigualdades digitales como pocas personas en este campo. Segundo, la investigación comparativa de la Dra. Helsper le permite tener perspectivas únicas sobre este tema que no serían posibles de otro modo. En su trabajo académico, la Dra. Helsper ha comparado plataformas, épocas, países, contextos, grupos etarios y tipos de habilidades. Es difícil encontrar en la literatura tantos trabajos robustos escritos por una misma persona y que permitan establecer patrones de similitud y diferencia entre una multiplicidad tan grande de casos.

La conversación a continuación da cuenta de la riqueza intelectual que se deriva de estas dos grandes contribuciones. El diálogo con la Dra. Helsper inicia con cuestiones de definición: ¿exactamente a qué nos referimos con “desigualdades digitales”? ¿Cómo ha evolucionado el campo de estudios sobre este tema a lo largo de casi tres décadas? Tras sentar esas bases conceptuales, la Dra. Helsper profundiza en y añade matiz empírico a la discusión de dos maneras. En primer lugar, al analizar las particularidades de las desigualdades digitales específicamente en América Latina.

En segundo lugar, al considerar las diferencias que caracterizan el uso de las tecnologías por varios grupos etarios (en particular las personas más jóvenes). La discusión concluye con una reflexión sobre la importancia de la pandemia por la covid-19 en la expresión de las desigualdades digitales y con una mirada en perspectiva sobre qué podría esperarse de su estudio en los próximos años.

Estoy seguro de que tanto aquellas personas que se acercan por primera vez a este tema y como quienes tienen vasta experiencia en su investigación encontrarán una fuente profunda de ideas valiosas en cada una de las intervenciones de Ellen Helsper.

Ignacio Siles

Universidad de Costa Rica



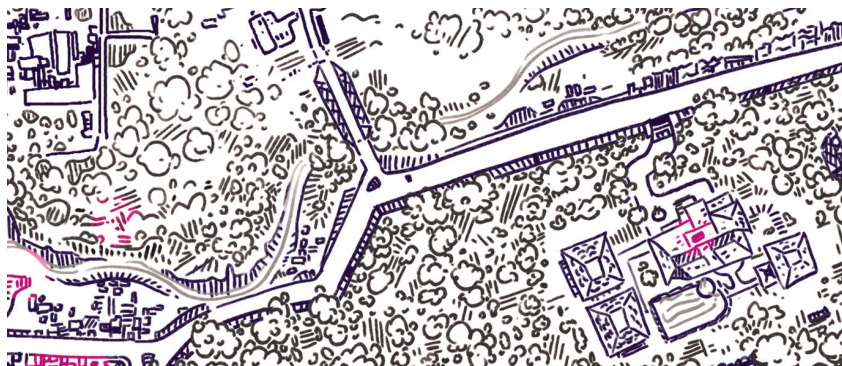
## Referencias bibliográficas

- Gómez Cruz, E. (2022). *Tecnologías vitales: Pensar las culturas digitales desde Latinoamérica*. Universidad Panamericana.
- Gómez-Cruz, E. (2008). CMC research in Latin America and Spain: Metaanalyses from an emergent field. En S. Kelsey y K. St. Amant (Eds.), *Handbook of re-search on computer mediated communication* (Vol. 1, pp. 883-900). Information Science Reference.
- Helsper, E. (2021). *The digital disconnect: The social causes and consequences of digital inequalities*. SAGE.
- Livingstone, S. y Helsper, E. (2007). Gradations in digital inclusion: Children, young people and the digital divide. *New Media & Society*, 9(4), 671-696.
- Mitchelstein, E., Matassi, M. y Boczkowski, P. J. (2020). Minimal effects, maximum panic: Social media and democracy in Latin America. *Social Media+Society*, 6(4), 1-11.
- Siles, I. (2008). A la conquista del mundo en línea: Internet como objeto de estudio (1990-2007). *Comunicación y Sociedad*, 10, 55-79.
- Siles, I. (2023). *Living with algorithms: Agency and user culture in Costa Rica*. MIT Press.
- Silver, D. (2000). Looking backwards, looking forwards: Cyberculture studies 1990-2000. En D. Gauntlett (Ed.), *Web.studies: Rewiring media studies for the digital age* (pp. 19-30). Oxford University Press.
- Silver, D. (2008). History, hype, and hope: An afterward. *First Monday*, 13(3). <https://journals.uic.edu/ojs/index.php/fm/article/download/2143/1950>



## NOTA

Este texto es una transcripción editada de un episodio de la tercera temporada del pódcast “El Zapato Aprieta”, por lo que ha sido intervenido para una lectura fluida y clara. El episodio fue publicado el 28 de abril de 2021.





# DESIGUALDADES DIGITALES EN UN MUNDO DE PANDEMIA

Ellen Helsper



BRECHA DIGITAL

**Ignacio Siles (IS):** *Podemos empezar por lo más general, ¿de qué hablamos cuando nos referimos a desigualdades digitales?*

**Ellen Helsper (EH):** Esta terminología tiene una larga historia, pero podemos hablar de las diferencias sistemáticas entre grupos o regiones en cuanto a las habilidades y oportunidades para usar las tecnologías de una forma “positiva”, evitando los resultados un poco más “negativos” tanto hoy en día como en el futuro.

**IS:** *En muchas ocasiones no se habla de las desigualdades digitales en los mismos términos en que ha evolucionado su estudio. ¿Cómo se relaciona este concepto con otros? y ¿cómo se distingue del estudio de las habilidades digitales?*

**EH:** La historia tiene tres fases. A la primera se le llama **“la brecha digital”** o lo que conocemos como desigualdad o diferencia entre los grupos sociales que tienen acceso a internet, los que no y los que sí, pero de forma muy básica. En este punto se puede distinguir el hecho de contar con buena calidad y velocidad. Sin embargo, al establecerse esta fase, se empezó a hablar de que el acceso como tal no es suficiente para contrarrestar algunas de

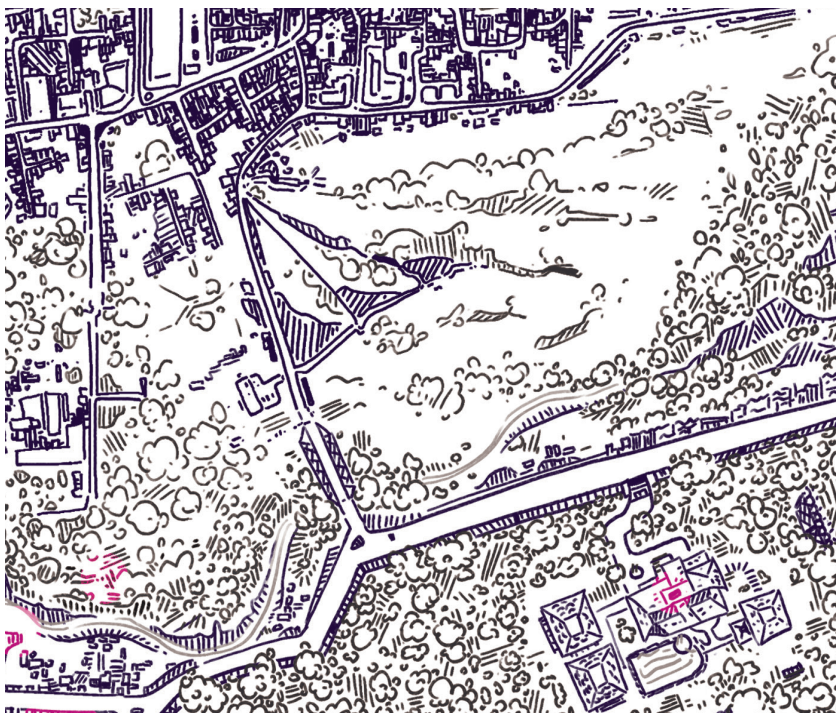
las desigualdades sociales en términos de usar la tecnología de forma beneficiosa. Así, el segundo nivel se refiere a la “desigualdad de habilidades”; es decir, al uso de la tecnología para realizar diferentes actividades, disponer de servicios o acceder al contenido disponible en línea (“tecnologías conectadas”).



## EL LIBRO DE ELLEN HELSPER

*The Digital Disconnect: The Social Causes and Consequences of Digital Inequalities* fue publicado en el 2021 por SAGE Publications.

El libro explora cómo se interrelacionan las desigualdades tanto digitales como sociales y qué podemos hacer para prevenirlas.





# LA DESIGUALDAD SOCIODIGITAL



**IS:** *¿Qué explica estas diferentes etapas? y ¿qué ha provocado estos cambios de conceptos y de aproximaciones para entender el tema de las desigualdades digitales?*

**EH:** En sociedades con políticas públicas adecuadas o en las que aumentó el acceso y la difusión, más personas empezaron a tener acceso a internet y a otras tecnologías conectadas, pero aun así había diferencia en cómo las podían emplear. Las personas con habilidades más bajas no lograban sacar provecho de la digitalización porque no podían usarlas para lo que necesitaban. Entonces, como la desigualdad seguía persistiendo se decidió darles acceso tecnológico, pero tampoco lo usaron o no supieron cómo hacerlo de una manera adecuada, que les permitiera optar por nuevas oportunidades.

En la fase en que estamos ahora se han implementado programas de intervención para entrenar a las personas, programas educativos para el desarrollo de habilidades digitales y para entender de dónde viene el contenido. Esto es importante porque, por ejemplo, la experiencia de hacer una solicitud digital de trabajo (ser seleccionado o rechazado) tiene consecuencias muy diferentes para las personas de recursos más bajos y con menos nivel de educación, pues la manera en la que están diseñados esos

espacios digitales se asemeja más al diario vivir de las personas con estatus sociales altos.

Además, la experiencia de rechazo resulta más personal para quienes contaban con recursos más bajos o un nivel de educación menor porque se convertía en una confirmación de que “no valían”, pensaban que había una persona detrás del computador que les rechazaba personalmente. Por su parte, las personas con más recursos se planteaban la posibilidad de reescribir el currículum para poder pasar el primer filtro de la selección en la siguiente oportunidad.

Cuanto más avanzamos en el estudio del tercer nivel, nos percatamos de que la explicación de las causas y las consecuencias de la desigualdad digital son mucho más complejas, y es ahí donde surgen las **desigualdades sociodigitales**.

Las desigualdades sociodigitales crean un problema mucho más complejo tanto social como digital, si lo que queremos es crear una sociedad más igualitaria en cuanto a oportunidades y bienestar entre los diferentes grupos.

**IS:** *El tema de las desigualdades en internet tiene raíces más profundas, ¿cómo entender la relación entre las desigualdades fuera de internet y sus expresiones en línea? y ¿hay desigualdades que podríamos considerar propias de lo digital?*

**EH:** Empleo los términos sociodigital y desigualdades sociodigitales justo porque las tecnologías del mundo digital no vienen de la nada, son creadas por humanos. **Llegan a una sociedad con una historia muy larga de desigualdades socioeconómicas y socioculturales; entonces no se puede ver la tecnología como un ente separado del mundo social-digital tangible.**

En 2012 desarrollé un modelo según el cual **las desigualdades digitales se corresponden a las ya existentes en la sociedad.** Por ejemplo, si en una sociedad hay mucha desigualdad socioeconómica o si una persona tiene bajos recursos económicos, cuando le dan acceso a internet puede adquirir habilidades digitales, pero probablemente no lo usará para aumentar sus recursos económicos. Sin embargo, si esa misma persona cuenta con una red social o una vida familiar y comunal muy fuerte lo más probable es que al tener acceso a las tecnologías adquiera habilidades y usará esa oportunidad para aumentar los recursos que ya tiene.

En ese sentido, lo sociodigital presenta diferentes campos: el primero se refiere a lo económico, el segundo a la educación, el tercero a la participación cívica o política, el cuarto trata sobre los recursos sociales y el quinto tiene que ver con la creación de contenido o la producción de contenido en este mundo digital.

En este punto también empiezan a surgir desigualdades propias de lo digital, las cuales tienen conexión con lo social, pero van un poco más allá; esto se da especialmente en el campo social y de producción de contenidos. Sin embargo, personas con recursos o con una posición de poder en la vida empiezan a adquirir recursos y habilidades que antes no habían considerado: efecto acumulativo.

En fin, generalmente las personas que tienen ventajas en un campo lo adquieren también en el otro. Mientras que las personas con dificultades de acceso son a quienes se les imposibilita adquirir habilidades o acceder a contenido adecuado. Lo anterior podría conllevar a un proceso secuencial y acumulativo que amplificaría las desigualdades y daría origen a un grupo al cual se le ha llamado en algunas publicaciones como “underclass”: un substrato social socioeconómico.

**IS:** *En su libro, ¿a qué se refiere con desconexión digital? y ¿a cuáles conclusiones llega sobre el tema de estas causas y de lo que usted llama “consecuencia de la desigualdad digital”?*

**EH:** Sobre desconexión me refiero a tres aspectos: primero, la desconexión digital, en términos de acceso, por falta de habilidades, por falta de contenido o por imposibilidad para participar. Segundo, la desconexión entre teoría, investigación y políticas públicas, porque aunque exista el conocimiento a veces no se logra implementar o evaluar los proyectos, lo cual se traduce en la falta de políticas públicas que ayuden a mejorar la desigualdad. El tercer aspecto se trata de la desconexión entre los campos que estudian la desigualdad, pues, por una parte, quienes analizan la desigualdad social en ocasiones no se percatan de que el mundo se ha digitalizado y que esto podría tener consecuencias en cómo vemos y estudiamos las desigualdades sociales. Por otra parte, quienes trabajan en todo lo relacionado con las desigualdades digitales quizá no tienen conocimiento de las teorías desarrolladas durante siglos en torno a la desigualdad social.



AMÉRICA LATINA,  
¿DESIGUAL Y DIGITAL?

**IS:** *¿Cómo comprender el fenómeno de las desigualdades digitales desde una perspectiva global? y qué particularidades tiene América Latina específicamente respecto de este fenómeno a nivel global?*

**EH:** Cuando vemos el tema desde una perspectiva global podemos comparar diferentes regiones del mundo, a veces del Sur global, del Norte global o de países en vía de desarrollo. Por ejemplo, desde este punto de vista algunos países pueden tener muy pocos recursos socioeconómicos o no haber tenido tanto poder en el mundo, pero con la digitalización logran acercarse un poco más a aquellos que quizá históricamente han tenido una posición de poder o acceso a más recursos socioeconómicos. Sin embargo, generalmente este no es el proceso y **se da una replicación o amplificación de la desigualdad ya existente.**

Por su parte, podemos hablar también de indicadores a nivel nacional como los índices de desigualdad socioeconómica o Gini (IG), de la desigualdad de género en un país, de la desigualdad educativa, por ejemplo, y cómo esos indicadores pueden o no predecir a qué nivel se está, cuál será el futuro digital de un país y en qué debe ese país, el Gobierno o las organizaciones trabajar para un futuro más digital.

La situación en Latinoamérica es interesante porque las desigualdades han estado muy presentes en su historia; incluso más que en otras regiones. Sin embargo, **la mayor parte de la investigación en esta área lamentablemente sigue viniendo de los países europeos, lo cual no es comparable con la realidad latinoamericana.** Por ejemplo, la desigualdad de género en Europa no ha sido un problema tan grande como lo sigue siendo en muchos países latinoamericanos, en donde aún prevalecen los programas de intervención o de políticas públicas para abordar este tema.

## COEFICIENTE DE GINI

Se utiliza para medir la desigualdad de los ingresos dentro de un país, pero puede emplearse para medir cualquier forma de distribución desigual. El coeficiente es un número entre 0 y 1, donde 0 corresponde a la perfecta igualdad y 1 a la perfecta desigualdad.





Otro tipo de desigualdad de la que se está hablando mucho en Latinoamérica, porque es parte importante de su historia, es la desigualdad que viven los pueblos indígenas.

Entonces a partir de estos ejemplos queda clara la desconexión entre la teoría, la investigación y a realidad de los países. Se está haciendo un enfoque en ciertos temas que quizás en Latinoamérica no son tan relevantes, como sí sucede con otros que se dejan de lado.

Otro aspecto por considerar es que **Latinoamérica es una región con mucha desigualdad interna entre países**. Según los datos de International Telecommunication Union, en Nicaragua y Guatemala solo un tercio de la población usa internet, mientras que en Argentina, Chile y Uruguay lo hace un 80 por ciento; incluso en Argentina se habla del 90 por ciento.

Ahora bien, en términos de la conciencia de la desigualdad digital, en la región las políticas públicas se enfocan muchísimo en brindar acceso tecnológico a la niñez, especialmente en edad escolar y a colegiales con escasos recursos; por ejemplo, el programa *"One laptop per child"* (Una computadora para un niño).

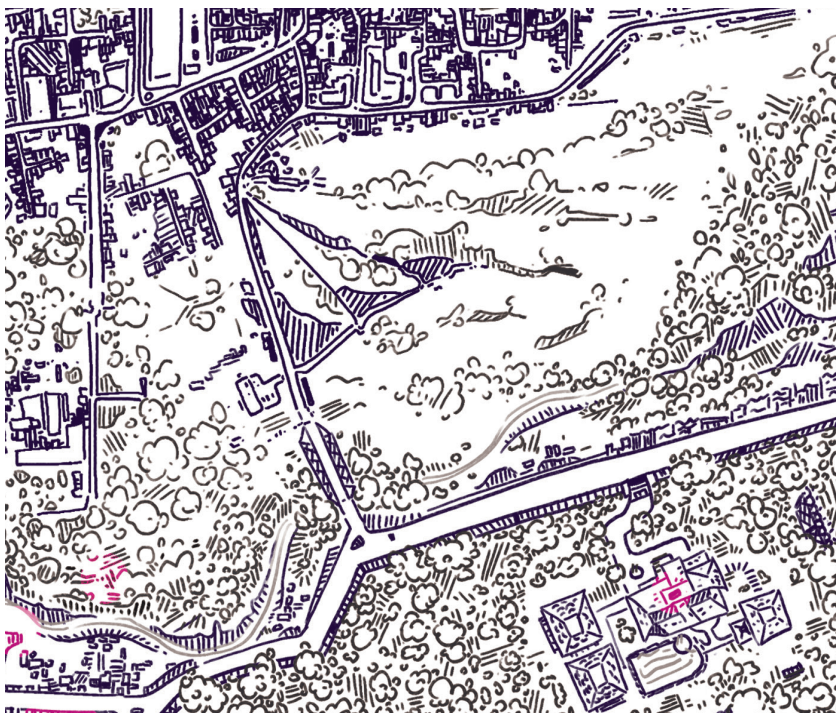
**Aunque se trabaja por el acceso, Latinoamérica cuenta con muy pocos programas para abordar las consecuencias de la desigualdad en habilidades y de la desigualdad de contenidos y de cómo están diseñados para los diferentes grupos.**

El punto anterior resulta interesante porque pese a que en la región hay una historia de activismo político muy fuerte para luchar por las desigualdades, esos movimientos no han incorporado en sus agendas el tema de lo digital, como sí lo están haciendo otras partes del mundo. Esto quizá porque **sabemos muy poco de los que está pasando realmente en Latinoamérica.**



## **PROJECT “FROM DIGITAL SKILLS TO TANGIBLE OUTCOMES**

El proyecto “De las habilidades digitales a los resultados tangibles” ha cambiado el enfoque de la investigación sobre las desigualdades digitales, de examinar meros aumentos en el acceso y uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) por parte de las personas, hacia la comprensión y la medición de los resultados económicos, socio-culturales y de bienestar personal tangibles de las tecnologías digitales.





"NATIVOS DIGITALES"

**IS:** *Usted se ha dedicado a investigar al grupo “más conectado”, a los “nativos digitales”: los y las adolescentes; ¿a qué conclusiones ha llegado?*

**EH:** Es una idea extendida de que como los y las jóvenes usan siempre la tecnología, los dispositivos, saben “presionar botones”, “hacer click”, hacer una foto y después compartirla con todo el mundo, están mucho más incluidos en el mundo digital o son más capaces de habitar en él. Sin embargo, **los procesos no están vinculados a la edad sino a las desigualdades sociodigitales en cualquier generación.** Obviamente se cree que muchas personas jóvenes, aunque no la mayoría, como han sido expuestas desde temprana edad a dispositivos tecnológicos tienen las habilidades básicas.

Sin embargo, los jóvenes que pertenecen a sectores con bajos recursos socioeconómicos, a grupos discriminados o excluidos históricamente, tienen tanta dificultad de usar la tecnología con resultados positivos como otras generaciones. Ignorar esta realidad ha causado muchos problemas.

Lo anterior ha quedado en evidencia con la pandemia por covid-19, porque incluso los niños y las niñas que han tenido acceso a un dispositivo, ya sea donado o disponible en casa, no logran

realizar muchas tareas en él porque sus funciones son limitadas. Por ejemplo, es muy difícil escribir un ensayo en un teléfono móvil o simplemente procesar información. Sin embargo, incluso si tienen el mejor acceso, **la mayor carencia de los y las jóvenes es de habilidades blandas** que les permite entender cómo se produce el contenido, en quién se puede confiar, cómo crear contenido atractivo para quienes compartimos el mundo digital. Entonces, este es el mayor problema de la idea del nativo digital.



PANDEMIA DIGITAL

**IS:** *¿Cómo han cambiado las desigualdades digitales durante este contexto de pandemia que nos ha tocado vivir?*

**EH:** Hay dos cosas que han sucedido con la pandemia: primero, en Latinoamérica la mayoría de niños y niñas no tiene acceso a dispositivos tecnológicos, pese a que muchas políticas públicas han tratado de ayudar no solo con este problema sino también con la calidad de la conexión. Por eso se habla actualmente del acceso a **internet como un derecho humano**.

Segundo, hay que mejorar el acceso a la información, pues, aunque les damos los dispositivos tecnológicos, **debemos crear el contenido y las plataformas compatibles con las tecnologías a su alcance y en un lenguaje adecuado para su momento de desarrollo**. En lugar de decir: “esto es lo que tenemos, úsenlo de determinada manera”, debemos pensar en las situaciones que viven, especialmente porque el trabajo y el mundo público ha llegado a los hogares. Quizá para algunas personas no haya sido un problema, pero para otras tal vez el único lugar disponible para trabajar es su baño o su habitación.

Así, incluso cuando se tiene acceso o más habilidades, la realidad social y digital en que viven las



personas es muy distinta. En otras palabras, la experiencia de compartir un mismo espacio digital tiene diferentes matices si entran en juego niños y niñas gritando, su hermano conectado a otro dispositivo, el ruido proveniente de la calle o el lugar de la casa en donde se encuentre.

Además, durante la pandemia se han creado dos sociedades: la de quienes pueden trabajar desde casa con acceso adecuado, las habilidades requeridas y con contenido en línea, y las personas que no tienen esa oportunidad porque no poseen las habilidades para desempeñar los trabajos que sí se pueden realizar remotos.

Incluso, **se podría hablar de una brecha entre las personas que se sienten cómodas con el mundo digital y quienes no**, viven casi en mundos paralelos; en este punto se empieza a ver una desigualdad.

Muchas de las interacciones que se presentan en el mundo digital se dan en plataformas sociales que dan espacio a la participación, a levantar su voz más fuerte, quizá porque se sienten más cómodos en esa forma de participación social. Recién se está investigando acerca de este fenómeno, y se está descubriendo que esto puede causar más desigualdad, pues en el pasado la interacción diaria con sus colegas, con sus estudiantes u otras personas

en la vida diaria no estaba enfocada en tener esas habilidades de expresarse a través de una plataforma y la pandemia, quizás, ha aumentado esa brecha.

## BRECHA DIGITAL

Desigualdades en el uso, acceso o impacto de la tecnología entre los distintos grupos sociales





PUNTO FINAL...  
POR AHORA

**IS:** *Para ir concluyendo me gustaría que conversáramos sobre las soluciones que se proponen al respecto, ¿qué se pueden esperar?, ¿cuáles políticas públicas pueden tener más incidencia?*

**EH:** Con respecto al primer punto, aún tenemos un problema grande de acceso, desigualdad, y al no solucionarlo hay programas que deben seguir existiendo, especialmente en regiones donde la conexión no es buena, prevalece la mala infraestructura o las personas tienen problemas socioeconómicos para adquirir dispositivos o para tener conexiones. En estos casos resulta necesario contar con una política pública que lo haga menos costoso o una política socioeconómica que promueva la alfabetización digital. Este es el caso de la mayoría de los programas educativos que ahora están trabajando en un modelo más libre, neoliberal; es decir, tratan de preparar a las personas para un futuro más digital.

Sin embargo, ese tipo de programa o intervención en general aumenta las desigualdades porque la gente que adquiere esos recursos, de manera más técnica, usará la tecnología para incrementar los recursos que ya tiene. Entonces es muy importante incluir otro tipo de habilidades, por ejemplo, las blandas. En otras palabras, **se debe crear contenidos que reflejen la experiencia**

**diaria, el mundo de cada quien, el confrontar mis ideas con las de otras personas para crecer.**

Además, hay modelos y políticas públicas ya existentes que están dejando atrás al individuo, pues identifican que necesita la tecnología, pero no se ha considerado el hecho de que la forma en que “yo” uso la tecnología va a influir en la manera en que las personas “detrás de mí” la utilizarán. En otras palabras, **el contenido que creo y mis reacciones en la red va creando un futuro digital.** Entonces, debemos enseñar cómo mi comportamiento y mis contribuciones al mundo digital va formando el futuro. Esta es una responsabilidad de todas las personas, estén interesadas o no en la tecnología y en crear una sociedad más igualitaria en términos de oportunidades y de bienestar.

**IS:** *Una última pregunta, en este contexto del que hemos estado conversando, ¿qué le da esperanza?*

**EH:** Lo que me da esperanza, especialmente en el contexto actual de la pandemia, es que el mundo digital no va a desaparecer, seguirá dando acceso a información. Incluso mejorará las habilidades digitales y, por lo tanto, el bienestar socioeconómico y laboral. Hemos tenido que pasar mucho tiempo dentro de

la casa y la única manera de comunicarnos con la familia, de buscar algo que nos dé optimismo sobre el futuro, es tener acceso al mundo digital, tuvimos que hallar la manera de tener ese acceso y ya no hay paso atrás.

Entonces, pese a lo terrible que trajo esta pandemia, ahora tenemos la conciencia de que todos estamos en este mundo digital y de que debemos hacer algo para que sea un mundo agradable para quienes habitamos en él. Quizás esa conciencia por los movimientos ha dado paso a un movimiento social y cultural que piensa que si queremos un futuro más positivo debemos trabajar por eso y este es un momento clave, entonces hay que tomar acción ahora y seguir en este camino de conciencia y de acción en cambiar el mundo tanto digital como social.



## ¿QUIÉNES SON?

### **Ellen Helsper**

Profesora de London School of Economics and Political Science (LSE) de Londres. Directora de la Maestría de Medios Globales y Comunicaciones (USC) y Directora de la Maestría Medios y Comunicación (Trayectorias de Investigación) en el Departamento de medios y Comunicaciones de la LSE. Investiga los nexos entre las desigualdades sociales y digitales; audiencias de nuevos medios; comunicación interpersonal mediada e innovación metodológica en investigación cuantitativa y cualitativa sobre medios y comunicaciones.



## Ignacio Siles

Doctor en Medios, Tecnología y Sociedad de la Northwestern University (EE. UU.). También cursó la Maestría en Comunicación de la Université de Montréal (Canadá) y el Bachillerato en Ciencias de la Comunicación Colectiva de la Universidad de Costa Rica. Es profesor catedrático de la Escuela de Ciencias de la Comunicación Colectiva e investigador del Centro de Investigación en Comunicación (CICOM), ambos de la Universidad de Costa Rica. Es autor de los libros *Networked Selves: Trajectories of Blogging in the United States and France* (Peter Lang, 2017) y *Por un sueño en.red.ado: una historia de Internet en Costa Rica* (EUCR, 2008), además de varios ensayos sobre la relación entre tecnología, comunicación y sociedad. Su trabajo de investigación y de docencia se centra en las implicaciones sociales, políticas y culturales de procesos contemporáneos de “datificación”.





Puede escuchar este y otros episodios de  
El Zapato Aprieta en:

<https://iis.ucr.ac.cr/index.php/proyectos/podcast>



## MICROSONDEO

*Voz de mujer:* ¿cómo han hecho sus estudiantes para conectarse a clase durante el último año de pandemia?

*Voz de mujer:* ¡Hola! Mi nombre es Julieta, soy socióloga y docente de secundaria en una escuela en Ciudad de Buenos Aires. En mi experiencia, por el barrio en donde se encuentra la escuela los y las estudiantes tenían acceso a internet y a una computadora personal en sus casas, por lo que establecimos encuentros sincrónicos semanales a través de MEET o de Zoom. Además, la escuela contaba con una plataforma virtual que a partir del 2020 se empezó a usar mucho más, pues se podía compartir información, enviar archivos y compartir material audiovisual, lo cual favoreció el diálogo entre estudiantes y entre estudiantes y docentes.

*Voz de hombre:* De acuerdo con lo que he andado sondeando con mis estudiantes, ellos están usando la computadora, pero también el celular, al menos al principio había más uso del celular y poca computadora, hoy la situación está más equilibrada, aunque tenemos un número importante de estudiantes que utilizan solo celular y pagan saldo; es decir, el famoso sistema de prepago y esto, quieras o no, es una limitante. Quizá producto de esta situación algunos estudiantes se están retirando del estudio en este ciclo; deserción.

*Voz de mujer:* En un inicio se enviaba el material de las materias por medio de WhatsApp con un grupo de padres, después el Ministerio de Educación Pública nos dio el asesoramiento de la plataforma Teams y se les abrió un correo electrónico a todos los estudiantes; así se empezaron a dar las lecciones virtuales mediante la plataforma, a los estudiantes que no podían conectarse se les daba cada mes el material fotocopiado cuando sus padres venían a retirar los alimentos a la escuela.

*Voz de hombre:* En general, en términos didácticos, podría decir que nos permitió innovar un poco, pues la U se adaptó a la modalidad virtual y eso nos permitió apelar a otras herramientas que a veces en la presencialidad se dificultan como el uso de ciertas presentaciones, documentos audiovisuales y demás; esa sería la parte positiva. A veces la universidad no nos garantizaba la herramienta para dar clases sincrónicas, por lo que tuvimos que recurrir a Google Meetings o a cortar los Zooms dentro de los minutos que la plataforma permite de manera gratuita.

*Voz de mujer:* La primera experiencia fue difícil porque no teníamos los recursos; yo no contaba con computadora ni acceso a internet, tuve que trabajar inicialmente con una Modem muy limitada y mi computadora laptop no accedía a las plataformas, pues no tenía la capacidad; pero una vez solventados esos problemas técnicos los estudiantes recibieron mensajes de mi parte para poderse incorporar al grupo que había creado para cada uno de ellos.