

Inclusión digital, inmigración y la empresa mestiza en una sociedad en red¹

Autores: *Manuel Acevedo Ruiz*

Investigador y Consultor, Aula Solidaridad

Ana Moreno Romero

Profesora titular ETSII/UPM

Resumen

Este artículo examina la influencia de la inclusión digital en la integración socio-laboral de los inmigrantes en España, y particularmente para la conformación de las llamadas empresas mestizas. Para ello se elabora un modelo de análisis, en el se conjunta una valoración de (i) las posibilidades en el uso de las TIC por parte de los inmigrantes y sus empleadores, (ii) su capacidad de utilizarlas (una expresión de

¹ El informe de investigación completo está disponible en www.entredosorillas.org/verdocumento.aspx?id=637, bajo una licencia Creative Commons de 'Reconocimiento-compartir bajo la misma licencia' (CC 2.5). <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/2.5/es/>.

El equipo del Aula Solidaridad para el proyecto de investigación sobre Brecha Digital e Inmigración dentro del proyecto Madrid Entre Dos Orillas, <http://www.entredosorillas.org/index.aspx> : Margarita Vega, Javier Pérez, Nicole Fuchs, Ana Moreno, Andrés González, M^a José Martín, Yolanda Fernández, Manuel Acevedo (coord.)

demanda) y (iii) los recursos TIC disponibles para ellos (una expresión de oferta), para finalmente caracterizar procesos deseables de e-inclusión para los inmigrantes. Se identifican nuevos actores (como las emergentes y reticuladas Diásporas) y nuevos mecanismos (como la Responsabilidad Social Corporativa orientada a la empresa mestiza). Y se propone una matriz de itinerarios que relaciona los diversos actores involucrados (Administraciones Públicas, empresas, Diásporas, etc.) con áreas de actuación (formación, gestión del conocimiento, políticas, etc.) para identificar posibles acciones a llevar a cabo.

Palabras clave: inclusión digital, inmigración, integración de inmigrantes, empresa mestiza, brecha digital, Diásporas, Responsabilidad Social Corporativa, TIC, Sociedad Red, migraciones

Abstract

This paper examines the influence of digital inclusion in the social and workplace integration of immigrants in Spain, and in particular for the establishment of so-called '*mestiza*² enterprises'. An analysis model was used that brings together (i) the possibilities in the use of ICT by immigrants and their employers, (ii) their capacity to use them (an expression of demand), and (iii) available ICT resources (an expression of supply), in order to characterize desirable e-inclusion processes for immigrants. New actors are identified (like the emergent and networked Diasporas), as well as new mechanisms (such as Corporate Social Responsibility for diversity management). Finally, a routing matrix is proposed that links involved actors (eg. Public Administration, companies, Diasporas, etc.) with action areas (eg. training, knowledge management, policies, etc.) in order to identify possible activities in each case.

Key words: digital inclusion, immigration, immigrant integration, mestiza enterprise, digital divide, Diasporas, Corporate Social Responsibility, ICT, Network Society, migration

Recibido: 10.01.2009

Aceptado: 12.01.2009

I. Introducción y Contexto

El presente artículo explora la influencia de la inclusión digital en la integración socio-laboral de los inmigrantes en España. Para ello se analiza la utilidad de las TIC

² '*mestiza*' meaning diverse, from the perspective of ethnic or national origin.

desde una perspectiva de Desarrollo Humano, es decir, para satisfacer las necesidades y ampliar las oportunidades de los inmigrantes. Se hace particular hincapié sobre el mestizaje de las empresas, ya que se considera a éstas uno de los pilares de integración.

El contexto está marcado por dos factores principales. Uno es la progresiva extensión de la Sociedad de la Información y el concepto de Sociedad Red desarrollado por Manuel Castells [1998 a, b], donde las redes son los mecanismos preponderantes de organización, relación y producción. El segundo es el fenómeno de una globalización que se manifiesta con intensidad variable en ámbitos diferentes (económico, financiero, productivo, político, cultural, etc.) y del cual forman parte los nuevos flujos migratorios.

Se parte del supuesto que la brecha digital, entendida en términos de un déficit agregado de infraestructura, capacidad y contenidos (es decir, de acceso efectivo a las TIC), está íntimamente ligada a la exclusión social en la Sociedad Red. Desde la perspectiva de Desarrollo Humano propuesta por Amartya Sen y el PNUD, la brecha digital también merma las oportunidades de las personas. De ahí la necesidad de avanzar en la inclusión digital para mitigar los efectos de esta particular brecha socio-económica sobre el desarrollo humano de los inmigrantes. Y una de esas vías es precisamente a través del mestizaje de las empresas, un proceso que no hace sino reflejar los cambios de una sociedad cada vez más diversa en su tejido empresarial, particularmente en las pequeñas y medianas empresas.

I.1. Puntos de partida

Es preciso articular al principio algunas asunciones clave, que no se explican ni demuestran y que denotan una toma de posición de los autores. Plantear estos puntos de partida desde un inicio ayudará al lector a mejor valorar las ideas y planteamientos aquí presentados. Se pueden articular como sigue:

- La inclusión digital mejora las opciones del inmigrante y, por tanto, su desarrollo humano. Entre estas opciones está una mayor participación/integración laboral.
- Inclusión significa participación – con la inclusión ‘pasiva’ no se supera la exclusión real.
- La diversidad en el lugar de trabajo implica desafíos a la vez que oportunidades, pero una buena gestión de la diversidad (temática poco desarrollada hasta la fecha en España) se torna imprescindible para mejorar el funcionamiento del tejido empresarial español en el medio plazo.³

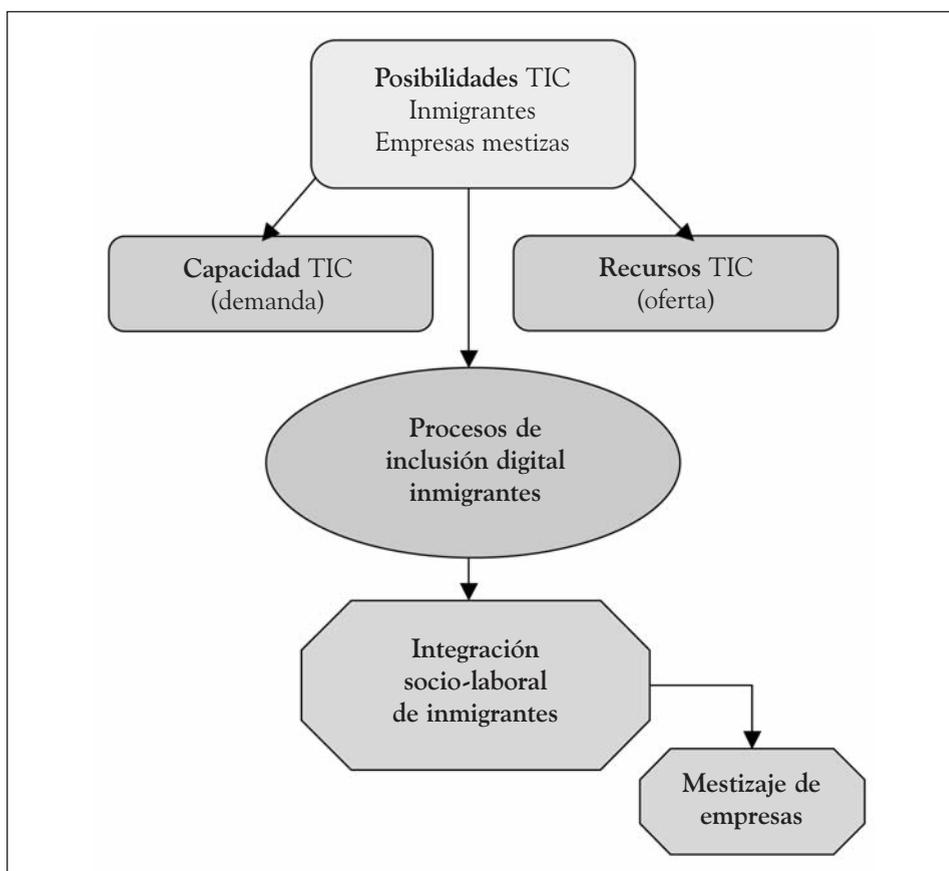
³ El proyecto Empresa Mestiza (dentro del programa *Madrid Entre Dos Orillas*) ha llevado a cabo un estudio sobre Responsabilidad Social Corporativa, que examina en mayor detalle las implicaciones de la gestión de la diversidad. [Uriarte, Moreno et.al. 2007]. Disponible en <http://www.entredosorillas.org/interior.aspx?idcontenido=173&pos1=5&pos2=2>

- Las Diásporas actuales son redes humanas emblemáticas de la Sociedad Red y, por tanto, se prestan a un análisis de su funcionamiento en red.
- En la Sociedad Red, el inmigrante tiene un doble papel de **nodo** activo en su lugar de residencia, y de **vínculo** (o puente) entre su país de origen y el de residencia.

1.2. Modelo de análisis

El modelo o esquema de análisis utilizado consiste de una serie de pasos, apoyados sobre la descripción previa de factores relevantes sobre el fenómeno migratorio en España, y que llevan a la identificación de elementos de valor en los procesos de inclusión. Está reflejado en la figura 1.

Figura 1. Esquema del análisis sobre inclusión digital de inmigrantes de la investigación



En primer lugar, se identificaron los posibles efectos o **posibilidades** que el uso de las TIC y la e-inclusión tienen sobre tanto los inmigrantes como las empresas. Esta utilidad de las TIC ha de concretarse en beneficios para el inmigrante, ya sean tangibles (ahorrando dinero y tiempo) o intangibles (mejor sentido de pertenencia, mayores posibilidades de competir/emprender). Y para las empresas, beneficios tales como una fuerza de trabajo más capacitada, mayores posibilidades de participación del empleado (sobre todo en firmas de tamaño mediano y mayor), mejor manejo de la diversidad y ampliación del *pool* de clientes a través de servicios digitales (ej. e-comercio).

En segundo lugar, se trata el elemento de **capacidad** de inmigrantes, empresas y entidades relacionadas⁴ para utilizar las TIC. Dicha capacidad denota hasta qué punto pueden aprovecharse las posibilidades de las TIC para fines de integración socio-laboral. Capacidad que servirá como reflejo de la **demanda** (existente y latente) para la inclusión digital y sus recursos específicos.

En tercer lugar, se exploran **recursos** basados en las TIC y que les pueden servir a los inmigrantes (y en menor medida para empresas mestizas). Constituyen la **'oferta'** existente para responder a la potencial demanda planteada anteriormente. Dichos recursos toman la forma de herramientas (telefonía por Internet), productos (periódicos online) o servicios (portales de empleo).

Finalmente, se combinan posibilidades, capacidad y recursos para examinar y proponer **procesos**. Procesos que favorezcan una mayor integración socio-laboral de los inmigrantes en España y un mejor funcionamiento de las empresas mestizas. Se identifican procesos ya en marcha, y también se proponen elementos para procesos futuros que estén bien adaptados al entorno de la Sociedad Red.

Todo ello nos ayudará a entender cómo la inclusión digital puede ayudar a satisfacer necesidades y ampliar oportunidades tanto de inmigrantes como de la empresa (fig. 2 a,b), de forma que la empresa mestiza se torne, más que mera intersección, un espacio de construcción conjunta, como se propone en el estudio sobre Responsabilidad Social Corporativa y Empresa Mestiza [Uriarte & Moreno, 2007]. Y un espacio efectivo que sirva para los objetivos de ambos, así como sostenible en el tiempo.

Figura 2a. La empresa mestiza como lugar de encuentro entre inmigrantes y empresas



⁴ Por ejemplo, organizaciones de Diásporas u ONGs

Figura 2b. Ejemplos de utilidad de las TIC, según esquema base de la figura 2a

	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación con familia (ej. e-mail, Skype) - Gestión de trámites administrativos - Envío de remesas - Manejo de cuenta bancaria - Formación técnica y profesional - Integración educativa (niños) - Integración cultural - ... 	Necesidades	<ul style="list-style-type: none"> - Gestión económica - Gestión productiva - Gestión financiera - Comunicación - Gestión de recursos humanos - Acceso a información externa - Ventas/Marketing - Atención al cliente - ... 	
Inmigrantes		EMPRESA MESTIZA		Empresa
	<ul style="list-style-type: none"> - Información sobre empleo - Difusión de conocimiento de la Diáspora y facilita sus actividades - Nuevas opciones de empleo más tecno-intensivos - Herramientas para emprendedores (empresas nacionales, empresas E2O) - Cooperación entre Diásporas - Programas de co-Desarrollo ... 	Oportunidades	<ul style="list-style-type: none"> - e-business/e-procurement - e-comercio - gestión del conocimiento - estructura y funcionamiento en red - tele-trabajo - favorecer participación del empleado (intranets) - formación continuada - mayor descentralización ... 	

I.3. El fenómeno migratorio en la España de principios del siglo XXI

“La inmigración forma parte de la globalización”, como ha señalado Hani Zlon-tink, directora de la División de Población de la ONU [Comisión de Población y Desarrollo, 2006]. Por tanto es un fenómeno ligado a nuestra época⁵, de lo que se deduce más aconsejable concentrar esfuerzos en su gestión que en evitarla a toda costa (cosa por otro lado imposible). Además, cabe señalar que no toda la inmigración se dirige hacia los países ricos. La población inmigrante en los países en desarrollo alcanzaba en 2005 los 75 millones, en su mayoría concentrados en países asiáticos⁶. De hecho, el principal país receptor de inmigrantes en la actualidad es Rusia⁷, seguida por EEUU.

En cualquier caso, la mayoría (60%) de la inmigración se dirige hacia los países ricos, y no meramente porque allí ganan más dinero. Por un lado, como reporta el Banco Mundial⁸, el principal motivador de las migraciones son las expectativas; inclusive en países pobres la emigración es baja cuando la gente piensa que las condiciones van a mejorar. Pero además satisfacen necesidades de los países ricos. Como describe Manuel Castells, “*Europa tiene una absoluta necesidad de la inmigración para paliar el declive de su población, mantener el crecimiento económico y reducir la tasa de dependencia de inactivos sobre activos que, de seguir incrementándose, haría difícil mantener la seguridad social y demás mecanismos de protección.*” [Castells 2006, p. 225].

Ya en 1998 la Comisión de Población y Desarrollo de NNUU estimaba que España necesitaba unas 600,000 personas al año durante los años siguientes para mantener su nivel económico y el estado del bienestar. Parecía un dato exageradamente alto en aquel entonces, antes que despegase el reciente boom migratorio. Pero la realidad confirmó los pronósticos, con unos niveles de crecimiento económico excelentes a los que contribuyó sin duda el influjo significativo de inmigrantes.

La inmigración en España con niveles similares a los de otros países de la UE se debe a movimientos ocurridos en esta década, es decir, es esencialmente una inmigración del siglo XXI. Los flujos se han acelerado notablemente: mientras que en el año 2000 aún no llegaba a un millón, el censo del INE del 2008 indicaba que el 11,3% de la población en España era de nacionalidad extranjera, lo que equivale a unos 5,2 millones de habitantes. Si se contabilizan sus hijos nacidos en España, ese porcentaje posiblemente llegará a un 13-15% al final de esta década.

⁵ Aunque posiblemente hayan existido fases de migraciones más intensas, en cuanto a porcentaje de la población mundial, por ejemplo mediados del siglo XIX, en la década del 1920, o en los años cercanos a la Segunda Guerra Mundial

⁶ Según NNUU, en 2005 vivían en países en desarrollo 75 millones de migrantes internacionales: 51 millones en Asia, 17 millones en África y 7 millones en América Latina y el Caribe. El número de migrantes en países en desarrollo aumentó en apenas 3 millones desde 1990.

⁷ La principal corriente migratoria en la actualidad está compuesta por rusos étnicos que vuelven a Rusia, junto con tayikos, moldavos, georgianos y otros no-eslavos de las antiguas repúblicas soviéticas que buscan trabajo en Rusia. http://www.economist.com/world/europe/PrinterFriendly.cfm?story_id=8559830

⁸ **Migration and Remittances: Eastern Europe and the Former Soviet Union* (World Bank, 2007).

Tal aceleración del flujo de inmigrantes explica en parte la creciente preocupación de los españoles por la inmigración, que antes de la actual crisis económica la situaban de forma consistente entre los tres principales ‘problemas’ en el país. Esto a pesar de los beneficios ‘*tangibles*’ de carácter productivo, fiscal, demográfico y para la conciliación laboral, y otros ‘*intangibles*’ de tipo cultural, diversidad, ideas frescas, etc. Los medios de comunicación españoles han realizado en su mayoría una cobertura sensacionalista de la información y noticias sobre inmigración, azuzando miedos y preocupación entre la población. A su vez, los partidos políticos frecuentemente han hecho una instrumentación política de la inmigración. Sólo a partir del 2004 se percibe un tratamiento más equilibrado de la inmigración como parte de la realidad nacional y de la importancia de su integración socio-económica.

Desde la perspectiva económica/política, el efecto de la llegada de trabajadores extranjeros a España en la primera década de siglo XXI podría resumirse en un aumento de la productividad de la economía española (aunque probablemente debido a sus bajos salarios), a la vez que contribuye decisivamente al sostenimiento a medio plazo al sistema de protección social, como sostiene el Banco de España⁹. En palabras de Esperanza Aguirre, presidenta de la Comunidad de Madrid, la región con mayor número de inmigrantes: “*No hay inmigrantes porque avanzamos, sino que avanzamos porque hay inmigrantes.*”. [ABC, 16/03/2006]¹⁰

Desde una perspectiva histórica, a veces se olvida (y esto sí debería ser conocimiento generalizado entre los españoles) que España ha sido durante siglos un país de emigrantes, desde la colonización de América hasta la salida masiva de trabajadores hacia el norte de Europa en los ‘50s-‘60s, pasando por las migraciones de principios del siglo XX (Argentina, Venezuela, Cuba) y las provocadas por la Guerra Civil. Sólo en 2003 el saldo neto de emigrantes vs. inmigrantes se decantó a favor de los segundos. Existe por tanto un imperativo moral enraizado en nuestra historia que añadir a las conveniencias socio-económicas para la adecuada integración de los inmigrantes que llegan y hacen de este país su casa.

En cuanto a la perspectiva demográfica, cabe señalar inicialmente que en Europa, la población habría disminuido desde 1995 si no hubiera sido por la inmigración. El informe sobre Migraciones y Desarrollo de Naciones Unidas [Comisión de Población y Desarrollo 2005] precisa que, entre 2005 y 2050, la población europea disminuirá en 75 millones de personas, hasta los 653 millones. Pero sin los inmigrantes extra-comunitarios, la reducción estaría cerca de los 120 millones. En EEUU, la inmigración es el principal factor para que la evolución del envejecimiento allí no se parezca al europeo.

⁹ EL PAÍS – “Los inmigrantes atrasan la crisis del sistema público de pensiones a 2025”, Economía - 29-03-2006

¹⁰ Este artículo en el diario ABC informa que en la Comunidad de Madrid, 949.000 empadronados a marzo del 2006 eran extranjeros, un 15,3 por ciento de la población total, de los que 556.952 tienen tarjeta de residencia.

Esto atañe directamente a España que posee el segundo índice de natalidad más bajo del mundo, con 1.2 hijos por mujer (la tasa de mantenimiento de la población es de 2.1 hijos). Si en 1991 se preveía que la población en el 2006 llegaría a 41,4 millones de habitantes¹¹, el censo del INE en 2008 arrojaba que la población llegaba a los 46,3 millones. Por ejemplo, hasta 2005, el incremento de población se debía en un 73% a la llegada de inmigrantes procedentes del norte de África, Latinoamérica y de los países del Este de Europa. [El País, 29/03/2006]

La inmigración en España es una población joven. Su edad media ronda los 33 años, mientras que la de la población en general ronda los 40. Entre los inmigrantes, es importante notar que los extranjeros comunitarios tienen una edad superior a la media (44,8 años) mientras que los no-comunitarios apenas superan los 30, con 30,1 años. [Cachón 2004]. Además, los inmigrantes tienen más hijos que los españoles nativos, lo que también mejora el perfil demográfico de la población – entre 1998 y 2005 se aumentó la tasa de natalidad del 9,2‰ al 10,7‰. Esto se debe a que predominan entre ellos los adultos jóvenes. Adopciones aparte (que, de hecho, también pueden considerarse un tipo de inmigración), sin los significativos flujos recientes de inmigrantes, la población en España envejecería a un ritmo alarmante.

La perspectiva económica incluye varios factores. Uno se refiere al sistema jubilatorio. El progresivo envejecimiento de la población española ha llevado a un primer plano la contribución de los inmigrantes al sostenimiento del sistema de jubilación pública. El Banco de España calculaba en 2006 que la llegada de más de 4,3 millones de inmigrantes a España desde 1998 retrasaría el déficit del sistema público de pensiones desde 2012, cuando estaba previsto, a 2020 o 2025 [El País, 29/03/2006]. Como explican Aparicio y Tornos en 'La Inmigración y la Economía Española' [2003] *"...la inyección demográfica representada por la inmigración es enormemente beneficiosa para la economía del estado de bienestar: los inmigrantes representan una fuerza de trabajo muy predominantemente joven, que paga seguridad social como los nativos y apenas cobra pensiones, porque aún no ha llegado a la edad de percibirlos."*

Otro factor importante desde la perspectiva económica se refiere al crecimiento. Naciones Unidas estima que los efectos económicos netos de las migraciones internacionales son generalmente positivos. La inmigración puede tener ligeras consecuencias negativas en los salarios de los nativos o provocar un aumento del desempleo cuando el sistema de salarios es rígido. Sin embargo, estos efectos tienen escasa importancia en el plano nacional. A mediano y largo plazo, la migración puede generar empleo, además de producir beneficios fiscales netos (incluyendo, como fue señalado, aligerar la carga fiscal sobre generaciones futuras). [Comisión de Población y Desarrollo 2005].

Estas tendencias internacionales se cumplen claramente en España. El Banco de España considera que sin los inmigrantes la economía no hubiera crecido tanto (por

¹¹ Un pronóstico menos descaminado que los del 2001, cuando se calculaba en 42,1 millones la población en 2006.

la aportación al consumo), la inflación habría sido más alta y el déficit exterior estaría en peor situación [EL PAÍS - Economía – 29/03/2006]. En términos similares se expresa el IESE Business School [IESE 2005]. Los inmigrantes tienen tasas de actividad superiores en 20 puntos a las de la población nativa y, por su menor edad, alivian el problema del sistema de jubilación pública, como señalamos en la sección anterior.

En cuanto al nivel de formación, presentan una media sólo un poco inferior a la media de la sociedad española, lo que podría parecer sorprendente en un principio. Ocupan empleos típicamente por debajo de su nivel educativo, como indica Cachón [2004] al hablar de los tres tipos 'P' de empleos: los más penosos, más precarios y más peligrosos.

En cuanto al efecto de la inmigración sobre los salarios en España, el hecho de que, en general, los inmigrantes se inserten por debajo de sus posibilidades apunta hacia un ligero aumento de los salarios para los trabajadores nativos. El tipo de ocupación se relaciona directamente con el efecto sobre los salarios. Aunque el efecto general suele ser marginal (como ya fue expresado), puede darse una cierta disminución de salarios para aquellos puestos de trabajo en que los inmigrantes compitan (inclusive en los niveles salariales bajos). Estudios recientes en EEUU encontraron que los salarios de trabajadores norteamericanos no cualificados (sólo con educación primaria) disminuyeron entre un 5 y un 0,4% como consecuencia de la entrada de trabajadores inmigrantes entre 1980 y 2000. [The Economist 06/04/2006].

Por el contrario, si los inmigrantes ocupan puestos complementarios a los existentes (es decir, sin competir por ellos), los nativos tienden a aumentar su capacidad, productividad y, por tanto, ingresos. El ejemplo arquetípico es el del ama de casa que, al contratar a una empleada doméstica, puede trabajar fuera de casa (con un saldo positivo en los tres aspectos). En este sentido, el Banco de España estima que los trabajadores extranjeros en España tienen un salario medio entre un 30% y un 40% inferior al de los nacionales, aunque eso no quiere decir que cobren menos por el mismo empleo [El País 29/03/2006].

En cualquier caso, a corto plazo la economía española ya está marcada decisivamente por la inmigración. Como señalan Aparicio y Tornos [2003] *“a (...) corto plazo, ya ciertamente la economía española no podría funcionar con normalidad sin esa ‘suplencia’. En este sentido el capital humano aportado por los inmigrantes, infrautilizado y todo, es esencial para el próximo futuro de nuestra economía.”*

I.4. La empresa mestiza

Uno de los ámbitos donde el fenómeno de la inmigración tiene mayor efecto es el laboral. No sólo efecto, sino también causa: la inmigración en España es principalmente una emigración económica, que busca mejorar condiciones de vida y, por tanto, que

busca empleo¹². Es esencial conocer la participación de los inmigrantes en el mercado laboral: cuántos trabajan, en qué condiciones y con qué resultados. Y con respecto a dichas condiciones, cobra cada día mayor importancia la adecuación de las empresas a un marco de creciente diversidad, tanto en sus recursos humanos como en sus consumidores y proveedores; en definitiva, a una sociedad cada vez más mestiza.

¿Qué es una empresa mestiza? El Diccionario de la RAE explica que **'mestizo/a'** se relaciona con cultura y hechos espirituales (sic), y describe a lo proveniente de la mezcla de culturas distintas. Uriarte y Moreno [2007] se refieren a **'mestizaje'** como *"una unión fecunda entre hombres y mujeres de grupos humanos que presentan cierto grado de diferenciación etno/cultural."* Se subraya el calificativo de 'fecunda', porque el mestizaje es un proceso de fusión que debe conducir a algo diferente de sus elementos constitutivos. Dos culturas que están en contacto sin generar nada nuevo no se mezclan, no llevan al mestizaje.

El mismo estudio define a la **'empresa mestiza'** como una *"organización para la producción de bienes y servicios que integra fecunda y constructivamente personas, actividades y contextos que presentan cierto grado de diferenciación (étnica, cultural, geográfica, social...)"*. El concepto de empresa mestiza responde a un proceso empresarial marcado precisamente por su pluralidad: *"Se puede caracterizar a la empresa mestiza tanto desde su ámbito interno (cultura empresarial, recursos humanos inmigrantes y emigrantes, divisiones internacionales, gestión del conocimiento, globalización de la estructura de capital y de la cadena de producción, etc.) como externo (clientes, proveedores, entornos, políticas o normativas transnacionales). Todos estos factores van a determinar el grado de mestizaje de una empresa, tanto más cuanto más global sea ésta."*

El concepto mestizaje en la empresa no es manejado en la literatura actual del tema, mayoritariamente generada en países anglosajones. El término más difundido es el de **diversidad**¹³, aunque éste contiene en sí mismo las expresiones de género, edad, religiosa, de incapacidades físicas o mentales, y cualquier otro tipo de 'diferencia', además de la racial/étnica. 'Diversidad' engloba por tanto un significado más amplio que 'mestizaje' y por ello pierde en especificidad.

"Mestizaje" posee un carácter más intrínsecamente relacionado con la identidad etno-cultural de las personas. Es posiblemente un mejor descriptor de la situación en España, donde ha convergido y convive gente de diferentes nacionalidades y culturas. A diferencia de Francia o el Reino Unido, por ejemplo, donde buena parte de las personas 'diferenciadas' han nacido allí, es decir, son ciudadanos franceses o británicos.

¿Cómo afecta todo esto al mercado empresarial español? Para empezar, plantea cambios en las empresas españolas que la orienten hacia un mayor mestizaje en consonancia con su entorno social y económico. Tanto la inmigración que llega a España como la expansión a otros países de una parte creciente de las empresas españolas son motivadoras de culturas empresariales con mayor diversidad étnica. En definiti-

¹² Aunque no sólo económica: ciudadanos de Alemania, Francia, Holanda, Italia, y Reino Unido que residen en España alcanzan unos 567,000, un 1,3% de la población total y un 15,3% de la población extranjera.

¹³ Y los procesos relacionados se denominan 'workplace diversity management' (o gestión de la diversidad).

va, la empresa (entendida en su sentido amplio de ‘entidad empleadora’) es un canal de confluencia de identidades separadas, superpuestas, solapadas o anidadas, con personas que son miembros simultáneamente de un cierto número de grupos con culturas propias y diferenciadas.

Durante buena parte del siglo XX, la morfología humana de las empresas españolas era sencilla: en su gran mayoría trabajaban hombres cuyo cruce cultural provenía, si es que existía, de su región de procedencia: Andalucía, Extremadura, Cataluña, Galicia, etc. La diversidad humana de las empresas aumentó en el último cuarto de siglo con la masiva entrada de mujeres y la participación de colectivos previamente casi ‘invisibles’ como las personas con discapacidad. Desde comienzos del presente siglo se añade una creciente variedad de nacionalidades y etnias. Por tanto, el desafío que supone la gestión multicultural o ‘gestión de la diversidad’ de la empresa mestiza en España se hace evidente.

El mestizaje, como todo proceso de cambio, incorpora factores de riesgo a la actividad empresarial pero también es una fuente de oportunidades y enriquecimiento. Como toda situación de cambio, requiere incorporar a la empresa herramientas adecuadas para su asimilación, lo que favorecerá a aquellas empresas que sepan adaptar la nueva situación en su beneficio.

Para muchos estudiosos del fenómeno de la inmigración (incluyendo los autores) la empresa es el catalizador fundamental de la integración social de los trabajadores inmigrantes. La inmigración a España es principalmente económica y los inmigrantes vienen aquí a trabajar. Ello motiva que la empresa tenga un rol protagonista en los procesos de integración de la inmigración, con acciones y efectos que vayan mucho más allá de los muros de una fábrica, los salones de un restaurante o los cubículos de una oficina. Volviendo al estudio sobre RSC de Uriarte y Moreno, “desde (*la empresa*)... *deben salir no sólo parámetros de la bondad económica del fenómeno migratorio sino una comunicación de sus valores positivos para la sociedad en su conjunto.*”

No se trata de filantropía, sino de una apuesta de futuro en una economía enmarcada en un entorno altamente competitivo. En economías del conocimiento los países compiten entre sí por talento. Por ejemplo, es conocido que existen déficits pronunciado de trabajadores técnicos en casi todas las economías de la OCDE. Es decir, se trata de atraer a trabajadores cualificados y no sólo complementar necesidades laborales en sectores de bajos salarios. Y basta reparar que, cuando un inmigrante llega a un país europeo, con el tiempo, podrá elegir dónde trabaja, al menos en la zona Schengen.

“Tenemos enfrente retos fundamentales, como los de invertir en valores culturales y en desarrollar entre los trabajadores y trabajadoras actuales una receptividad positiva hacia los foráneo, o la de planificar estrategias que nos permitan contratar a los mejores: que nuestro país sea atrayente no sólo para las personas que escapan de sus países presionados por la pobreza sino también para trabajadores talentosos en un mercado muy exigente. Para ello deberemos flexibilizar nuestra legislación y trabajar duro para crearnos una imagen de país empleador atractivo.” [Uriarte, Moreno et al. 2007]

En España la gestión de la diversidad en las empresas se está incorporando lentamente desde las políticas de Recursos Humanos (RRHH) mientras que, en otros países de nuestro entorno geo-económico, es una práctica definida así como una disciplina de estudios. La atención a la equidad de género, inserción de personas con discapacidad, diversidad étnica/nacional está presente en las políticas más innovadoras de RRHH. Sin embargo, el techo de cristal (en referencia a género) sigue intacto, los mínimos que marca la ley de contratación de personas con discapacidad raramente se cumplen y, en lo que ocupa a este artículo, la inserción de inmigrantes es todo un desafío cultural de las organizaciones que se está empezando a sentir.

1.5. Las nuevas Diásporas en la Sociedad Red

El término 'Diáspora' empieza a utilizarse para designar a colectivos de migrantes, formados por personas tanto en los países de residencia como en los de procedencia. Se aleja así una connotación difusa y relativa a la partida o exilio forzoso de grandes números de emigrantes (ej. el 'Éxodo' judío, la Diáspora armenia, etc.). Las Diásporas modernas tienden puentes y son de entrada y salida.

Las Diásporas se están convirtiendo en actores significativos en relación a los fenómenos migratorios modernos. En parte porque estos tipos de colectivos se están 'reticulando', es decir operan y se organizan cada vez más en red. Así, las nuevas Diásporas pueden ser caracterizadas como redes humanas compuestas por migrantes y su entorno personal, normalmente en, al menos, dos países (eg. la Diáspora Rumana en España). Para ello no sólo van aprovechando las posibilidades de comunicación que permiten las tecnologías digitales sino que, además, incorporan las dinámicas sociales y hasta económicas¹⁴ propias de la Sociedad Red. Si mencionábamos previamente que la inmigración forma parte de la globalización, bien podría decirse que las Diásporas están en el núcleo de la Sociedad Red, por su transnacionalidad y ubicuidad.

Las Diásporas están orientadas hacia intereses colectivos, primordialmente los de los emigrantes en el lugar de residencia, así como los de las personas a las que se vinculan en su país de origen (principalmente sus familias). Sus 'nodos' pueden ser individuos, organizaciones u otras redes, con la flexibilidad y modularidad inherentes de las redes. Suelen generarse de abajo hacia arriba y producen capital social a través de la colaboración conjunta hacia objetivos compartidos.

En relación a la gobernabilidad¹⁵ de países como España con una cantidad apreciable de inmigrantes, las Diásporas deben incluirse entre los agentes protagonistas,

¹⁴ Las modernas Diásporas indias y chinas en Occidente, principalmente en EEUU, han generado una ingente actividad económica incluyendo en sectores de alto contenido tecnológico y valor añadido (y no sólo en los tradicionales negocios de importación-exportación).

¹⁵ Entendida como la capacidad de una determinada sociedad para enfrentarse positivamente a los retos u oportunidades que se le plantean en un momento determinado, según el sociólogo Joan Prats del Instituto Internacional de Gobernabilidad (Barcelona). Es importante notar que esta acepción de gobernabilidad no se refiere sólo a gobiernos o gobernantes. Es una capacidad de la ciudadanía.

desde luego en los asuntos relacionados con la inmigración, aunque no exclusivamente limitado a ellos¹⁶. La auténtica inclusión requiere de participación y los inmigrantes deben poder ser actores y no quedar como meros testigos de decisiones que les afectan. En el ámbito político, las organizaciones de las Diásporas pueden convertirse en la voz y cajón de resonancia de los colectivos inmigrantes; ningún otro tipo de entidad tendrá mejor conocimiento de causa.

En el ámbito social, las Diásporas pueden facilitar una integración elástica (para contrastarla de una con patrones rígidos) a través de la iniciativa y la agencia. Estas redes no son pasivas ni reactivas, es decir, no esperan a nadie para actuar por el bien de sus miembros – precisamente para ello se han ido conformando. Por otro lado, también pueden propulsar una integración ‘amable’, dado que son permeables a la cultura y usos del país de nueva residencia. Ello les permite acercarse a los hábitos y vivencias de los nativos, al tiempo que ayudar a los nativos a familiarizarse con elementos de la identidad de su país de procedencia.

II. Posibilidades de la e-inclusión para inmigrantes y empresas

II.1. Inmigrantes

La inclusión digital de los inmigrantes ayuda a su mayor y mejor integración socio-laboral. En particular, contribuye a mejorar sus prospectos laborales de forma directa (optando a mejores puestos de trabajo, buscando empleo, ayudando a los emprendedores de la Diáspora con sus empresas,) e indirecta (mejorando su cualificación profesional, facilitando el acceso a información útil para el trabajo, simplificando trámites que ahorren tiempo y permitan mantener el empleo, o con las entidades sociales como ONGs que colaboran con inmigrantes).

Esto en el contexto de un país que se encuentra en la zona baja de los países desarrollados en cuanto al avance de la Sociedad de la Información, con incrementos sostenidos pero partiendo de un piso muy bajo. Datos de Eurostat (la Oficina Estadística de la CE) en 2008 indican que el 51% de los hogares españoles estaban conectados a Internet, mientras que la media europea era del 60%. Sólo un 13% habría comprado algo por Internet, en comparación con un 25% de media entre los 27. A modo de comparación, en 2006, el 39 % de los hogares estaban conectados (un 49% en la EU).

Ante ese panorama pueden extraerse diversas consecuencias. Por un lado, la economía no hace un amplio uso de las nuevas tecnologías y menos en los sectores donde grandes contingentes de inmigrantes están empleados (construcción, hostelería,

¹⁶ De hecho deben participar en la Gobernabilidad más amplia sobre asuntos laborales, económicos, culturales y políticos. Muestra de ello es que después del atentado de ETA en la T4 de Barajas el 30 de diciembre del 2006, el Gobierno invitó a asociaciones de inmigrantes a formar parte de un gran pacto nacional contra el terrorismo. Las dos víctimas mortales de dicho atentado eran inmigrantes ecuatorianos y, de hecho, una cantidad significativa de las víctimas del 11-M eran madrileños de otros países.

comercio y agricultura) con lo cual la capacidad en el uso de las TIC podría verse poco correspondida en cuanto a mejores salarios o posibilidades de trabajo¹⁷.

Pero desde otro punto de vista, tal vez menos inmediato y más a medio plazo, el crecimiento sostenido de la economía española depende de la innovación y para ello es preciso aumentar sensiblemente el nivel de absorción de las TIC (y sobre todo de Internet) en el tejido productivo y de servicios. Es por ello que la innovación y programas de I+D+i ocupan un lugar estelar en las estrategias económicas españolas actuales (existe una déficit importante en relación con los países europeos de mejor desempeño económico).

Tabla 1. Listado de usos de las TIC para los inmigrantes
(en cursiva las directamente relacionadas con el empleo)

Necesidades	Oportunidades
<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación local (con móviles) y a larga distancia (ej. correo electrónico, Skype, Messenger) - Gestión de trámites administrativos (ventanilla única, servicios agrupados y transparentes para el usuario), para las que se pueden usar servicios de e-gobierno - Envío de remesas y manejo de cuenta bancaria a través de Internet, tanto en el país de residencia como en el país de origen - <i>Cumplimiento de las tareas en un trabajo – puede implicar una amplia gama de aplicaciones TIC, desde el correo electrónico hasta el diseño por ordenador, pasando por el uso de bases de datos.</i> - <i>Formación técnica y profesional, para el que las TIC son cada vez más un instrumento de aprendizaje (el e-learning es el ejemplo más abarcador)</i> - Acceso a información, como noticias en periódicos con versiones en línea, anuncios para compra-venta, u oferta de vivienda. - Integración educativa, principalmente para los niños inmigrantes a medida que otros niños también usen las TIC para el aprendizaje - Integración cultural, ej. conocer ofertas de ocio y actividades culturales 	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Información sobre empleo</i> - <i>Nuevas opciones de empleo más tecno-intensivos (incluyendo los de técnicos informáticos)</i> - <i>Herramientas de emprendedores inmigrantes para empresas locales en el país de destino</i> - <i>Herramientas (imprescindibles) para gestionar empresas híbridas (de la Diáspora) con actividades en varios países.</i> - <i>Establecimiento de negocios online, o aquellos que utilicen Internet para su funcionamiento (como los call-centers)</i> - Difundir conocimiento de entidades de las Diásporas, y facilitar sus actividades - Cooperación entre Diásporas (incluyendo para lobbying) - Programas de co-desarrollo - Participación en organizaciones sociales y comunitarias más allá de las redes de la Diáspora (integración social)

¹⁷ De cualquier forma, hay un porcentaje menor de puestos de trabajo que requieren perfiles cualificados a los que sí acceden los inmigrantes, para los que su capacidad TIC es importante (diseño gráfico, comercio internacional, ingenierías, banca y, por supuesto, informática). Se estima que hasta finales de la década habría en España un déficit de profesionales en informática de unos 40,000. (El País – Negocios – 16/04/2006).

Sin embargo la innovación no se consigue por decreto, ni siquiera exclusivamente por inyección de dinero. El factor humano cuenta – al fin y al cabo, son las personas las que innovan. Como se pone de manifiesto en el Libro Blanco sobre Migración [IESE 2005] “ *Nuestra propia experiencia nos demuestra que las mejores prácticas y resultados suelen obtenerse combinando puntos de vista y prácticas de culturas distintas y que la gestión adecuada de la diversidad cultural favorece la armonía, estimula la creatividad y fortalece la identidad corporativa y, en ocasiones, se puede convertir en un factor que propicie y desencadene soluciones alternativas de vanguardia a los retos que plantea la globalización*”. En un país donde el “*¡que inventen otros!*” forma parte de la jerga popular, esos puntos de vista y prácticas diferentes que traen los inmigrantes ha de ser un acicate para mejorar la creatividad y, por ende, aumentar la innovación. Y en la Sociedad Red y las economías del conocimiento, marcadas por sectores de servicio y tecnologías avanzadas, la integración de las TIC está íntimamente ligada a innovación. En ese entorno, las personas con mayor capacidad TIC verán ampliadas sus oportunidades de trabajo (hacia puestos de mayor calidad) y, por ende, aumentarán su ‘sana’ integración laboral.

Un déficit a remediar en un futuro próximo es la falta de estadísticas que permitan caracterizar el uso y consumo de TICs por parte de la población inmigrante, que ya superan los 5 millones. Por ello, sólo pueden aportarse datos más bien cualitativos e indicativos de la situación. Se sabe que el móvil es el producto estrella de las TIC entre los inmigrantes (cerca del 90% de los adultos tiene uno) y que intentan tener ordenadores en casa para no tener que ir a locutorios. El consumo TIC entre jóvenes inmigrantes y nativos no muestra una gran diferencia de uso, lo que sitúa a los primeros en la avanzada para la e-inclusión de los colectivos inmigratorios. Examinando datos de 2003-2006 no se encontró a nivel macro un impacto claro del efecto inmigración en el panorama de la Sociedad de la Información en España (anexo 4, Acevedo 2007).

II.2. Empresas

Las TIC favorecen la creación de nuevos modelos de negocio y procesos organizativos en las empresas, lo que posibilita mejoras en la productividad. Dado que España presenta un considerable retraso con respecto a los niveles de productividad en relación a sus vecinos europeos, el mayor uso de las TIC se presenta como una vía para superar esta debilidad. En particular, las empresas deben rentabilizar mejor la infraestructura y equipamientos en los que han invertido.

Pero no hay impedimentos insalvables: existen empresas españolas con mayor dinamismo tecnológico (entre las grandes están Zara, Repsol o la propia Telefónica), que consiguen competir con éxito en mercados internacionales y cuya contribución a la economía nacional es mayor que su mero peso específico. De hecho, un dato significativo es que se crean más empleos con perfil educativo medio y se destruyen más para trabajadores con bajo nivel educativo.

Las PYMES y, sobre todo, las microempresas merecen especial atención ya que son las principales generadoras de empleo para los inmigrantes y, al tiempo, las que poseen menor capacidad y recursos para aprovechar el potencial de las TIC. El objetivo básico sería ayudarlas a conectarse en el amplio sentido de la palabra a tejidos empresariales, es decir, a proveedores, clientes, otros negocios, la administración pública y otros organismos públicos (incluyendo el sector educativo).

Entre los factores a tener en cuenta para evaluar la penetración de las TIC en el conjunto de las empresas, está que el mercado español se caracteriza, en su lado negativo, por su baja productividad, contratación inestable y altos niveles de desempleo entre mujeres y jóvenes. También es cierto que algunos de los sectores más fuertes (en cifras) tienen un uso reducido de las TIC, como pueden ser los sectores de construcción, comercio y hostelería, donde, por cierto, se concentra buena parte de la mano de obra inmigrante. Estos sectores además incluyen gran cantidad de PYMES cuya capacidad de incorporar las TIC es, en general, baja. Pero las PYMES también innovan, y las pequeñas PYMES exportadores muestran que es posible integrar adecuadamente las nuevas tecnologías – en este caso responden a una necesidad para poder competir.

La economía necesita de un mayor parque empresarial de las propias TIC y buena parte de estas nuevas empresas son PYMES. El área profesional TIC sigue siendo una de las más demandadas, con déficits de personal cualificado que, al menos a corto plazo, requiere de profesionales inmigrantes para poder cubrirse. Los datos muestran que el nivel de inversión de las empresas españolas en las TIC está poco rentabilizado – posiblemente como consecuencia de la falta de capacidad (humana o inclusive institucional) para aprovechar dichas tecnologías. Por tanto, hay que rentabilizar mejor esas inversiones y eso comenzará por tener personal capacitado en el uso de las TIC.

Las empresas podrán entonces beneficiarse de las TIC de dos formas. La primera, para mejorar su competitividad en cuanto a la oferta de servicios y productos. Esta mayor demanda de personal capacitado en las TIC abrirá a los inmigrantes (así como a los nativos) mayores y mejores posibilidades de empleo. Dadas las tendencias en el panorama educativo y en el envejecimiento de la población, es dudoso que la actualización tecnológica acelerada de la que hablamos pueda ocurrir sin una participación considerable de mano de obra inmigrante.

La segunda se refiere a la forma de integrar a esos trabajadores inmigrantes. Un estudio señala que aún se necesitarán 800,000 inmigrantes hasta el 2015 y que una de cada cinco personas ocupadas en el 2010 vendrá de fuera. Un mestizaje adecuado de las empresas españolas y una buena gestión de su diversidad devendrán muy probablemente en factor de competitividad y parte nuclear de sus estrategias de recursos humanos. En ese sentido, las TICs pueden contribuir a dicho mestizaje, ya sea con el mayor acceso de información sobre empleo y otros asuntos de interés para el trabajador inmigrante (y su familia), la comunicación dentro de la empresa, la for-

mación continuada o los e-servicios que faciliten trámites, contratación, instalación familiar, etc.

III. Caracterizando la demanda: la capacidad para el uso provechoso de las TIC de inmigrantes, empresas y otros actores involucrados

Toda la infraestructura TIC, contenidos relevantes y aplicaciones prácticas resultantes de su uso, tienen poco significado y resulta en pocos beneficios si personas y entidades no tienen la capacidad para utilizarlas. Esto implica, por una parte, unos conocimientos básicos que se han ido simplificando a medida que las interfaces se han diseñado para usuarios normales y no para expertos en informática, - aunque también han aumentado en función del número cada vez mayor de herramientas TIC disponibles.

Por otra parte implica la capacidad para buscar utilidad a los conocimientos adquiridos, sensibilizando al usuario sobre las posibilidades de dichas tecnologías. Por ejemplo, no basta con aprender que en una hoja de cálculo se pueden sumar cifras u ordenar datos, sino que, con ella, se puede llevar el inventario de una tienda o conectar una hoja con un procesador de textos para imprimir etiquetas para hacer *mailings*. De esta forma se rentabiliza mejor el esfuerzo empleado para adquirir los nuevos conocimientos.

El concepto genérico bajo el cual se incluyen los diversos componentes de capacidad TIC es el de 'alfabetización digital'. *Alfabetización digital* es el resultado deseado de los procesos de construcción de capacidad en relación a las TIC. Su enfoque va más allá de lo instrumental, es decir, de cursos para aprender a usar un ordenador. Además de los mismos, explora posibilidades de usos prácticos de las tecnologías, enriquece los métodos de aprendizaje (aprovechando métodos de e-learning) y fomenta nuevas e-habilidades (comunicarse, relacionarse en red) de gran utilidad en el entorno de la Sociedad Red. Como plantea Moreno,

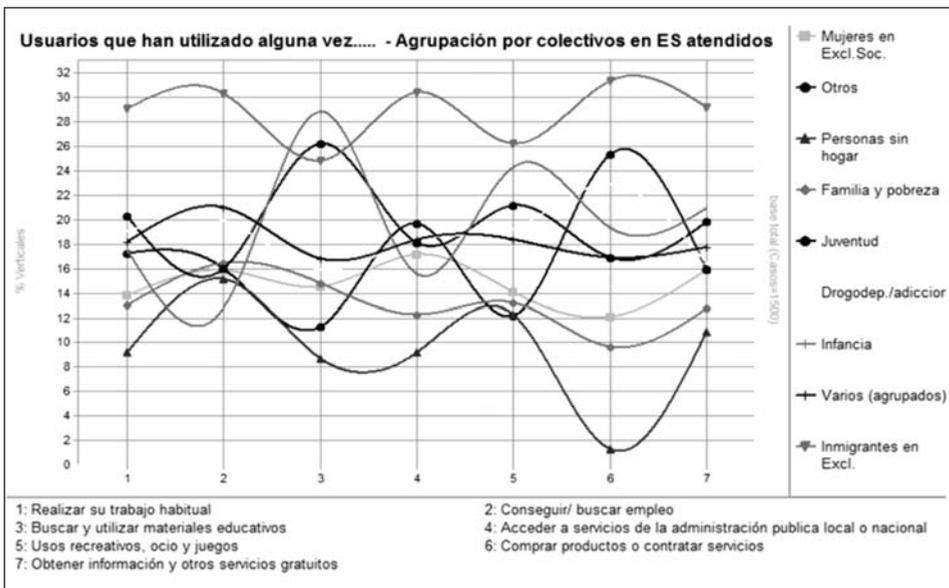
“El gran reto para superar las barreras que impiden el desarrollo de la SI es el de la alfabetización digital como herramienta imprescindible para permitir el desarrollo integral de las personas. Las estrategias a desarrollar en esta línea deben centrarse en hacer comprender el sentido práctico de los usos y servicios, el “para qué nos sirven”, el “por qué lo usamos”, y considerarlo como una vía para conseguir personas más creativas, críticas y participativas.” [Moreno, 2006, p.18]

Un estudio de Fundación Telefónica y la Universidad Pontificia de Comillas sobre TICs y *exclusión social* [2005] aporta los únicos datos diferenciados por inmigrantes en cuanto a su uso de las tecnologías digitales. Las cifras apuntan a que los inmigrantes podrían ser el grupo desfavorecido¹⁸ que mayor uso de las TIC registra, en comparación con otros grupos en exclusión social, y que, por tanto, se contaría con una

¹⁸ Sí se puede utilizar ese calificativo de forma amplia.

base mínima de capacidad (fig 3). Esto se explicaría principalmente por la utilidad de las TIC (comunicación barata, acceso a información) para las necesidades de los inmigrantes. De confirmarse, sería un dato importante para (i) impulsar el rol de las TIC como herramientas para la inclusión socio-laboral, en base a la realidad de lo que ya hacen y usan los inmigrantes, (ii) subrayar la conveniencia de aumentar la capacidad TIC de los inmigrantes por su efectividad en la integración socio-laboral. Además, podría orientar los procesos de inclusión digital mayormente hacia la oferta de contenidos y recursos, aunque, por supuesto, sin descuidar el aspecto de capacidad.

Figura 3. Usuarios de las TIC por colectivos en exclusión social



Fuente: Telefónica, Comillas 2005

En encuentros con inmigrantes realizados durante la investigación¹⁹, no aparecían muchas dudas sobre el valor de la inclusión digital: el 90% consideraban a las TIC (especialmente Internet) importantes para su bienestar, y unos dos tercios usaban Internet, principalmente en locutorios y para comunicarse con familia y amigos en el país de origen. Pero existía un *gap* apreciable entre las posibilidades que apuntan y el uso reportado, ya sea en la búsqueda de empleo, vivienda o para su formación (vocacional, universitaria, etc.). En este caso, dado los recursos existentes (cuya tipología se explora en la sección siguiente) el problema reside más en saber que los mismos

¹⁹ ver anexo 3 del informe de investigación, (Acevedo, coord. 20007)

existen. Ello está relacionado tanto con carencias en alfabetización digital como su insuficiente promoción.

El panorama de capacidad es diferente en entidades del Tercer Sector y en las PYMES, que es donde trabajan la mayoría de los inmigrantes. Las ONGs y las PYMES están poco conectadas a la Sociedad Red. Ambas exhiben un rasgo común: una baja rentabilización de la inversión realizada en TICs así como un bajo aprovechamiento de recursos TIC existentes²⁰. La inversión en las TIC se reduce casi exclusivamente a la infraestructura, sin reconocer la importancia de la capacitación para aprovechar el potencial de esas herramientas. Dos amplios estudios sobre Tercer Sector y TIC reportaban que entre un 37 y un 50% del personal en las ONGs examinadas nunca había recibido un solo curso de informática (Telefónica/UPCO 2005, Bip-Bip 2005), mientras que el estudio de Bip-bip reportaba que el 61% de las entidades estudiadas (de inserción laboral) afirmaban disponer de un ordenador por trabajador. En el caso de la microempresa, la situación es peor: según un informe de Red.es²¹, para el 76% de las microempresas la principal barrera para incorporar las TIC es que “no le ven utilidad al PC para su empresa”.

El desafío que se desprende sobre capacidad TIC en organizaciones sociales y PYMES consiste en articular la relación entre (1) conformación en red de la etapa social actual y (2) la atomización de estos dos sectores. Ello resultará en llevar las acciones de fortalecimiento de capacidad de forma altamente descentralizada (o capilarizada) a cada entidad que lo precise, en su entorno local e implicando actores que puedan tener el rol de agente capacitador. Para los inmigrantes, no sólo contribuirá a facilitar su integración socio-laboral; les ayudará a conectarlos plenamente a la Sociedad Red.

IV. La oferta de productos y servicios TICs relevantes para la integración socio-laboral de los inmigrantes

Los recursos TIC existentes, ya sean como productos (ej. Skype para telefonía) o servicios (ej. plataformas de e-gobierno para simplificar trámites) son parte de la ecuación que describe el nivel de inclusión digital de los inmigrantes y las empresas más o menos mestizas. Constituyen la oferta disponible para aquella demanda TIC descrita en la sección anterior y que se refiere a la capacidad de uso y aprovechamiento de dichas tecnologías. De poco servirían buenos niveles de infraestructura y de capacidad TIC si después no existen suficientes aplicaciones/contenidos que les sirvan a las personas y organizaciones para responder a sus necesidades y ampliar sus oportunidades.

Establecer la verdadera utilidad de un recurso para la inclusión digital es arbitrario y sólo puede hacerse realmente en base a las necesidades de personas o entidades

²⁰ ver Plan eEuropa 2005 y eEuropa 2010 en relación a las empresas.

²¹ ‘La Microempresa española en la Sociedad de la Información’

determinadas. Por ejemplo, ¿podría un ciber-juego que permita la participación de múltiples jugadores ser vehículo de e-inclusión? Sí, porque ayudaría a un chico inmigrante a jugar y relacionarse con otros chicos.

En España se puede acceder (en principio) a un gran número y variedad de recursos TIC. El informe completo de la referida investigación identificó una amplia tipología, sobre todo en servicios, con el propósito de ilustrar recursos útiles especialmente para la integración socio-económica de los inmigrantes (Acevedo coord. 2007, pp. 72-95).

Los tipos de productos más utilizados, más allá de los teléfonos móviles (de lejos las TIC más difundidas entre los inmigrantes) son: (i) telefonía sobre Internet (como Skype); (ii) correo y mensajería electrónica (sobre todo con cuentas gratuitas en Hotmail, Yahoo, Messenger) ; (iii) e-comercio. (como e-Bay, DeRemate.com, etc.); (iv) clasificados (como InfoJobs.net o SegundaMano.com); (v) periódicos en línea (tanto de países de origen como los especialmente dirigidos a inmigrantes en España); (vi) blogs; y (vii) radio en línea (sobre todo a incorporar programas para escuchar en diferido o con el podcasting).

En cuanto a los servicios TIC, se estructuraron de la siguiente manera:

i. servicios de organizaciones de la sociedad civil. Existe una amplia gama de servicios prestados a través de entidades no gubernamentales, sean éstas organizaciones de la Diáspora, sindicatos, entidades académicas, ONGs y fundaciones, agrupaciones de vecinos, organizaciones religiosas, etc. Entre los servicios pueden destacarse:

- *asesoría legal*
- *bolsa de empleo*
- *información de acogida*
- *formación (incluida sobre alfabetización digital)*
- *derechos laborales y asociativos*
- *estudios y estadísticas*

Otro vehículo para ofrecer servicios es a través de proyectos e iniciativas concretas, de las que se presentan ejemplos como Migrar.org (portal sobre inmigración), o ParaExtranjeros.com (con servicios para profesionales en el ámbito de la inmigración).

ii. servicios de las Administraciones Públicas. A medida que se van implantando las estrategias de e-gobierno, se aumentan los servicios ofrecidos en general y también, por ende, relativos a la inmigración. Las áreas cubiertas son múltiples:

- *normativas y jurisprudencia sobre inmigración*
- *trámites legales, laborales y de servicios sociales*

- *ofertas de empleo (incluyendo contratación en origen)*
- *actividades de integración (ocio, deportes, escolar, etc.)*
- *cursos y módulos de formación*
- *telecentros públicos (eg. CAPIs en Madrid)*

Los servicios provienen tanto de diversos ministerios (Trabajo y Asuntos Sociales, Interior, Justicia) y otras entidades centrales como la Seguridad Social o el INEM, como de Comunidades Autónomas (los CAPIs son de la Comunidad de Madrid) y por parte de Ayuntamientos – se señalaron buenos ejemplos como Aranjuez o Getxo.

iii. locutorios, microempresas (a menudo regentadas por inmigrantes) que se han convertido en todo un fenómeno sociológico en la España de principios del siglo XXI y cumplen un rol esencial en el acceso a las TIC por parte de los colectivos inmigrantes. Aunque todo tipo de público los frecuenta, algunos se han convertido en auténticos lugar de encuentro de la población inmigrante, en particular de los jóvenes. Son mucho más numerosos que los telecentros públicos (de la Administración) y se adaptan mejor a las necesidades de su público²².

Se evidenció poco avance en servicios de e-gobierno, particularmente notable durante la campaña de regularización extraordinaria en 2006-2007 que generó extraordinarias dificultades tanto los extranjeros como para los desbordados órganos de la Administración Pública involucrados. En cuanto a los locutorios, su capilaridad social en la población inmigrante los convierte en un actor importante en relación con la inclusión digital, y por ello deberían verse incorporados (junto con los telecentros públicos) como agentes y objetos de políticas públicas destinadas a disminuir la brecha digital.

Por otra parte, las necesidades no siempre se plasman en una demanda concreta por las TIC (por falta de medios económicos o conocimientos sobre las tecnologías) y, también, hay dificultad para encontrar los recursos existentes. Al respecto, sería útil que algunas organizaciones se animen a generar catálogos online realmente abarcadores con recursos TIC para inmigrantes (y empresas mestizas).

V. Procesos para la e-inclusión de inmigrantes y las empresas mestizas

Los procesos para orientar la inclusión digital de inmigrantes y empresas hacia una mayor integración socio-laboral deben poder modular recursos y capacidad TIC.

²² Durante la investigación se visitaron locutorios regentados por latinoamericanos en cuatro barrios madrileños, y se entrevistaron a propietarios y usuarios.

El objetivo es poder aprovechar plenamente las posibilidades de las nuevas tecnologías, tanto para responder a necesidades de ambos como para ampliar oportunidades. El tipo de beneficios posibles serán tanto tangibles (vender más, ahorrar tiempo), como intangibles (sentimiento de pertenencia, mejores relaciones con colegas y vecinos).

Dos premisas centrales deben permear estos procesos. En primer lugar, que favorezcan el desarrollo humano de nuestra sociedad en general (ampliando opciones para una mejor calidad de vida de *tod@s*). Esto implica que los resultados deben contribuir a mejorar la calidad de vida y la dignidad de las personas y no meramente lograr avances tecnológicos sin reflejo sobre el desarrollo de las personas. Dicho de otra forma, resalta el papel de las TIC como medios y no como fines en sí mismas. Esto que puede parecer obvio, muchas veces no se refleja en estrategias y acciones relacionados con la brecha digital.

En segundo lugar, que los procesos de e-inclusión sean coherentes con el contexto de sociedad red, global o localmente. Ello lleva a estimular la estructuración en red de programas e iniciativas, aprovechar las dinámicas de red para el trabajo y la colaboración, y aprovechar las TIC para la gestión de la información y el conocimiento.

Existen dos aspectos estratégicos a nivel programático para procesos de e-inclusión de inmigrantes. Uno es el reflejo simétrico del otro: la inclusión de inmigrantes en planes relacionados con la Sociedad de la Información y el aprovechamiento de las TIC en programas de integración socio-económica para inmigrantes. Si Inmigración y Sociedad de la Información tienen algo en común en España, es que han acelerado sustancialmente su establecimiento durante estos primeros años del nuevo siglo. Podría decirse que en sus manifestaciones significativas, han llegado juntas y para quedarse.

Sin embargo, en medio de una lógica profusión de planes de acción sobre tecnología e inmigración, existe una singularidad: raramente los planes sobre tecnología dicen algo sobre integración de inmigrantes o que, en los planes de inmigración, se tiene en cuenta el papel de las TIC. Esto es algo a cambiar en planes futuros desde la importancia de ambas temáticas y contribuiría a diseñar actuaciones más y mejor estructuradas, y con resultados visibles desde el corto plazo.

V.1. Características deseables en los procesos de e-inclusión

El estudio identificó una serie de características que podrían ayudar a que procesos de e-inclusión para inmigrantes y empresas mestizas tengan mayor impacto. Estas características o atributos provienen de (i) procesos en marcha²³, (ii) de estu-

²³ Se examinaron planes en la Comunidad de Madrid, concretamente el 'Plan de Integración 2006-2008 de la Comunidad de Madrid', el 'Plan Regional para la Inmigración 2001-2003' de la CAM, el I Plan para el Desarrollo de la Sociedad Digital y del Conocimiento en la CAM, 'Madrid Comunidad Digital' lanzado en 2005, y Madrid Innova.

dios/informes sobre participación en la Sociedad de la Información, incluyendo por parte de colectivos desfavorecidos o con necesidades especiales²⁴, (iii) por los contactos realizados por el equipo de investigación con actores involucrados (inmigrantes, empresas, etc.) y (iv) la experiencia de los autores en la integración de TICs para el desarrollo humano. Se describen a continuación:

1. Las Diásporas como actores protagonistas en procesos de e-inclusión

Las nuevas Diásporas son instituciones emergentes de la Sociedad Red. Representan números significativos de personas (con poca voz o poder individual) y están plenamente reticuladas. Deben figurar entre los principales actores en los procesos de e-inclusión que esta sección intenta caracterizar por varios motivos. En primer lugar, por los fines de dichos procesos: se trata de planes, programas y acciones que buscan un impacto positivo en la integración socio-laboral de los inmigrantes. En segundo lugar, porque un mejor uso de las TIC entre sus integrantes (individuales e institucionales) resultará en un mejor funcionamiento de las Diáspora como redes organizadas. En tercer lugar, porque su capilaridad (amplio alcance) y creciente prominencia les convierten en actores imprescindibles para la interlocución con los colectivos de inmigrantes. Y en cuarto lugar, porque a través de su participación se diseñarán e implementarán mejor dichos procesos.

Siendo así, ¿qué tipos de roles o actuaciones pueden tener las Diásporas? ¿Dónde pueden tener un mayor valor añadido? Aunque la tipología de agencia que pueden ejercer es amplia, podemos destacar los siguientes:

- Participación en el diseño de planes y programas; la integración en cualquier ámbito de una sociedad democrática implica participación. No se trata de una mera función consultiva que, a menudo, es más estética que operativa. Los inmigrantes, incluyendo aquellos que son emprendedores y empresarios, conocen mejor que nadie sus necesidades y aspiraciones. Además, traen en sus maletas ideas y conocimientos que pueden ser valiosos y complementarios a los más comunes en el país de residencia. Las entidades de la Diáspora añaden a este conocimiento la perspectiva colectiva y la capacidad de diálogo interna para contrastar posturas de diversos integrantes para llegar a posiciones comunes para un colectivo o, al menos, representativas de amplios sectores del mismo.
- Una participación aún más activa vendrá cuando la propia Diáspora sea el proveedor de servicios o gestor de la implementación. Dependiendo de la capacidad operativa de entidades de las Diásporas, éstas pueden ser quienes manejen un proyecto, con lo cual su papel propositivo aumentaría aún más (en muchos de esos casos,

²⁴ Ver bibliografía: estudios Telefónica/UPCO, Fundación Bib-Bib, e-Europa 2005 y 2010, Informe de España para la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información 2003 (ejes de e-inclusión), Fundación AUNA, Fundación BBVA, grupo ESDIS.

serían ellas quienes presentarían propuestas para subvenciones estatales o municipales). Esto es coherente con el creciente papel del Tercer Sector como proveedor de servicios que la Administración necesita ofrecer, pero no quiere o no puede hacer directamente.

- En la gestión del conocimiento producido por los procesos: las Diásporas son fundamentalmente redes de comunicación que vinculan personas y entidades con intereses comunes, que hablan y actúan para avanzar en pro de dichos intereses. Para las Diásporas el conocimiento es un activo valioso y, a menudo, bien aprovechado – sólo hay que pensar en la eficiencia del boca-a-boca para encontrar vivienda, trabajo, tiendas, etc., en estos colectivos. Las Diásporas tienen el estímulo (las necesidades) y la estructura (en red) para permitir pensar que el conocimiento adquirido durante un proceso determinado será bien compartido y aprovechado, ya sean contenidos para cursos de inserción laboral como experiencias para facilitar la iniciativa empresarial (o ‘emprendizaje’).
- En los comités de seguimiento o monitoreo, para que grupos o representantes de inmigrantes a los que van dirigidos los procesos puedan tener voz y poder de decisión sobre la manera en que dichos procesos se llevan a cabo. Esto será más importante cuanto mayor envergadura tenga el proceso: es valiosa la presencia en un grupo que se reúne periódicamente para ver cómo va una experiencia educativa en el barrio, pero ese valor se convierte en estratégico cuando hablamos de un Plan de Integración como el anunciado en 2006 por la Comunidad de Madrid y al que hicimos referencia anteriormente.
- En actividades o programas que ocurren en las ‘dos orillas’, tales como iniciativas de co-desarrollo o aquéllas que facilitan la comunicación entre personas que viven en dos o más países²⁵. Las Diásporas cubren ambas orillas y pueden impulsar la participación de personas y entidades para ellos.
- Para facilitar la difusión de valores culturales y fomentar la diversidad de formas prácticas e integradoras. Las Diásporas incluyen a miembros bien integrados en la sociedad que saben mantener su identidad y ‘venderla’ con una perspectiva enriquecedora para la sociedad.

En resumen, un mayor protagonismo de las Diásporas en procesos de e-inclusión hará que dichos procesos se orienten hacia necesidades y oportunidades más reales, que funcionen mejor y que rindan mejores frutos. Además de que catalizarán una mayor agencia por parte de los inmigrantes, lo cual es imprescindible desde la óptica del desarrollo humano: la persona como fin y motor de su desarrollo.

²⁵ Por ejemplo, el proyecto Migrantes En Línea (www.migrantesenlinea.org) para facilitar el contacto y la información para miembros de las Diáspora latinoamericanas, o el Atlas de la Diversidad (www.atlasdeladiversidad.net) para impulsar la comunicación entre estudiantes y escuelas de ambos lados del Atlántico. Ambos proyectos están dentro del programa @LIS de la UE.

2. Jóvenes inmigrantes y las segundas generaciones

Los jóvenes inmigrantes y los hijos de inmigrantes (las 'segundas generaciones') están llamados a tener un rol protagonista en la e-inclusión de la población inmigrante y las empresas mestizas. Lo recomendable sería no esperar a que esto ocurra por inercia demográfica o cronológica, sino que se tomen medidas para impulsar dicho rol en los procesos actuales y próximos de e-inclusión.

Existen varios factores que contribuyen a este posible liderazgo de los jóvenes de las Diásporas:

- Ya son usuarios y consumidores de TICs en mucha mayor medida que sus coterráneos de mayor edad. Ellos son sujetos activos de inclusión digital.
- El uso de las TIC les puede acercar a otros jóvenes españoles, sirviendo como herramientas para su propia integración social. Esto puede comprobarse en centros como el *Casal dels Infants* del Raval (en Barcelona) o los clubs informáticos de la Fundación Tomillo, que actúan como plataformas de integración.
- A menudo ayudan a sus familiares a usar las TIC – son los expertos informáticos de la familia.
- Algunos ya son empresarios, pero prácticamente todos serán parte del mestizaje de las empresas españolas y, por tanto, serán agentes activos de cambio del tejido empresarial.
- Son parte de los colectivos de inmigrantes y, por tanto, conocen sus necesidades, preocupaciones y códigos de comunicación. Serán bien aceptados por la población inmigrante meta en iniciativas de e-inclusión, minimizando recelos y miedos al enfrentarse con un nuevo medio.
- Participar en procesos de e-inclusión puede suponerles actividades concretas y valiosas a llevar a cabo²⁶, buenas experiencias (profesionales, humanas) y, en algunos casos, una fuente de ingresos.

Inclusión implica participación y, en definitiva, los jóvenes inmigrantes y las segundas generaciones serán o ya son españoles. Lo fundamental es que se sientan ciudadanos de pleno derecho y no ciudadanos de segunda. Esto último no sólo redundaría en una pérdida de oportunidades individual y para toda la sociedad, sino que además puede conllevar nefastas consecuencias de marginación a medio y largo plazo, como las presenciadas en países de nuestro entorno como Francia o el Reino Unido con índices similares de inmigración pero desde hace mucho más tiempo que España (donde el fenómeno a esta escala es muy reciente). A fin de cuentas, se trata de que estos jóvenes puedan desarrollar todo su potencial y ser agentes activos y definitorios de su propia integración socio-económica.

²⁶ En colectivos donde por un lado la desocupación de jóvenes en edad de trabajar es alta, y por otro lado el rango limitado de opciones en que distraerse puede llevar a un bajo nivel de actividad 'productiva' – productiva en este caso como antónimo de 'destructiva'.

Hacerles partícipes y hasta líderes de este tipo de procesos enriquecerá su sentido de pertenencia. ¿Cómo lograrlo? Pueden asumir diversas responsabilidades y tareas como formadores, animadores sociales, creadores de contenidos, técnicos informáticos, gestores de comunidades virtuales, emprendedores, etc. Para ello deben tener la oportunidad de acceder a trabajos en proyectos, puestos en las Administraciones Públicas, participación en ONGs y entidades empresariales (como cámaras de comercio), créditos y capital riesgo, voluntariado TIC, etc. En cualquier caso y, por mera evidencia demográfica, la plena inserción de España en la Sociedad de la Información requerirá que los jóvenes inmigrantes y las segundas generaciones estén incluidos en dicha Sociedad.

3. Fortalecer capacidades

Sin la capacidad adecuada, de poco sirven los productos y servicios TIC y la inversión en infraestructura. Sin embargo, la tendencia es hacia generar nuevos recursos y a ampliar la infraestructura, ya que estos son bienes tangibles o *duros*, mientras que la capacidad es más intangible o *blanda*. Por eso se sería recomendable que los procesos de e-inclusión incluyan como prioritaria la elevación de capacidad humana e institucional de aprovechamiento de las TIC.

Aunque no existen estadísticas fiables sobre la capacidad TIC de los inmigrantes, los datos que manejó la investigación apuntan a que éste sea uno de los colectivos desfavorecidos con mayor nivel de uso de las TIC. Su nivel de utilización de las TIC podría ser mayor que la media de la población española, probablemente como consecuencia de las necesidades que confrontan de comunicación económica y efectiva. De cualquier forma, esto no resta validez a la necesidad de enfatizar el fortalecimiento de la capacidad TIC de inmigrantes en procesos de e-inclusión, por varios motivos:

- El nivel de inserción de la población española en la Sociedad de la Información está entre los más bajos de Europa, por lo cual un mayor uso de las TIC que esta población no significa que sea satisfactorio.
- El fortalecimiento de capacidad TIC no está limitado a los 'analfabetos digitales', sino que puede abarcar sectores con diversos niveles de capacidad en base a los objetivos de dichos sectores. Si un pequeño empresario quiere añadir servicios de e-comercio a su tienda, lógicamente necesitará una capacitación totalmente diferente de la que otra persona que esté aprendiendo a usar el correo electrónico.
- Los inmigrantes enfrentan muchos obstáculos en comparación con la población nativa y es beneficioso para ellos aprovechar todos los recursos posibles para mejorar su calidad de vida. Y la capacitación debe hacerse en base a objetivos prácticos (comunicarse con la familia de forma económica, ahorrar tiempo con trámites en línea, comunicarse a pesar de no conocer bien el idioma).

En la empresa española, ¿es más problemática la brecha de capacidad/conocimiento TIC o de acceso/disponibilidad a las TIC? El Plan e-Europa 2005 recomendaba a las empresas españolas mejorar su rentabilización de las TIC, al disfrutar ya de un nivel razonable de equipamiento y conectividad. Por tanto, también en los procesos de e-inclusión de las empresas, es recomendable priorizar el aumento de capacidad en el uso de las TIC sobre la promoción de servicios y contenidos.

El aumento de capacidad no debe limitarse exclusivamente a la alfabetización digital básica, sino que podrá incluir otros temas inclusive para usuarios de las TIC relativamente más avanzados. A medida que recursos TIC nuevos o más poderosos van emergiendo, no se puede asumir que los ciudadanos van a saber ni cuáles son, ni para qué sirven. Pongamos como ejemplo los servicios de e-gobierno.

A lo largo de la investigación se examinaron un número considerable de webs de la Administración Pública, en todas las escalas geográficas. En ocasiones se preguntó a los responsables de CAPIs (telecentros públicos) o en distritos municipales sobre clases para aprender sobre el uso de servicios de e-gobierno y la respuesta siempre fue negativa. ¿Realmente se puede argumentar que dichos servicios sean tan fáciles de usar que su nivel de utilización no mejoraría con la disponibilidad de clases para su aprendizaje?

Datos un tanto desactualizados pero aún así significativos parecen indicar que no es el caso. El INE tiene estadísticas de 2003 sobre el porcentaje de individuos que usaba Internet para interactuar con las autoridades públicas, en términos de porcentajes sobre el total de internautas [INE 2004b]. Cabe mencionar que en el 2003 ya existía un desarrollo nada despreciable de la e-Administración, aunque sin duda sus servicios se hayan ampliado desde entonces. Los datos muestran que un 52% de los internautas obtenía información de páginas web de la Administración, un 27% descargaba formularios oficiales, mientras que un 15% enviaba formularios cumplimentados. Es decir, que inclusive entre internautas eran una minoría los que usan servicios de e-gobierno, lo que implica que los procesos de implementación de e-servicios no estaban llegando ni siquiera a los ‘conectados’ del país. Posiblemente se explica por una combinación de falta de oferta de capacitación sobre el uso de dichos servicios, insuficiente difusión e incentivos, así como diseños e interfaces a veces cuestionables desde la perspectiva de usabilidad.²⁷

4. El Tercer Sector y la apropiación social de las TIC

El Tercer Sector debe tener una mayor presencia en los procesos de e-inclusión. Dado que cada vez está más activo como agente de inclusión social en general, su labor en pro de la e-inclusión les ayudará con su trabajo en programas en el campo laboral, personal o social.

²⁷ Aún no es una práctica generalizada el involucrar a los propios usuarios en el diseño de servicios de e-gobierno.

El devenir de la Sociedad de la Información ha llevado consigo el surgimiento de nuevas entidades en el Tercer Sector que se especializan en la socialización de las TIC como instrumento de desarrollo humano [Acevedo, 2006]. En España, entidades como Fundación Bip Bip, Fundación Esplai o Fundación Cibervoluntarios están entre las principales referencias. Otras hacen un uso avanzado de las TIC para facilitar el trabajo de inclusión social, como son HacesFalta.org u Onubenses.org.

La Fundación AUNA [2005] identifica varios elementos que caracterizan positivamente el papel del Tercer Sector en la e-inclusión. Las ONGs y entidades comunitarias tienen un privilegiado posicionamiento y capacidad de acceso a colectivos de difícil convocatoria. Poseen una visión comunitaria de la formación que incorpora el retorno de valor por parte de los usuarios y potencia la sostenibilidad de los proyectos. Además, el carácter transversal de la alfabetización digital y la e-inclusión las hace posibles en prácticamente cualquier área de trabajo social.

Para optimizar la contribución del Tercer Sector a los procesos de e-inclusión, se pueden impulsar las siguientes medidas:

- Apoyar a las entidades sociales especializadas en la temática de Sociedad de la Información y convertirlas en socios estratégicos de dichos procesos.
- Impulsar la inclusión digital del tejido asociativo en su conjunto, que, como vimos en este informe, dista mucho en la actualidad de aprovechar bien el potencial de las TIC (esta medida está contenida en la gran mayoría de los planes existentes)
- Estimular el intercambio de experiencias entre las propias organizaciones del Tercer Sector sobre la integración de las TIC en sus estructuras y acciones.

5. Rentabilizando lo que ya existe... (como los locutorios)

En la sección anterior se enumeraron algunos tipos de productos, servicios e instalaciones TIC disponibles. Como menciona el proyecto e-Migra es probable que pocos de ellos sean ampliamente conocidos y aprovechados. Por ello, uno de los componentes de los procesos de e-inclusión debería ser la maximización del uso de recursos existentes. Rentabilizar dichos recursos debería tener precedencia sobre la generación de nuevos recursos, máxime en aquellos recursos digitales cuyo coste de 'transporte' y difusión es prácticamente cero.

Para ello está claro que hay que conocer primero qué recursos están disponibles. Se puede recopilar conocimiento sobre estos recursos y ofrecerlo a través de webs y otros medios de manera que facilite su búsqueda a las personas/entidades que quieran usarlos. Además implica el apoyo a recursos existentes tales como productos o servicios, así como a proyectos en marcha y entidades que trabajan sobre el tema.

Más allá de recursos específicos del tipo identificado en la sección anterior, podemos mencionar algunos más genéricos y de carácter estratégico y transversal:

- Locutorios y cibercafés: hay muchos dispersos, sobre todo en zonas urbanas, que ya sirven como punto de encuentro para muchos inmigrantes. Como vimos, algunos son propiedad de inmigrantes. El desafío consistiría en apoyarles como agentes de planes y políticas de e-inclusión, donde, por ejemplo, se pueda recibir formación o llevarse a cabo actividades de difusión sobre contenidos y usos de los TIC de interés especial a colectivos de inmigrantes. Estos lugares constituyen la mayor red de penetración tecnológica entre la población inmigrante y pueden servir para más que alquilar acceso a Internet.²⁸ Si en el siglo XVII los cafés de Europa funcionaban como el Internet de la Era de la Ilustración, a principios del siglo XXI los cibercafés de España pueden dar acceso al Internet de la Era de la Integración.
- Software libre y de código abierto (FOSS²⁹): como en muchas otras áreas de usos de las TIC, este tipo de software es muy valioso para aplicaciones y servicios. Son programadores voluntarios quienes las desarrollan y prueban y quienes pueden mostrar buena disposición a participar en iniciativas y acciones solidarias. El coste de productos hechos con FOSS es mucho menor que el de aplicaciones de software propietario. Y es posible manipular el código de programación para adaptar los programas a las necesidades de los usuarios (esto es muy limitado con software propietario).
- Voluntarios TIC: Son un nuevo tipo de voluntariado que ayuda a otras personas a manejar mejor las tecnologías³⁰. A veces también llamados ‘cibervoluntarios’, suelen ser personas jóvenes con un conocimiento amplio de los usos y posibilidades de las TIC. Pueden tener un perfil técnico específicamente en TICs (como programadores, ingenieros de sistemas, gestores de redes electrónicas) o conocer los usos de las TIC para un área determinada como pueda ser la educación o la salud. Una entidad muy activa en España es www.cibervoluntarios.es.

6. Estímulos al uso de Internet

La mayoría de las personas que usan (o usarán) Internet lo hacen porque les es práctico y/o les responde a alguna necesidad – no meramente por divertirse o por curiosidad. Dado que el uso de Internet es uno de los mecanismos para la e-inclusión, la inserción permanente de estímulos para su uso ayudará a aumentar el número de usuarios.

²⁸ Podríamos incluir bajo este apartado los telecentros públicos (como los CAPIs de Madrid), pero en su caso, dado que existen enteramente por aportes de Administraciones Públicas, el énfasis estaría en su mejor aprovechamiento. En la actualidad muchos de ellos presentan importantes limitaciones de horarios, acceso restringido (por ejemplo, a inmigrantes sin papeles) y escasas ofertas de servicios (clases de alfabetización digital básica y poco más).

²⁹ Por sus siglas más conocidas internacionalmente de Free and Open Source Software

³⁰ También existen los llamados voluntarios en línea o ‘online’, que usan Internet para realizar su acción voluntaria.

Esto requiere en primer lugar comprender las necesidades y aspiraciones de las personas a las que se dirigen los procesos. Si un recién llegado de Colombia quiere comunicarse frecuentemente con su familia, lo más adecuado será enseñarle lo que ofrece Internet para que se comunique más barato y mejor. Si hablamos de un empresario que quiere contratar a trabajadores inmigrantes, un estímulo será que conozca todas las informaciones y transacciones online que puede hacer para ahorrarse tiempo y dinero.

En base a este conocimiento pueden priorizarse la oferta por parte de las Administraciones Públicas y otros agentes de e-inclusión. Por ejemplo, el Plan e-Europa 2005 ha establecido que las áreas dentro de los servicios públicos que se consideran de principal importancia hacia una Europa más en-línea son la Administración Pública, la Educación y la Salud.

Para ello también es necesario informar y crear conciencia del amplio abanico de posibilidades que ofrece Internet y las nuevas tecnologías. Por ejemplo, uno puede conocer que existen Sistemas de Información Geográfico que permiten visualizar información sobre mapas y, aunque en ese momento no esté en posición de utilizarlos, sabrá que pueden constituir una herramienta apropiada para un trabajo o actividad futura.

7. I+D+i desde otras perspectivas

La investigación y sobre todo la innovación no son parcela exclusiva de sectores económico-productivos en los países 'ricos'. El ámbito del desarrollo ofrece valiosas lecciones sobre las aplicaciones tanto sociales como comerciales para éstos países.

En el marco de estudios sobre integración de inmigrantes y gestión de diversidad, hay mucha labor de investigación por delante en España meramente para conocer las experiencias y el estado del arte a nivel internacional, relativo al uso de las TIC – también en el propio país, frecuentemente desconocido fuera de su entorno inmediato.

Innovación se refiere a cómo lograr resultados de forma diferente o a cómo conseguir hacer cosas que no han sido posibles gracias a nuevas herramientas y métodos. El dicho popular sostiene que la necesidad es la madre de la innovación (o literalmente de 'los inventos'). Es típicamente una propiedad de los procesos, ya que suele combinar recursos diferentes con nuevas maneras de hacer. En procesos de e-inclusión, la innovación tiene multitud de exponentes, ya sea cómo hacer viable la contratación de trabajadores inmigrante en origen, cómo generar bancos de recursos compartidos entre entidades de la Diáspora (para cuidar de niños, viajes, etc.), cómo aproximarse al concepto de la ventanilla única electrónica para todos los trámites administrativos que siguen los inmigrantes o cómo usar herramientas educativas TIC para acelerar el aprendizaje del español (o el catalán, euskera o gallego).

La innovación se nutre del conocimiento y, por ello, una buena investigación sobre prácticas exitosas³¹ junto con un conocimiento amplio de la batería de recursos disponibles ayudará a conseguir mejores resultados de e-inclusión en estos procesos. También será beneficioso para este propósito conocer prácticas de e-inclusión en países en desarrollo, a veces los mismos de los que proceden los inmigrantes. En esos países se pueden identificar proyectos y programas que han conseguido resultados excelentes aún con un entorno menos habilitador debido a menores recursos financieros, económicos y tecnológicos. Por ello, merece la pena examinar el uso de las TIC en el trabajo de agencias de cooperación al desarrollo (bilaterales o multilaterales, ONGD, etc.) o referencias al respecto.

V.2. Matriz de itinerarios para promover la e-inclusión para inmigrantes y empresas mestizas

Varios actores tienen roles a jugar, como son las Administraciones Públicas, las empresas, las Diásporas y otras agrupaciones de inmigrantes, las entidades del Tercer Sector y las universidades. Por ello, el informe de investigación del que proviene el presente artículo incluyó una matriz de itinerarios que identifica acciones para cada actor según un área de actuación determinada (eg. formación, gestión del conocimiento, políticas, etc.). En la matriz se reflejan las características de procesos de e-inclusión incluidos en esta sección. Algunas de las acciones tienen suficiente magnitud como para ser procesos en sí mismas.

³¹ Posiblemente sea aún más pedagógico estudiar las prácticas no exitosas si se conocen los motivos que obstaculizaron su éxito.

	Administraciones Públicas	Empresas	Emigrantes/ Diásporas	Tercer Sector	Universidad
Orientación y Formación	<ul style="list-style-type: none"> - Impulsar las ofertas de formación TIC en los telecentros públicos - Formación sobre servicios de e-gobierno - Promover ofertas de e-learning (a través de terceros) para inmigrantes y empresas mestizas - Asesoramiento a empresas en CDTs - Realizar viajes de estudio a otros países para aprender de experiencias de otras AAPPs 	<ul style="list-style-type: none"> - Programa de alfabetización digital (municipal) implementado en locutorios - Programas de prácticas para jóvenes inmigrantes (universitarios o no), por ejemplo en el área TIC - Becas para estancias de formación en empresas (por ejemplo en verano para universitarios de otros países), con información accesible en-línea 	<ul style="list-style-type: none"> - Becas y ofertas de formación adaptados al ritmo de trabajo/vida de inmigrantes - Implementación de programas de formación - Incorporación de ofertas de e-learning - Establecimiento de clubes informáticos (no exclusivos a miembros de la Diáspora) 	<ul style="list-style-type: none"> - Alfabetización TICS para inmigrantes - Fortalecimiento de capacidades internas TIC - Formación en TICS para inmigrantes con discapacidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Formación técnica TICs en extensiones universitarias³² - Diseño de programas de e-learning en colaboración con universidades de países de origen de los inmigrantes. - Cursos de gestión de la diversidad en la empresa (y otros empleadores)
Acompañamiento personalizado	<ul style="list-style-type: none"> - Establecer la figura del Defensor del Inmigrante, accesible en línea - Asesores (en-línea, teléfono) sobre gestiones de e-servicios 	<ul style="list-style-type: none"> - Depto RRHH: sección de gestión de la diversidad en intranets corporativo - e-Mentoring a emprendedores inmigrantes 	<ul style="list-style-type: none"> - Canales de mentores para facilitar integración laboral y social - Blogs de inmigrantes - Asesoramiento TIC a PYMES (de la Diáspora o no) por parte de personal cualificado inmigrante. 	<ul style="list-style-type: none"> - Animadores y promotores comunitarios para telecentros y locutorios - Ciber-voluntarios para fortalecer capacidad TIC de organizaciones 	<ul style="list-style-type: none"> - Cursos y titulaciones por e-learning - e-Mentoring - Estudiantes universitarios como ciber-voluntarios
Redes humanas e institucionales	<ul style="list-style-type: none"> - Fomentar el fortalecimiento de redes de la Diáspora (fondos, proyectos) - Colaboración entre individuos/ entidades de las AAPP que trabajan con inmigración. 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunidades virtuales de práctica sobre mestizaje de empresas y gestión de la diversidad - Redes de locutorios - Programas de Voluntariado Corporativo sobre e-inclusión 	<ul style="list-style-type: none"> - Construcción y apoyo a redes con entidades e individuos dentro de las Diásporas - Redes de individuos de la Diáspora involucrados en acciones de e-inclusión 	<ul style="list-style-type: none"> - Intermediarios de servicios en líneas con inmigrantes - Implementación de proyectos en red (descentralizada) - Voluntarios en línea 	<ul style="list-style-type: none"> - Investigación y formación sobre gestión de redes organizativas - Investigación sobre redes de la Diáspora

³² Exitosos programas de formación avanzada TIC como el Cisco Networking Academy. Éste se ofrecen a menudo a través de extensiones universitarias. De hecho, la CNA comenzó en barrios pobres de ciudades en EEUU para ofrecer estudios con buenas posibilidades de empleo a jóvenes marginalizados – y de paso ayudar a cubrir la amplia demanda insatisfecha de personal TIC cualificado en esa época.

	<ul style="list-style-type: none"> - Proyectos conjuntos entre CCAA y/o municipios - Impulso a orgs del Tercer Sector orientados al uso social de las TIC - Organizar un evento nacional sobre e-inclusión de inmigrantes anualmente. - Establecer comunidades virtuales de práctica entre funcionarios en áreas migratorias de diversos países (receptores, emisores) 	<ul style="list-style-type: none"> - Redes de emprendedores inmigrantes 		<ul style="list-style-type: none"> - Formación sobre gestión operativa de redes organizativas - Comunidades virtuales de práctica sobre integración de las TIC en orgs del 3er. Sector - Redes de entidades e individuos que trabajan en la e-inclusión de inmigrantes 	
<p>Plataformas de información y servicios</p>	<ul style="list-style-type: none"> - e-Ventanilla única para asuntos migratorios - Recursos de apoyo a profesores sobre la diversidad en el aula - Ampliación de posibilidades de tele-trabajo (ej. en traducción) y contratación de inmigrantes - Integrar las TIC en todas las entidades de las AAPP que trabajan con inmigrantes 	<ul style="list-style-type: none"> - Ampliación de posibilidades de tele-trabajo 	<ul style="list-style-type: none"> - Establecimiento y gestión de plataformas electrónicas (portales, intranets) para servir a redes de las Diásporas - Diseño y gestión de e-servicios (bancos de trabajo, vivienda, cuidado de niños, viajes, subastas, productos alimenticios, etc.) - Aprovechamiento del potencial social de los locutorios para ofrecer otros servicios (con apoyo público) - Plataformas y campañas electrónicas para fomentar actividades y productos 'culturales' en la sociedad 	<ul style="list-style-type: none"> - Portales web sobre servicios a inmigrantes (al estilo de Migrar.org) - Desarrollar contenidos y hacerlos disponibles en línea - Recursos TIC de software libre (FOSS) disponibles para la e-inclusión - Servicio de colaboración de programadores voluntarios (hackers) para hacer desarrollos de 'software solidario' basado en FOSS 	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboración de herramientas TIC de software libre (gestión de portales, comunidades virtuales, bases de datos, proyectos co-desarrollo, etc. - Servicios en-línea que facilite reconocimiento de títulos entre universidades y convalidaciones entre países.³³

³³ En la actualidad el procedimiento de requerir la Apostilla de la Haya en documentos oficiales como títulos o diplomas simplemente multiplica las trabas burocráticas, la intervención de organismos (como los ministerios de asuntos exteriores...), los costos y el tiempo necesarios para tener la documentación en regla. A veces estas trabas hacen prácticamente imposible lograr la documentación (sobre todo si no hay alguna persona en el país de origen que pueda ayudar)

<p>Gestión del Conocimiento</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Identificación de recursos e iniciativas sobre e-inclusión (ej. en programas de la UE, municipales, regionales, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> - Incluir en sus acciones RSC la búsqueda de buenas prácticas de gestión de la diversidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Catálogos de recursos para e-inclusión (adaptado por Diáspora) - Foros electrónicos para compartir información y ofertas - Estudios, eventos sobre culturas digital de Diásporas diversas - Identificación de buenos usos de TICs en países de origen 	<ul style="list-style-type: none"> - Estudios sobre e-inclusión en sociedades mestizas - Catálogos de recursos para e-inclusión de inmigrantes - Aportación de experiencias a portales de e-inclusión - Identificación de buenas prácticas de TICs para el desarrollo 	<ul style="list-style-type: none"> - Investigación sobre acciones e iniciativas de e-inclusión - Programas de mestizaje empresarial en Escuelas de Negocios, Empresariales, etc.
<p>Políticas y Gobernanza participativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Inclusión de inmigración en planes de SI - Medidas sobre SI en planes de integración para la inmigración - Fortalecer capacidad TIC de dep. de inmigración (a nivel estatal, una Agencia Nacional de Inmigración) - Impulsar canales de democracia digital participativa - Promover redes de co-desarrollo 	<ul style="list-style-type: none"> - Reflejar políticas de integración en prácticas empresariales (contratación) - Definición con el Gobierno de métodos de contratación en origen 	<ul style="list-style-type: none"> - Participación de las Diásporas en el diseño de políticas de integración - Presencia de entidades de Diásporas en la fiscalización de la acción pública (monitoreo de programas, etc.) - Identificación y gestión de programas de co-desarrollo sobre brecha digital 	<ul style="list-style-type: none"> - Participación en comités y consejos sobre inmigración 	<ul style="list-style-type: none"> - Cursos sobre usos y costumbres políticas/participativas en gobernabilidad democrática

V.3. La Responsabilidad Social Corporativa en los procesos de inclusión digital

En el ámbito empresarial, es importante destacar la Responsabilidad Social Corporativa como dimensión innovadora de la gestión e identidad cultural de las empresas en España. La gradual inserción de prácticas RSC puede ayudar a la integración laboral de los inmigrantes y a los procesos de mestizaje de las empresas y, en este sentido, se identifican usos de las TIC que pueden ser útiles.

Las TIC son herramientas al servicio de políticas/programas de RSC en el marco de la 'Empresa Mestiza' al favorecer su relación con la sociedad, una mejor la gestión de la diversidad en el trabajo, así como la inclusión socio-laboral de inmigrantes

como personas en situación desfavorecida (minorías étnicas y/o con dificultades de idioma/adaptación y/o limitaciones en derechos).

El estudio sobre RSC y empresa mestiza anteriormente mencionado y llevado a cabo en paralelo con el presente, propone doce factores para facilitar la integración laboral en la empresa y ayudar a crear una cultura empresarial mestiza, junto con una propuesta especial. Como parte de los procesos que pueden facilitar la e-inclusión de inmigrantes y el sano desarrollo de culturas empresariales mestizas, exploramos en la tabla 2 qué usos de las TIC pueden potenciar los puntos articulados en el mismo.

Tabla 2. Utilidad de las TIC para propiciar la RSC hacia el mestizaje empresarial

Factores RSC para la integración laboral de inmigrantes y la empresa mestiza	Usos y papel de las TIC
<p>1. Liderazgo de la dirección Un liderazgo claro y directo, manifestado en una competencia profesional demostrada y un trato respetuoso hacia los subordinados.</p>	<p>Voluntad política y comprometimiento desde la dirección de la empresa de mejorar las condiciones de acceso y capacidad en el uso de las TIC por parte de sus trabajadores, inmigrantes o nativos. Esto tendrá múltiples usos, como se puede ver en el resto de la tabla y en el resto del presente estudio.</p>
<p>2. Trabajo en equipo La actitud abierta y tolerante del grupo mayoritario del colectivo empresarial, que propicie la aceptación del inmigrante, es otro aspecto clave.</p>	<p>Uso de intranets corporativas para facilitar la colaboración en proyectos conjuntos: accediendo a información y documentación, simplificando la comunicación, permitiendo compartir archivos, llevar a cabo encuestas, mantener un calendario conjunto, etc. En la actualidad existe una gran variedad de software comunitario o groupware gratuito (como eGrupos.net) que provee un óptimo espacio virtual inclusive para pequeñas empresas sin intranets propias.</p>
<p>3. Una integración sin prisas pero sin pausas El hecho de que el trabajador no intente establecer relaciones con los compañeros o los jefes en los encuentros informales, no debería interpretarse como una actitud negativa hacia la integración en sí misma.</p>	<p>Facilitar un uso 'no invasivo' de las TIC para los inmigrantes de modo que no sea coercitivo y se adapte a sus ritmos y posibilidades. Por ejemplo se pueden impulsar:</p> <ul style="list-style-type: none"> - cursos tutoriales sobre aplicaciones TIC que se puedan realizar desde casa y al ritmo del estudiante (self-paced) - incluir en ellos cursos de español para que, mientras aprende mejor el idioma, la persona se familiarice con el uso del ordenador - uso de programas de traducción para permitir el acceso a documentos importantes en otros idiomas, ayudando así a que los procesos de adaptación sean menos traumáticos - teniendo en cuenta la familia del inmigrante, por ejemplo facilitando la compra y conexión a Internet para que todo el grupo familiar se beneficie de la inclusión digital

<p>4. Comunicación La comunicación intercultural es una necesidad reconocida y desarrollar prácticas especiales de acogida e integración propicia claramente una mejor actitud por parte de los compañeros.</p>	<p>Similar a los usos descritos en el punto 2, para facilitar la comunicación entre compañeros. La intencionalidad de la empresa en este sentido puede marcar diferencias al estimular el diálogo y los intercambios. Los sindicatos también pueden participar de este tipo de uso de las TIC.</p>
<p>5. Formación Una formación específica, tanto en la dimensión técnico-profesional como en la dimensión más cultural e idiomática, ayuda a la integración de estos colectivos.</p>	<p>Existe una amplia gama del uso de las TIC para la formación continuada en el ámbito empresarial. Se pueden incorporar desde módulos de alfabetización digital hasta clases avanzadas (ej. de CAD/CAM/CAE, bases de datos, etc.) pasando por clases de idiomas (como fue mencionado arriba) y módulos temáticos dependiendo del tipo de empresa.</p>
<p>6. La empresa como laboratorio social En la empresa confluyen los prejuicios y estereotipos presentes en la sociedad a través de sus personas, pero todo ello se pone en cuestión al situar a cada persona frente a frente ante una responsabilidad y con un rol concreto.</p>	<p>Aquí el papel directo de las TIC es más limitado, tal vez es aprovechable para sistematizar la información recogida en los diferentes 'laboratorios' y 'experimentos'. Eso sí, las TIC serán esenciales para establecer redes de colaboración entre actores interesados en examinar los diversos comportamientos y prácticas de RSC en las empresas.</p>
<p>7. Un papel a jugar por Asociaciones Empresariales y Sindicatos Es de destacar la poca importancia de las asociaciones empresariales y sindicales en lo que respecta a la inserción de trabajadores en el mercado de trabajo español.</p>	<p>Los sindicatos y asociaciones empresariales pueden ayudar con la inclusión digital de los inmigrantes, facilitando acceso a información de particular interés para ellos en sus ámbitos respectivos (eg. derechos del trabajador, oportunidades de empleo, ayudas para emprendedores, ventajas fiscales). También pueden facilitar la comunicación con personas involucradas en dichas organizaciones.</p>
<p>8. Contrato y contacto permanente en los países de origen Los contactos entre empresa y trabajador en el propio país de origen, son mínimos y tal práctica podría ser muy beneficiosa. Estrategias de co-desarrollo alineadas con las políticas de Responsabilidad Social Corporativa de las Empresas fortalecerían esta idea.</p>	<p>Como ha sido señalado en el estudio, las TIC serán herramientas imprescindibles en la gestión de procesos de contratación en origen – desde difusión de ofertas a la tramitación legal de los contratados. Gran parte del uso de las TIC por parte de inmigrantes proviene de su contacto regular con los familiares y otros seres queridos en los países de origen – muchos locutorios existen gracias a ello. Para la gestión de proyectos de co-desarrollo como para cualquier proyecto de cooperación, las TIC ayudan a generar, intercambiar y acceder a información de manera eficiente y económica.</p>

<p>9. Promoción laboral Es fundamental para la cohesión socio-laboral de los trabajadores inmigrantes que vaya creciendo el número de trabajadores extranjeros promocionados.</p>	<p>El uso de las TIC en este rubro se relaciona más con el punto 5 sobre formación. Acceso a cursos de e-learning o inclusive información sobre becas de especialización profesional ayudarán a ampliar oportunidades para trabajadores inmigrantes, empezando por sus propias empresas.</p>
<p>10. Lucha contra la temporalidad Es importante romper la tendencia de que el mercado laboral para los inmigrantes sea básicamente temporal.</p>	<p>No se vislumbra mucha utilidad de las TIC en este aspecto, excepto para mitigar las consecuencias de la temporalidad a través de la búsqueda de empleo. Y, por ejemplo, cada vez más inmigrantes se inscriben en las bases de datos de agencias de empleo temporal como Infojobs.org.</p>
<p>11. Relaciones y clima laboral Es fundamental que cualquier tipo de conflicto llegue a RRHH para que éstos no ignoren la realidad cotidiana y puedan actuar para resolverlos.</p>	<p>Las TIC pueden facilitar y estimular la comunicación directa entre inmigrantes y nativos con sus departamentos de RRHH, para que éstos puedan actuar y sobre todo prevenir problemas antes que emerjan abiertamente. Además, sobre todo en grandes empresas, se pueden ir realizando encuestas anónimas sobre el clima laboral para ver cómo éste evoluciona.</p>
<p>12. Implicación de las administraciones Es fundamental la ayuda de las AAPP públicas a las empresas inmersas en un proceso de gestión de la diversidad y mestizaje empresarial desde ámbitos de integración social así como mejoras en la burocracia.</p>	<p>En el estudio se han ilustrado múltiples usos que las AAPP puede hacer de las TIC para facilitar la integración de los inmigrantes y mejorar la convivencia, por ejemplo en la tramitación de papeles, información sobre derechos y deberes, bolsas de empleo, acceso a entes públicos como la Seguridad Social o el INEM, ayuda escolar, telecentros o accesos públicos a Internet, créditos blandos para la adquisición de equipos informáticos y un largo etc.</p>
<p>...y una propuesta Ya se está trabajando en el posible establecimiento de una norma de Gestión Socialmente Responsable de la Diversidad Cultural en las Empresas y va a ser un elemento activo del debate a partir de ahora.</p>	<p>Para esta valiosa propuesta las TIC pueden conformar un espacio de red para la colaboración de individuos y organizaciones en torno a dicha nueva norma, incluyendo el acceso a estadísticas, información y referencias en otros países.</p>

VI. Conclusiones

Este artículo ha examinado cómo la inclusión digital (o 'e-inclusión') influye en la integración socio-laboral de los inmigrantes en España y en la evolución gradual del mestizaje de las empresas. La brecha digital está íntimamente ligada a la exclusión social. La pobreza es a la vez efecto y causa de exclusión, en un círculo vicioso en el que se ven inmersos algunos sectores de la población en España, incluyendo porcentajes no desdeñables de los inmigrantes. Por ello es preciso avanzar en la inclusión digital para mitigar los efectos de esta particular brecha socio-económica sobre el desarrollo humano de los inmigrantes.

El problema de la brecha digital de la población inmigrante parece radicar principalmente en la dificultad de acceso por falta de recursos. En la mayoría de los casos el acceso ocurre a través de locutorios o cibercafés, lo que limita considerablemente las posibilidades de uso (y más aún de aprendizaje). Esto no implica que los niveles en capacidad y contenidos relacionados con las TIC (es decir, otras dimensiones de la brecha digital), sean los adecuados ni haya que descuidarlas. Pero sí apunta a que, en caso de que otras investigaciones confirmen esta dificultad primaria de acceso, los procesos para facilitar la e-inclusión de los inmigrantes deberían comenzar por facilitar el acceso (equipos y conectividad).

En cuanto a las empresas (mestizas o no), además de las organizaciones que trabajan con inmigrantes, el principal problema es su bajo aprovechamiento de la infraestructura y recursos TIC en los que han invertido. Por ello, en este caso, se recomendaría priorizar tanto afianzar la capacidad de las personas para su uso como optimizar el acceso a las TIC.

El desafío consiste en reconocer e impulsar los factores de la e-inclusión que contribuyen a una mejor integración de los inmigrantes en este país. El enfoque del estudio consistió en caracterizar procesos que mejoren la rentabilidad de recursos TIC en base a un aumento de capacidad para su uso y así permitan explotar las amplias posibilidades que las nuevas tecnologías ofrecen tanto a inmigrantes como al tejido empresarial en el que se sitúan. Estos procesos, para ser coherentes con el paradigma de la Sociedad Red, deben funcionar en red para mejor habilitar la participación y colaboración tanto a nivel personal como institucional.

La investigación de la que este artículo proviene permitió extraer algunas conclusiones que, lejos de ser definitivas, pueden sin embargo servir como contribuciones a un debate todavía pendiente sobre inmigración e inclusión digital:

- Es probable que el nivel de capacidad TIC entre los inmigrantes sea similar al de la población española – lo que llevaría por ejemplo a priorizar su acceso a infraestructura (equipos y conectividad) o a promover telecentros y locutorios en las políticas de inclusión digital.
- El grado de infraestructura y recursos TIC es, en términos relativos, mayor al aprovechamiento que se hace de ellos en las organizaciones que trabajan con

inmigrantes y, sobre todo, en las PYMES españolas, por lo que conviene priorizar tanto la capacidad de las personas para su uso como optimizar el acceso a ellos.

- Las Diásporas son redes humanas de migrantes, bien articuladas y adaptadas en el marco de la Sociedad Red, donde el inmigrante actúa simultáneamente como nodo y vínculo. Las Diásporas deberían tener un rol protagónico como agentes de e-inclusión de los colectivos inmigrantes (incluyendo para el diseño y gestión de estrategias e iniciativas de e-inclusión).
- La inclusión digital mejora las opciones laborales del inmigrante, lo cual es particularmente relevante para una inmigración marcadamente económica como la que tiene España. Esta mejora ocurre de forma directa (trabajos que requieren habilidades TIC) aunque, posiblemente, se manifieste más claramente a medio plazo, dado que la mayoría de los trabajos ocupados por inmigrantes en la actualidad no requieren de calificación especial.
- La participación de jóvenes inmigrantes e hijos de inmigrantes (las llamadas 'segundas generaciones') en los procesos de e-inclusión sería especialmente valiosa, por su capacidad de uso de las TIC, el conocimiento de sus colectividades y el fortalecimiento de su sentido de pertenencia en la sociedad (es decir, su sentido de ciudadanía).
- En el ámbito empresarial, el uso de las TIC puede contribuir a avanzar en las prácticas de Responsabilidad Social Corporativa que, como elemento innovador en la gestión e identidad cultural de las empresas españolas, deber influir en el mestizaje de las empresas.
- Es preciso investigar sobre procesos de e-inclusión de inmigrantes y de empresas mestizas (por ejemplo, desde la universidad), dentro y fuera del territorio español. Al respecto, es importante conocer las experiencias de usos sociales de las TIC en países en desarrollo. En el caso español, hay una significativa carencia de datos sobre inmigrantes y Sociedad de la Información.
- Es deseable lograr una mayor involucración de entidades del Tercer Sector para la e-inclusión de inmigrantes y empresas mestizas, favoreciendo a las redes de organizaciones sociales y potenciando el trabajo en red. En concreto, la Administración puede apoyar a aquellas organizaciones especializadas en el uso social de las TIC, que son pocas en la actualidad. En general el nivel de integración TIC en el Tercer Sector en España es reducido, por lo que convendrá impulsarlo en las entidades que trabajan con inmigrantes.

Es necesario abordar el tema de la inclusión digital de los inmigrantes con una relativa sensación de urgencia. Buena parte de ese casi 12% de la población que vive en España y ha llegado desde otras tierras en pocos años se encuentra (y se siente) excluida. Su integración sana y efectiva no sólo es imprescindible en clave social para la buena convivencia sino, además, para que la economía avance y los propios servicios del Estado de Bienestar mejoren (o al menos se mantengan). Para ello es

preciso la participación (y colaboración en red) de todos los actores institucionales involucrados, entre los que destacan Administraciones Públicas, Diásporas y entidades de inmigrantes, ONGs sociales, empresas y universidades.

Son más de cinco millones de personas que han llegado a un país que tradicionalmente fue cuna de emigrantes y que se siente inseguro sobre su efecto y sobre cómo acogerles. Cinco millones que no pueden quedarse al margen si queremos lograr en España una sociedad en red de todos y para todos, abierta, vibrante y desde luego, mestiza.

Bibliografía

- ABC (2006); "Aguirre: Plan Inmigrantes para votar", 16 de marzo de 2006.
- ACEVEDO, Manuel (2006); *Integración de las Tecnologías de la Información y Comunicación: Asignatura Pendiente de la Cooperación*; Coordinadora de ONG para el Desarrollo-España (CONGDE), Madrid. 91 p. <http://www.pobrezacero.org/CuadernilloTICS.pdf>
- ACEVEDO, Manuel (coord) (2007). Brecha Digital, Inmigración e Integración Socio-laboral en España. Proyecto Madrid Entre Dos Orillas, Fundación Directa / Fondo Equal de la UE. www.entredosorillas.org/verdocumento.aspx?id=637
- APARICIO, Rosa; TORNOS, Andrés (2003); *La Inmigración y la Economía Española*; Observatorio Permanente de Inmigración: Instituto de Migraciones y Asuntos Sociales, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid. Disponible en <http://www.imsersomigracion.upco.es/>
- APARICIO, Rosa; TORNOS, Andrés (2005); *Las Redes Sociales de los Inmigrantes en España*; Observatorio Permanente de Inmigración: Instituto de Migraciones y Asuntos Sociales, Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Madrid. 152 p. Disponible en <http://www.imsersomigracion.upco.es/>
- Banco de España (2005); "Síntesis de Indicadores Económicos: 1.4 Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)".
- CACHÓN, Lorenzo (2004); "Diez Notas sobre la inmigración en España y una conclusión ni inesperada ni desesperada"; en *Tribuna Americana*, 2º trimestre 2004; Casa de América, pp 40-53.
- CALVO, Fabiola (2004); "Las Otras Migraciones: Refugiados, Profesionales e Intelectuales"; en *Tribuna Americana*, 2º trimestre 2004; Casa de América, pp 82-90.
- Canal Solidario (2006a) – Diez formas de usar blogs desde las ONG – 12 abril 2006
- Canal Solidario (2006); "Ocho países europeos investigan la participación social de los inmigrantes como vía de integración"; 8 marzo 2006
- CABRERA, P (dir) (2005), *Nuevas Tecnologías y exclusión social. Un estudio sobre*

- las posibilidades de las TIC en la lucha por la inclusión social en España*, Madrid: Fundación Telefónica, Madrid. 211 p. ISBN 84-89884-66-8.
- CASTELLS, Manuel (2006); Observatorio Global. Crónicas de principio de siglo”; La Vanguardia ediciones, Barcelona. ISBN-13: 978-84-96642-25-6. 446 pp.
- CASTELLS, Manuel (1998a). *The Rise of the Network Society (The Information Age: Economy, Society, Culture; v.1)*. Oxford: Blackwell Publishers. 594 p. ISBN 0631221409.
- CEMBRERO, Ignacio (2006); “España Sextuplica Su Mano de Obra Extranjera”; el País Negocios, 18 Junio 2006
- CES (2004); *La Inmigración y el Mercado de Trabajo en España*. [en línea]. Colección Informes CES: Informe 2/2004. Madrid. 171p. <http://www.ces.es/informes.jsp>
- CNICE (2005); *Nuevas tecnologías aplicadas a la educación y a la integración social de la Inmigración*; CNICE - Ministerio de Educación y Ciencia, Madrid.
- Comisión de Población y Desarrollo (2005); *Seguimiento de los programas de población, con especial referencia a la migración internacional y el desarrollo*; Naciones Unidas, Informe del Secretario General; E/CN.9/2006/4; Diciembre 2005.
- Comisión de Población y Desarrollo (2006); *Seguimiento de la población mundial, con especial referencia a la migración internacional y el desarrollo*; E/CN.9/2006/3, Enero 2006, 51 p.
- Consejería de Empleo y Mujer (2004); *Panorama Laboral 2004. Informe Final*; Consejería de Empleo y Mujer. Dirección General de Empleo, 2004. Madrid. 59 p. Disponible en web en: www.madrid.org.
- El País:
- (2006a); “El 50% de los españoles no ha utilizado nunca Internet y sólo el 35% se conecta semanalmente”; El País, 6 abril 2006
- (2006b); “Los inmigrantes atrasan la crisis del sistema público de pensiones a 2025”; El País, 29 marzo 2006.
- Eurostat (2006); “Use of the Internet Among Individuals and Enterprises”; Eurostat ‘Statistics In Focus’ series, European Communities; December 2006; produced by Morag Ottens. ISSN 1561-4840. 8 p.
- fiap (2005); “La Inmigración en la Sociedad de la Información y el Conocimiento”; foro de investigación y acción participativa para el desarrollo de la sociedad del conocimiento (fiap), *Desenreda* n°6. 26 p. Disponible a través de www.fiap.org.es
- ForoMar (2005); *Madrid 2012: Ciudad en Red – Libro Blanco y Estrategia para la Implantación de la Sociedad de la Información en la Ciudad de Madrid*; Foro Madrid en Red para la Sociedad de la Información, Ayuntamiento de Madrid. 415 p.
- Fundación Auna (2005); *España 2005: Informe anual sobre el desarrollo de la socie-*

- dad de la información en España*. Madrid: Fundación Auna, 2005. 370 p.
<http://observatorio.red.es/documentacion/publicaciones/tic/auna2005.html>
- Fundación Bip Bip (2005); *Estudio de Diagnóstico sobre el Nivel de Utilización de las TIC en las Entidades No Lucrativas de Acción Social Que Trabajan en Pro de la Inserción Laboral en España*. Madrid, junio 2005; 158 p.
- Fundación Eroski; “Barómetro de Consumo 2005 – Apartado Internet”, Consumers.es, (<http://www.consumer.es/web/es/tecnologia/internet/2005/11/30/147414.php>)
- INE
- (2004a); “Encuesta sobre el uso de las TIC y comercio electrónico por las empresas en el 2003”; Instituto Nacional de Estadística. www.ine.es
- (2004b); “Inventario de indicadores para la evaluación comparada de eEuropa 2005”; Instituto Nacional de Estadística; 50 p.
- (2005); “Encuesta del Uso de las TIC , por parte de los hogares españoles”; Instituto Nacional de Estadística.
- (2006); Encuesta de Población Activa julio 2006
- (2007); “Revisión del Padrón Municipal 2006”.
- (2008) Censo 2008
- IESE (2005); *Libro Blanco sobre las Mejores Prácticas para la Integración del Trabajador Inmigrante en las Empresas Españolas*; José Ramón Pin Arboledas, Luis López Soriano, Ángela Gallifa de Irujo; IESE Business School, Universidad de Navarra,
- JIMENEZ, Alfonso; AGUADO, Miriam; PIMENTEL, Manuel (2002); *Inmigración y Empresa: el desafío empresarial de la inmigración. Guía para el Ejecutivo*; PeopleMatters (Consultora); editada por Almuzara.
- MAS, Matilde; QUESADA, Javier (2005); *Las Nuevas Tecnologías y el Crecimiento Económico en España*. Fundación BBVA, Bilbao. 384 p. ISBN: 84-95163-97-7
- MORENO, Ana (2005); “La Brecha Digital en las Pequeñas Organizaciones, Pymes, Trabajadores Autónomos, ONGs y Sociedad Civil.”
- MORENO, Ana. (2006); “La Alfabetización Digital, Nuevos Desafíos, Nuevas Oportunidades.”; En Casado, R. (Coord.), *Claves de la alfabetización digital*, Madrid, Ariel.
- OSAMA, Athar (2005); “Diaspora Entrepreneurship Leads to ‘Win-Win’ scenarios”; E-Commerce Times (www.ectnews.com) 6 junio 2005
- SANTAMARINA, Cristina (2005); *Consumo y Ocio de los Inmigrantes Latinoamericanos en España*; Documentos del Observatorio Permanente de la Inmigración, nº4; Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración –Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales; Madrid; 169 p.
- SARRIEGUI, Josep M (2006); “Déficit de Especialistas en Telecomunicaciones”; El País, 18 abril 2006.

- Telefónica, S.A. (2005); *La Sociedad de la Información en España 2005*; 842 p.
ISBN: 84-934151-8-9. www.telefonica.es/sociedaddelainformacion
- The Economist:
(2007); "Europe's Huddled Masses", 18 enero 2007
(2006); "Myths and Migration", 6 abril 2006
- United Nations (2006); "International Migration One of Great Challenges of 21st Century, Special Representative Tells Population Commission"; 6 April 2006; Department of Public Information, United Nations, New York.
- URIARTE, Luis Miguel; MORENO, Ana (2007); et.al., *Responsabilidad Social Corporativa e Integración Sociolaboral de Inmigrantes desde la Perspectiva del Concepto de Empresa Mestiza*. Proyecto 'Madrid Entre Dos Orillas', Fundación Directa – Fondo Equal de la UE. (www.entredosorillas.org)