



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
PROGRAMA DE MAESTRÍA Y DOCTORADO EN PSICOLOGÍA
PSICOLOGÍA SOCIAL Y AMBIENTAL

**NARRATIVAS ACERCA DE LA VIOLENCIA SOCIAL EN LA SOCIEDAD DEL
CONOCIMIENTO: LA EXPERIENCIA DEL PROCESO DE EXCLUSIÓN-
INCLUSIÓN SOCIO-DIGITAL**

TESIS
QUE PARA OPTAR POR EL GRADO DE:
DOCTORA EN PSICOLOGÍA

PRESENTA:
JESSICA DORANTES SEGURA

TUTORA PRINCIPAL: DRA. PATRICIA TRUJANO RUÍZ
PROGRAMA DE MAESTRÍA Y DOCTORADO EN PSICOLOGÍA

MIEMBROS DEL COMITÉ TUTOR:
DR. RENÉ ALEJANDRO JIMÉNEZ ORNELAS. PROGRAMA DE MAESTRÍA Y
DOCTORADO EN PSICOLOGÍA

DR. JOSÉ ADRIÁN ALFREDO MEDINA LIBERTY. PROGRAMA DE MAESTRÍA Y
DOCTORADO EN PSICOLOGÍA

DRA. PATRICIA ORTEGA SILVA. PROGRAMA DE MAESTRÍA Y DOCTORADO EN
PSICOLOGÍA

DR. RAÚL TREJO DELARBRE. PROGRAMA DE MAESTRÍA Y DOCTORADO EN
PSICOLOGÍA

CIUDAD DE MÉXICO, OCTUBRE DE 2019



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

DEDICATORIA

A mi familia, por el amor y la comprensión que he experimentado y creo he podido retribuir. A Julia Dávila Martínez, mi "Tita", de quien he aprendido que el conocimiento y cambio son reales y efectivos en todas las etapas de la vida y pese a cualquier adversidad. A ella mi admiración entera por su cariño, empatía y convicción por renovarse.

A mi padre, madre y hermana, Ángel Dorantes Godínez, María Guadalupe Segura Jiménez y Marisol Dorantes Segura, quienes desde muy temprana edad me dejaron expresar mis inquietudes y me alentaron a intentar cumplir mis sueños, por su respeto a mis procesos y el apoyo a las decisiones que tomo, pues en ellos prevalece la confianza de mis actos.

Al gran sentido del humor que percibo en la vida, pues a pesar de considerarme carente de habilidades sociales y resistente al cambio, cuento con la amistad y el abrigo de grandes personas, con quienes es tanto más llevadero enfrentar los obstáculos, como divertido y sencillo apreciar las áreas de oportunidad y los instantes de felicidad que la vida nos ofrece.

AGRADECIMIENTOS

Al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología por el financiamiento otorgado para la realización de esta investigación.

A la Universidad Nacional Autónoma de México, la Facultad de Estudios Superiores Iztacala y la Facultad de Estudios Superiores Acatlán, por arroparme y brindarme la oportunidad de crecer en sus aulas, y de aprender y conocer acompañada de docentes e investigadores(as) que cuentan no solo con excelencia académica, sino también con la ética profesional y personal que esta institución educativa incentiva.

A los(as) académicos(as) que antes y durante el proceso para culminar esta labor investigativa brindaron sus observaciones y nutrieron la misma, entre ellos(as), la Dra. Berta Elvia Tarecena Ruiz, la Dra. María de Fátima Flores Palacios y el Dr. José Alejandro Salcedo Aquino.

A los integrantes de mi Comité Tutor, la Dra. Patricia Trujano Ruíz, el Dr. Alejandro René Jiménez Ornelas, el Dr. José Adrián Alfredo Medina Liberty, la Dra. Patricia Ortega Silva y el Dr. Raúl Trejo Delarbre, por su atención, apertura e interés, por sus acertadas observaciones y el compromiso con este proyecto.

A mí estimada mentora y amiga, la Dra. Patricia Trujano Ruíz, por creer en mí y en este proyecto, por su paciencia y guía en el ámbito académico y personal, por compartir sus conocimientos y estimular mi interés por la investigación.

A mi familia, y mis entrañables amigas y amigos. Yessica y Darren (familia y soporte pese a la distancia), Enrique (tu optimismo disfrazado de pesimismo, siempre me motiva), y Lilia (tu apertura a los demás y preparación académica, me inspiran).

A todos(as) ustedes, gracias infinitas por ser, estar y permanecer en el álbum de mi vida.

ÍNDICE

Resumen.....	1
Abstract.....	3
Introducción.....	5
I. VIOLENCIA SOCIAL: INSTRUMENTACIÓN DE LA EXCLUSIÓN SOCIAL.....	10
1.1. DESENTRAÑANDO LA VIOLENCIA.....	11
1.1.1. Definición y abordajes teóricos de la violencia social e instrumental..	11
1.2. EL “PROCESO” DE LA EXCLUSIÓN SOCIAL.....	16
1.2.1. La pobreza: antecedente teórico de la exclusión social.....	20
1.2.2. Desigualdad y discriminación: dos ejes cercanos al desarrollo teórico de la exclusión social.....	26
1.2.3. Las fibras sensibles de la Exclusión Social: entre lo económico y lo político se deteriora lo psicológico.....	32
II. EL NUEVO ORDEN: SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO.....	40
2.1. Transformación del Nuevo Orden: de la Sociedad de la Información a la Sociedad del Conocimiento.....	46
2.2. Las herramientas del Nuevo Orden: las “nuevas” Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).....	50
2.3. El desorden y las brechas de la Sociedad del Conocimiento.....	54
2.3.1. La Brecha Digital.....	57
2.3.2. La Brecha Cognitiva.....	60
2.3.3. La Brecha Social y Cultural.....	63

III.	INVESTIGACIONES RELATIVAS A LA EXCLUSIÓN SOCIAL EN LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO.....	68
IV.	LAS PROPUESTAS NARRATIVAS.....	80
4.1.	Premisas Socioconstruccionistas.....	82
4.2.	El Construccionismo Social como herramienta de análisis y comprensión.....	86
V.	SUSTENTO METODOLÓGICO.....	89
5.1.	Planteamiento del problema.....	92
5.2.	Pregunta de investigación.....	94
5.3.	Objetivos.....	94
5.4.	Tipo de estudio.....	97
5.5.	Participantes.....	98
5.6.	Materiales e instrumento.....	98
5.7.	Análisis de los resultados.....	99
5.8.	Consideraciones éticas.....	100
5.9.	Procedimiento.....	101
VI.	ANÁLISIS DE RESULTADOS.....	103
6.1.	Los(as) usuarios(as) potenciales de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y su proceso de inclusión socio-digital.....	104
6.2.	Los(as) usuarios(as) potenciales de las Tecnologías de la Información y Comunicación y los factores asociados al acceso, uso y adopción de las TIC en el contexto nacional.....	108
6.2.1.	Sexo, edad, escolaridad y oficio.....	108

6.2.2. Nivel socioeconómico (NSE), servicios y bienes afines a las TIC y la Sociedad del Conocimiento, y lugar de residencia.....	114
6.3. Narrativas de la experiencia subjetiva.....	125
6.3.1. Reina.....	128
6.3.2. Óscar.....	143
6.3.3. Orca.....	156
6.3.4. Carolina.....	173
6.3.5. Pablo.....	183
6.3.6. Mariana.....	202
VII. DISCUSIÓN.....	214
7.1. Acerca del contexto histórico-socio-cultural.....	214
7.2. Sobre nuestros objetivos y hallazgos.....	226
VIII. CONCLUSIONES.....	250
REFERENCIAS.....	257
ANEXOS.....	296

Resumen

El objetivo de este estudio fue analizar, a través de las narrativas de usuarios(as) potenciales de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), los sistemas de creencias y significados, las normas y expectativas sociales, y el mundo relacional que construyeron en torno a la experiencia intersubjetiva en el proceso de exclusión-inclusión socio-digital en la Sociedad del Conocimiento.

El grupo de informantes estuvo conformado por seis adultos mexicanos que con acceso a las TIC, se diferenciaban en el uso, posesión y adopción de estos bienes y servicios tecnológicos en sus cotidianidades, de ahí que se les designara usuarios(as) potenciales de las TIC. Los(as) participantes fueron tres hombres y tres mujeres, dentro del rango de los 35 - 55 años, sin relación con el ámbito educativo-formativo, residentes de la Zona Metropolitana del Valle de México (ZMVM).

La investigación se realizó bajo el marco teórico del Construccinismo Social, empleando un diseño narrativo. Los datos se recolectaron mediante una entrevista a profundidad, y la Regla AMAI NSE 8x7. Se efectuó un análisis de estructura tridimensional, lo que permitió contemplar las circunstancias físicas, histórico-políticas y socio-culturales inmersas en las narrativas del proceso de exclusión-inclusión socio-digital, respecto a cuatro ejes temáticos: a) la estimación de las fuentes proveedoras de inclusión socio-digital y los efectos de estas para su adhesión a la *Sociedad del Conocimiento*, b) la identificación, postura o posición en la *Sociedad del Conocimiento*, c) la estimación de los factores que facilitan y/o dificultan la inclusión socio-digital, y d) el acceso, participación y apropiación real y efectiva de las TIC en la *Sociedad del Conocimiento*.

Se observó que los sistemas de creencias y significados, las normas y expectativas sociales, y el mundo relacional que dieron sentido a la experiencia intersubjetiva del proceso de exclusión-inclusión socio-digital de los(as) informantes, apuntaron a una incorporación gradual de los(as) mismos(as) a la Sociedad del Conocimiento, influida por sus limitaciones económicas y/o materiales, y reforzada por la ausencia de medidas gubernamentales efectivas de inclusión

digital para el sector poblacional en riesgo de exclusión socio-digital que representan, circunstancias que les han estimulado a incrementar y utilizar sus respectivos recursos relacionales, psico-afectivos y sociales.

Palabras clave: Sociedad del Conocimiento, Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), exclusión socio-digital, construccionismo social, narrativas, experiencia intersubjetiva.

Abstract

The objective of this study was to analyze, through the narratives of potential Information and Communication Technologies (ICTs) users, the belief and meaning systems, the rules and social expectations, and the relational world they built around the intersubjective experience in the process of socio-digital exclusion-inclusion in the Knowledge Society.

The informants' group was formed by six Mexican adults who, with access to ICTs, were distinguished in the use, possession and adoption of these technological goods and services in their day-to-day lives, hence the naming as potential ICTs users. The participants were three men and three women, within the range of 35 – 55 years, with no relation in the educative-formative field, inhabitants of Valley of Mexico Metropolitan Area (ZMVM, acronym in Spanish).

The research was conducted under the theoretical framework of Social Constructionism, using a narrative design. The data was gathered by an in-depth interview, and the Rule AMAI NSE 8x7. A tridimensional-structured analysis was carried out, that which permitted to study the physical, historical-political and sociocultural circumstances immerse in the narratives of the process of socio-digital inclusion-exclusion, in relation to four themed axes: a) the estimate of the providing sources of socio-digital inclusion and the effects of these for their adhesion to the *Knowledge Society*, b) the identification, posture and position in the *Knowledge Society*, c) the estimate of the factors that facilitate and/or hinder the socio-digital inclusion, and d) the access, participation, and real and effective appropriation of TICs in the *Knowledge Society*.

It was noted that the belief and meaning systems, the rules and social expectations and the relational world that gave meaning to the informants' intersubjective experience of the process of socio-digital exclusion-inclusion, pointed to a gradual incorporation of themselves to the Knowledge Society, influenced by their economical and/or material limitations, and reinforced by the absence of effective governmental measures of digital inclusion for the population segment at risk of socio-digital exclusion, which represent circumstances that have stimulated

them to increase and use their corresponding relational, psycho-affective and social resources.

Keywords: Knowledge Society, Information and Communication Technologies (ICTs), socio-digital exclusion, social constructionism, narratives, intersubjective experience.

Introducción

El actual recrudecimiento de la pobreza extrema y la desigualdad, además de la presencia de una “nueva” ola de problemas sociales en el contexto mexicano entre los que destacan la corrupción, la inseguridad y la violencia, como efectos de la ingobernabilidad dentro y fuera de las instituciones del Estado, parecen dificultar la percepción de la gravedad que implica la emergencia de una fracción de mexicanos(as) que oscilan entre el 33.7% y 42.7% de la población nacional, y que pudieran encontrarse en riesgo o situación de exclusión socio-digital, ante la propuesta gubernamental que representa la instauración de la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

Y es que aunque la inclusión digital de los(as) mexicanos(as) ha formado parte de la agenda política de las administraciones gobernantes desde el año 2000, los enfoques y las acciones ejercidas durante esos años continúan pareciendo insuficientes, ya que éstas se han caracterizado por hacer valer más un criterio economicista dirigido a asegurar el uso y la posesión de las TIC en grupos privilegiados del colectivo nacional. En lugar de impulsar una perspectiva encaminada a hacer converger las tareas de abastecimiento de Internet con las labores de inclusión digital para la población en general, lo cual no solo evitaría la inaccesibilidad de un importante número de connacionales a Internet, sino también la restringida familiaridad con el uso, la posesión y la apropiación de la información, y el conocimiento y extensa variedad de vínculos sociales disponibles en torno a las TIC.

Debido a la incidencia de la exclusión socio-digital en el país, pero sobre todo a que hoy día figura como una garantía individual que no todos pueden ejercer, y a sus profundos efectos no solo económicos y materiales, sino también cognitivos, psico-afectivos y socioculturales, es que nos interesamos por abordar el fenómeno del proceso de exclusión-inclusión socio-digital en la Sociedad del Conocimiento desde la experiencia intersubjetiva de personas, quienes así como han vivenciado considerables obstáculos, también han logrado empoderarse de las adversidades, para descubrir y utilizar sus respectivos recursos personales.

Decidimos que el acercamiento a esta problemática fuera desde el marco teórico del Construccinismo Social, ya que una de sus premisas es examinar las relaciones de poder, sus instituciones y agentes, con el fin de aproximarse a los fenómenos sociales no desde la estructura, sino a través de la interconexión de los contextos y sus variados participantes, pues en y con ellos se crean los significados y las prácticas sociales que terminan redefiniendo la realidad social.

Siendo este el caso, el Construccinismo Social se transforma en una herramienta de análisis, pero sobre todo de reconocimiento, comprensión y representatividad de los valores e intereses propios y ajenos; así como de las múltiples voces y los variados actores sociales que con sus correspondientes perspectivas, favorecen la noción del ser humano poseedor de capacidades reflexivas, hermenéuticas y auto-interpretativas que le dan oportunidad de obtener y coproducir conocimiento sobre sí mismo, su propia condición y la implicación de sí mismo en un contexto inmediato y con un saber específico.

Por estas razones, la investigación desde esta perspectiva y el diseño narrativo, son un ejemplo del acercamiento profundo a la subjetividad, el sentir, pensar y hasta imaginar de las personas en una realidad social construida y reconstruida por y desde sus experiencias.

Para alcanzar nuestro objetivo, en el primer capítulo, *Violencia social: instrumentación de la exclusión social*, se exploran los términos de la pobreza, la desigualdad y la discriminación, con el propósito de articular sus rasgos e implicaciones como derivaciones del carácter simbólico y estructural de la violencia social, que confluye en este particular contexto sociopolítico, definido por la influencia del Neoliberalismo, la globalización y la Sociedad del Conocimiento. Asimismo, se analiza el hecho de que la exclusión social en terrenos tecnológicos, puede estar siendo instrumentada por los mismos organismos gubernamentales, quienes al enfocarse en los aspectos relativos al abastecimiento de Internet, han pasado por alto las profundas repercusiones que la inaccesibilidad, el desposeimiento, desuso y rechazo a las TIC ocasionan más allá del ámbito económico, pues también atañen en la esfera psicológica y la de participación social.

En el segundo capítulo, *El Nuevo Orden: Sociedad del Conocimiento*, se hace un análisis de la evolución de la sociedad postindustrial a la Sociedad de la Información, y de ésta a la Sociedad del Conocimiento. Asimismo, se aborda el protagonismo de Internet entre las demás TIC y la relevancia que tiene tanto en las aspiraciones por instaurar un Nuevo Orden social, como en la presencia de un conjunto de desigualdades económicas, materiales, cognitivas, afectivas y socio-culturales que se dan en el terreno digital, y que en el escenario de la Sociedad del Conocimiento son llamadas Brecha Digital, Brecha Cognitiva, y Brecha Social y Cultural, respectivamente.

En el tercer capítulo, *Investigaciones relativas a la exclusión social en la Sociedad del Conocimiento*, se realiza un breve análisis sobre los estudios vinculados con la Brecha Digital, la Brecha Cognitiva, y la Brecha Social y Cultural, en el proceso de exclusión-inclusión socio-digital, y sus efectos en diversos ámbitos sociales.

En el cuarto capítulo, *Las Propuestas Narrativas*, hacemos una revisión de las premisas socioconstruccionistas y de las repercusiones de este paradigma en calidad de herramienta de análisis y comprensión de las interacciones sociales y los sistemas de orden simbólico; tales como el lenguaje, la significación, la subjetividad y la cultura, que constituyen “lo social” y tienen lugar entre las personas.

En el quinto capítulo, *Sustento Metodológico*, se describe el modo en que se llevó a cabo la investigación, el objetivo general y los objetivos específicos, el tipo de estudio, los participantes, y materiales e instrumentos utilizados. Así como la manera en que se obtuvo y analizó la información recabada.

En el sexto capítulo, *Análisis de Resultados*, se hace una descripción general de los(as) entrevistados(as), respecto a los rasgos comúnmente asociados al acceso, uso y adopción de las TIC en el contexto nacional, entre los que se encuentran la edad, el sexo, la escolaridad, el oficio, Nivel Socioeconómico [NSE] y la zona de residencia de los(as) participantes. Posteriormente, se realiza la descripción y el análisis por cada uno(a) de los(as) informantes, es decir, de los sistemas de creencias y significados, las normas y expectativas sociales y el mundo

relacional que construyeron en torno a la experiencia intersubjetiva en el proceso de exclusión-inclusión socio-digital en la Sociedad del Conocimiento, comprendido mediante cuatro ejes temáticos: a) la estimación de las fuentes proveedoras de inclusión socio-digital y los efectos de estas para su adhesión a la Sociedad del Conocimiento, b) la identificación, postura o posición en la Sociedad del Conocimiento, c) la estimación de los factores que facilitan y/o dificultan la inclusión socio-digital, y d) el acceso, participación y apropiación real y efectiva de las TIC en la Sociedad del Conocimiento.

En el séptimo capítulo, *Discusión*, se realiza una descripción general del contexto histórico-socio-cultural que coexiste con la obligación que tiene el Estado de viabilizar la inclusión socio-digital de todos(as) los(as) mexicanos(as) a la Sociedad de la Información y el Conocimiento, es decir, de aquellas acciones que se han ejercido y las que los gobiernos venideros pudieran realizar para potenciar los logros obtenidos. Posteriormente, con base en los autores consultados analizamos nuestros objetivos y hallazgos en torno a las premisas de este proyecto con carácter constitucional, el cual nos indica que hace falta reconocer las limitaciones inherentes al enfoque principalmente económico adoptado por las últimas tres administraciones, a fin de poder dar la representatividad que esa fracción de connacionales en riesgo o situación de exclusión socio-digital necesita.

En el octavo capítulo, *Conclusiones*, se describen las implicaciones generales de haber abordado el fenómeno del proceso de exclusión-inclusión socio-digital en la Sociedad del Conocimiento desde la experiencia intersubjetiva de las personas entrevistadas, y desde el marco teórico del Construccinismo Social y los diseños narrativos. Además, se señalan los alcances y limitaciones del trabajo desarrollado, y compartimos algunas reflexiones que suponemos son esenciales que la población civil comience a realizar, con el propósito de actuar en dirección a los valores y la cultura de igualdad y colaboración que la *Sociedades del Conocimiento* aspira a representar.

Finalmente, cabe destacar el papel central que cumplieron cada una de las personas entrevistadas, quienes con su disponibilidad para compartir sus

experiencias en el proceso de exclusión-inclusión socio-digital en la Sociedad del Conocimiento, hicieron posible este estudio. A todas ellas nuestro agradecimiento.

I. VIOLENCIA SOCIAL: INSTRUMENTACIÓN DE LA EXCLUSIÓN SOCIAL.

Hacer de la violencia nuestro objeto de estudio implica enfrentarse a un fenómeno que desde lo cotidiano ha llegado a imponerse cual método de existencia, de ahí que se desprendan declaraciones que la conciben como inherente a la condición humana; postura o propensión que resulta esencial ir esclareciendo.

Sobre los terrenos genéricos de la Psicología, una de las principales aproximaciones al tópico de la violencia viene referida por la Asociación Psicológica Americana (APA), que como producto de su línea de investigación circundante al maltrato ejercido contra las mujeres, sostiene que la violencia se constituye del conjunto de conductas que causan daño a la integridad de una persona (1996, en Zarza & Froján, 2005).

De lo anterior podemos señalar que los efectos tangibles de la violencia abordados desde el ámbito de la salud, han dado pie a reconocerla como un problema que merece total atención de las instancias públicas. Así, la Organización Mundial de la Salud [OMS] (en Organización Panamericana de la Salud [OPS] 2002) postula que los tipos de violencia según el autor que la cometa pueden ser incluidos en tres categorías: la violencia dirigida contra sí mismo, la violencia interpersonal y la violencia colectiva.

Si bien se ha conseguido hacer de la violencia un problema de salud pública, los estragos no siempre notorios de la misma han de conducirnos a reconocer que esta noción comúnmente utilizada sin distinción de la agresividad, es un problema de carácter político, económico y social que en subordinación al contexto histórico puede estar encubriendo los mecanismos que sustentan a la sociedad.

De este modo, la violencia se establece como un constructo rudimentario de las Ciencias Sociales, y en reconocimiento de que la violencia puede estar cimentando desde la raíz los peldaños de las sociedades, la Psicología Social ha previsto que su quehacer es acceder y analizar los vínculos complejos entre la individualidad y la colectividad, pues resulta esencial el descubrimiento de los esquemas de pensamientos, los comportamientos y los ángulos históricos (Gómez, 2010; Tovilla, Trujano & Dorantes, 2013).

Ahora bien, adentrarse a la violencia que atañe a las sociedades del siglo XXI significa dar cuenta de los lazos presentes entre los sistemas y ordenanzas político-económicas y el andamiaje psicosocial que la encarnan, porque es en este contexto histórico en el que confluye el modelo Neoliberal, la globalización y la *Sociedad del Conocimiento*.

Por lo tanto, entenderemos que la violencia social en su carácter estructural y simbólico, puede consolidar y hacer emerger grupos de poder que tienden a utilizar un marco normativo para condicionar el acceso a aquellos individuos que no se sometan a dicho mandato.

A modo de preámbulo hemos de subrayar que la *Sociedad del Conocimiento* se va perfilando como la norma social predominante, y a esta acuden ciertos grupos de poder con sus propósitos económicos y políticos, quienes aprovechan el rostro más humano que se le ha podido dar a una estrategia con miras a conformar una tecno-economía, de la cual se hacen valer para instrumentar la exclusión social de individuos y grupos que pueden ver subestimado su conocimiento preexistente, los aspectos afines al reconocimiento y ejercicio pleno de la ciudadanía y de los Derechos Humanos, por renuencia o imposibilidad de seguir la tendencia de acceso, uso, posesión y adopción de las *Tecnologías de la Información y las Comunicaciones* (TIC).

1.1. DESENTRAÑANDO LA VIOLENCIA.

1.1.1. Definición y abordajes teóricos de la violencia social e instrumental.

Fernández, Revilla y Domínguez (2015), la OMS (en OPS, 2002), y Sanmartín (2008), manifiestan que la violencia consiste en el uso deliberado y repetido de la fuerza física y/o del poder impositivo, es decir, carente de una actividad argumentativa o negociable, del cual se desprende un grado de perjuicio efectivo o la probabilidad inminente de muerte o lesiones, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones contra la autonomía de un individuo, grupo o sociedad.

Efectivamente, son las aproximaciones provenientes de la Psicología Social y las corrientes teóricas sociológicas, las que al servicio de diversos elementos de índole social, cultural e histórica han enfatizado la interconexión entre poder y violencia. Por lo cual se señala que la violencia se articula del conjunto de acciones y conductas, ya sea por omisión o realización, con la finalidad de ejercer control y dependencia a nivel simbólico, psicológico y económico sobre un individuo y/o grupo perteneciente a una estructura de orden sociopolítico (Fernández, et al., 2015; Sanmartín, 2007, 2008; Zubizarreta, Sarasua, Echeburúa, Corral, Sauca & Emparanza, 1997).

Becerra (2013) coincide en que la violencia consta del acto o la omisión deliberada que provoca un daño físico, psicológico, simbólico o económico al individuo. Y al mismo tiempo deduce que los resultados de la violencia pueden originarse en la estructura, es decir, que estos arriban cuando la puesta en práctica del poder asimétrico emerge ante determinadas condiciones sociales e históricas, que sirven en la construcción de un marco normativo en cuanto a valores, intereses y perspectivas para un grupo social. Siendo posible distinguir “el uso instrumental de la violencia por personas que se identifican a sí mismas como miembros de un grupo frente a otro grupo o conjunto de individuos, con [la intención] de lograr objetivos políticos, económicos o sociales” (OPS, 2002, p. 6).

Precisamente desde un enfoque estructural y simbólico, tanto Castells (2012) como Vargas (1997) subrayan que la violencia se compone no sólo del uso de la fuerza sino del abuso de esta. Y es en el caso concreto de las instituciones con su autoridad, sus leyes y deberes, que Crettiez (2009) y Gómez (2010) no dudan en referir al Estado como el actor ontológicamente más violento, ya que éste personifica el anhelo de un pacto colectivo que busca estabilizar y administrar las relaciones sociales, mediante una variedad de recursos puestos en manos de un reducido grupo de la población, que ejerce y emplea el poder con el fin de producir y consolidar tanto discursos como significados sociales que aún provenientes del imaginario o la arenga hegemónica están dirigidos al control, el dominio y sometimiento de individuos, grupos o sociedades enteras. Por lo tanto, la violencia

bien podría no ser el objetivo pero sí el instrumento, medio o vehículo que destine el afianzamiento a un proyecto cultural, social o político de mayor envergadura.

Dado lo anterior, y respecto a los conceptos y argumentos que circunscriben a la violencia, hacemos notar que de aquí en adelante entenderemos a este fenómeno como efecto o producto del consensuado poder asimétrico, que vía la construcción de un marco normativo postula los valores, intereses, hábitos e interacciones idóneos para controlar y someter al individuo y/o grupo a los objetivos políticos y socioeconómicos, situación que potencia el deterioro físico, psicológico, simbólico y/o financiero, al tiempo que perturba el progreso y bienestar social.

En consideración de que partimos desde la Psicología Social y el marco teórico del Construccinismo Social, nos es necesario incorporar ciertos postulados del ámbito económico, político e histórico que en conjunto resultan clave para vislumbrar el talante psicológico del ser humano a través de la cíclica dimensión que atiende tanto lo individual como lo colectivo. Por lo tanto, a continuación delimitamos los modelos sociopolíticos Capitalista y Neoliberal, en equivalencia al supuesto de una norma social dominante que nos da a entender que existen individuos y/o grupos que actúan bajo una falta de adecuación, pues sus conductas, códigos y pautas culturales crean un sesgo entre lo convencional (metas culturales) y los diversos mecanismos (medios) de arraigo al discurso hegemónico vigente (Bauman, 2001; Castells, 2012; Rubio, 2002).

Y es que dicho postulado nos obliga a dimensionar cómo los objetivos políticos, económicos y sociales instrumentan un marco normativo que tiende a la legitimización cultural y homogeneización de valores, intereses, hábitos e interacciones deseables, que condicionan o excluyen a individuos y/o grupos la entrada, la permanencia y el reconocimiento pleno de su participación a una estructura social (Arizpe, 2008; Crettiez, 2009; De María, 2001; Gómez, 2010; Moreno, 2001).

Siendo este el caso iniciemos diciendo que el modelo Capitalista, se erigió tras una fuerte ruptura con la lógica cultural feudal determinada por sus entornos rurales, herméticos y con un limitado o innecesario contacto con el mundo exterior, ya que los aspectos referidos al trabajo y el capital se forjaron a través de

actividades centradas en la tierra y los recursos naturales, es decir, con pocos intermediarios, herramientas de confección casera y con producción a baja escala (Avendaño & Chao, 2010; Bauman, 1999).

De este modo, Barba (2010) señala que ante el escenario de la Revolución Industrial el modelo Capitalista se caracterizó por intentar establecer un mercado mundial capaz de absorber las economías locales. Hecho gradualmente favorecido por la invención de las máquinas industriales y las fábricas situadas en entornos urbanos, lo cual provocó importantes modificaciones en las estructuras sociales previas a esta etapa, ya que tanto la concentración del capital en un reducido grupo de personas; no exenta del necesario reconocimiento y la posterior negociación con los mercados locales; como la división de clases sociales fueron legitimándose.

Para Barba (2010), Bauman (1999) y Gómez (2010), dicho contexto circunscribió como meta cultural la transformación de los estilos de vida de un gran número de personas; principalmente campesinos y artesanos, quienes al poseer una lógica heredada del periodo Feudal fueron incorporados a la nueva dinámica de la vida urbana por medio de la *ética del trabajo* y la emergencia de la burguesía y la clase obrera. Sin embargo, la estructuración de esta sociedad industrial pronto desentrañó la experimentación de un carácter depredador a todo aquello que no supusiera una ganancia económica. Motivo por el cual se avivaron un conjunto de desigualdades administradas a la clase obrera, que fue determinada por su carácter productor y consumidor, al tiempo que carecía de los derechos y el capital que la clase burguesa sí disfrutaba.

Cabe señalar que desde la perspectiva de Druker (1994) y Gómez (2006) la fundación del modelo Capitalista transcurrió debido a tres fases de industrialización. La primera abarcó el periodo de 1700–1800, justo cuando la Revolución Industrial permitió el nacimiento de la economía a gran escala, ya que la producción fabril y la actividad agraria se favorecieron por la inserción de la máquina de vapor tanto para la manufactura como para el transporte. La segunda fase corresponde a una Revolución Científico-técnica o de la Productividad que viabilizó la producción en serie, así, la iniciativa individual del trabajador fue sustituida por la imposición de un sistema organizativo de tareas y funciones reglamentadas. El inicio de la tercera

fase, la Revolución Administrativa, se ubica a partir de la segunda mitad del siglo XX; y se extiende hasta nuestros días, justo cuando los procesos productivos y la implantación de las *Tecnologías de la Información y la Comunicación* (TIC) intervienen a nivel macroeconómico y social así como en el ámbito micro del hogar y la vida personal en la denominada sociedad postindustrial.

En vista del panorama anterior, revisemos las particularidades de la sociedad postindustrial en torno al modelo Neoliberal. Para esto, Barba (2013) sugiere ubicar a este periodo como el rompimiento del círculo virtuoso que representó la democracia capitalista, en torno a un Estado Benefactor que suministró de protección y desarrollo social a las poblaciones (Enriquez, 2007). Aspecto que se transformó entre la década de los setentas y ochentas del siglo XX, debido a una crisis económica que redefinió la operación de los consorcios encargados de la logística del capital, pues se empezó a favorecer el predominio de la revolución tecnológica, el comercio internacional manufacturero y la emergencia de los servicios sobre la industria (Barba, 2013; Beck, 1998, Enriquez, 2007; Hernández, 2008; Stiglitz, 2002; Vite, 2006).

Y aunque desde la perspectiva de Gómez (2006), este ambiente ha estimulado que la sociedad postindustrial se organice “en torno al conocimiento para lograr el control social y la dirección de la innovación y el cambio, dando lugar a nuevas relaciones y estructuras sociales” (p. 49), para Vitores (2006), resulta evidente que es ese tipo de control con el que cuentan las organizaciones socioeconómicas el que les permite implantar una nueva lógica no solo de poder sino de gobierno, tanto de los individuos con sus conductas y deseos, así como de sus relaciones con otros y consigo mismos.

Ejercicio del poder que parece coincidir con el que Barba (2010), Bauman, (2001, 2011) y Beck (2002) identifican del Estado en su faceta Neoliberal, el cual ha transformado la meta cultural de protección social en competitividad internacional como eje rector de su jurisdicción intervenida por las filiales multilaterales; entre ellas el Banco Mundial (BM) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Condición que ha provocado un efímero papel del Estado-Nación mientras que se va transformando y adhiriendo a la estructura de la empresa y la lógica del mercado

por medio del establecimiento de una *subpolítica* que otorga y prioriza las oportunidades de acción y poder a las empresas, además de acentuar el quehacer descontextualizado de dichas agencias. Lo que a su vez se manifiesta a través del renacimiento y recrudescimiento de viejos problemas sociales tales como el desempleo y la desafiliación social principalmente en Europa Occidental, la pobreza en América Latina y América del Norte, y la desigualdad en todas las latitudes sobre todo en Asia y Latinoamérica, divergencias a las que en conjunto y/o individualmente les acompaña implícitamente la exclusión y/o condicionamiento de la participación y el ejercicio de la ciudadanía.

Por esto, Samour (1998) y Vite (2006) consideran que la globalización económica neoliberal, modelo aplicado en nuestro siglo XXI, se caracteriza por una malicia intrínseca que ha ido transformando y mercantilizando los servicios públicos con el apoyo de un *Estado Malhechor*, ya que éste tiende a regular contraproducentemente las relaciones sociales, beneficiando a los pocos dueños del poder y la riqueza, situación que lacera ampliamente al resto de la sociedad.

De ahí que valga la pena tomar en cuenta que el fenómeno de la violencia social, la instrumentación de la violencia y la exclusión social más que inherentes a la condición humana, son consecuencias del hermético consenso proveniente de las esferas de poder y de la insuficiente planeación gubernamental en su carácter efectivo y funcional para las colectividades (Crettiez, 2009; Gómez, 2010), pues como señaló Nelson Mandela en el prólogo del *Informe mundial sobre la violencia y la salud*, “la seguridad y las garantías no surgen de manera espontánea, sino como fruto del consenso colectivo y la inversión pública” (OPS, 2002).

1. 2. EL “PROCESO” DE LA EXCLUSIÓN SOCIAL.

Para hablar de exclusión social resulta necesario mencionar que este concepto ha sido empleado principalmente en el ámbito disciplinario de la Sociología y la Psicología Social, para posteriormente introducirse al ámbito de las políticas sociales públicas europeas con el propósito de superar el carácter economicista de la pobreza (Enriquez, 2007; Hernández, 2008; Santos, 2006). Pues se considera destacable que la noción de exclusión social contemple el vértice del mundo

dominado por la globalización tecnológica y económica, hecho que insta la introducción de aspectos asociados a la presencia, calidad y el uso de recursos materiales y relacionales, que a su vez potencian no solo el descubrimiento de las carencias del Estado sino la formulación de programas en respuesta a cuestiones éticas desde el plano político (Autès, 2004; Hernández, 2010; Rubio, 2002).

Si bien la práctica de la exclusión se remonta a tiempos inmemorables, la primera conformación axiomática del término nos sitúa en la Francia de los años sesentas y setentas del siglo XX, cuando fue trasladado de la obra del francés René Lenoir *Les Exclus: un Français sur dix*, para denotar al pequeño porcentaje de la población que había sido relegado del progreso económico, social y político estándar.

Posteriormente, la idea de integrar la noción de exclusión social en las políticas de la Unión Europea surge al tomar en cuenta las recomendaciones y orientaciones que conciernen a los derechos sociales, emitidas en 1961 y 1989. Este último año a su vez selló el uso del concepto exclusión social coligado al de pobreza en el II Programa Europeo de Lucha contra la Pobreza. Así, en 1991 el término logró establecerse en el Programa de la Comunidad Europea y las indicaciones del Observatorio de Políticas Nacionales de Lucha Contra la Exclusión Social, para consolidarse durante los años de 1993 y 1994 en documentos de la Comisión Europea (Estivill, 2003; Hernández, 2008, 2010).

Asimismo, dicho concepto se fue incorporando a las observaciones de diferentes agencias, entre las que destacan la Organización de las Naciones Unidas (ONU), el Banco Mundial (BM), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y el Instituto Internacional de Estudios Laborales (IIEL), quienes en conjunto postularon la necesidad de trascender el entendimiento meramente económico de la pobreza al de la exclusión social, término que posibilita denotar el entorno social complejo en donde se entranan situaciones de desempleo y rentas insuficientes, los problemas de vivienda, los niveles y oportunidades educativas, la salud, la discriminación, la ciudadanía y la integración (Barba, 2009, 2010, 2013; Hernández, 2008, 2010; Rubio, 2002; Vite, 2006).

Actualmente los argumentos dispuestos por Enriquez (2007), Estivill (2003), Hernández (2008, 2010), Rubio (2002), Santos (2006) y Vite (2006), resultan adecuados para explicar la exclusión social, como:

- a) La ruptura del orden social derivado de aquellos mecanismos destinados a vincular e integrar la estructura social, es decir, los valores, los derechos y las obligaciones que se suponían compartidos con el individuo se han convertido y resultan distantes o excluyentes.
- b) El sesgo presente entre comportamientos e intercambios individuales asociados a la pluralidad de intereses y capacidades de los integrantes de cierta sociedad, que puede impulsar la división del trabajo, de los intercambios económicos y los sociales.
- c) El efecto que tiene la edificación de una estructura social jerárquica, en donde los diversos grupos con distintos niveles de poder fáctico compiten entre sí por el control de los recursos para obtener mayor dominio y jurisdicción.

Si bien nuestro propósito en adelante es abordar la instrumentación de la exclusión social en el escenario de la *Sociedad del Conocimiento*, cabe mencionar que esta es una tarea difícil, pues la plena adopción del término resulta obstaculizada por la resistencia de algunos grupos de poder (políticos, económicos y hasta académicos), que argumentan que el concepto carece de consenso, pues no refiere a un fenómeno radicalmente nuevo (Barba, 2010; Hernández, 2008; Rubio, 2002). Así, vemos cómo aún en México y ante la llegada de un gobierno con explícita oposición al Neoliberalismo (Presidencia de la República, 2019); el cual sólo con el tiempo podrá mostrar qué tanto se alejó y regeneró de dicho modelo, y de la corruptela que denuncia originaron y preservaron las administraciones previas; resulta común valerse de la pobreza, el hambre y la desigualdad como los principales lastres sociales, culturales y psicológicos a ser enmendados, situación que creemos puede estar obstaculizando tanto el reconocimiento como la investigación específica de la exclusión social en el marco de la nueva modernidad que representa la *Sociedad del Conocimiento*.

No obstante, nosotros preferimos proceder en consonancia con Enriquez (2007) y Hernández (2008, 2010), quienes refieren a la exclusión social como una categoría conceptual medular de las Ciencias Sociales, debido a que es un fenómeno dinámico, estructural, multicausal y multidimensional, que emerge, se infiltra y se asienta en un contexto socio-histórico concreto que está íntimamente ligado a un determinado modelo político.

Por lo tanto, desde este momento proponemos articular la exclusión social como expresión de la violencia en su carácter estructural y simbólico, pues esta consta del proceso de separación que un individuo y/o grupo experimenta bajo el establecimiento de una norma social dominante; en la cual se postulan los valores, intereses, hábitos y las interacciones deseables, pero no siempre alcanzables. Por lo que dicho alejamiento instrumenta agravamientos psicológicos, económicos y relacionales, al tiempo que condiciona el pleno acceso a la protección y desarrollo social. Para dicho fin examinaremos las nociones de pobreza, desigualdad y discriminación como efectos de la norma social Capitalista, para posteriormente incorporar el eje argumentativo de la exclusión social relacionada a las desavenencias de la cuestión social, las políticas públicas y los Derechos Humanos en el contexto Neoliberal.

A modo de preámbulo, queremos enfatizar que la definición previa considera a la exclusión social como una posible secuela de las relaciones asimétricas de poder, que en la actualidad tienen lugar en el marco de la denominada *Sociedad del Conocimiento*. Pues, ya sea el Estado u otros grupos de poder, están implantando un nuevo paradigma económico que gira en torno a la tecnología; el modelo tecno-económico, enmascarado a través de nuevos modos de interacción (entre individuos, grupos e instituciones) que no solo sugieren la mediación sino el uso forzoso de las *Tecnologías de la Información y las Comunicaciones* (TIC). Situación que ignora la presencia de un vasto acumulación de *brechas o divergencias* que ponen en entredicho el reconocimiento y ejercicio pleno de los Derechos Humanos; primordialmente los de tipo colectivo vinculados al decreto de igualdad, equidad e inclusión en presencia de un Estado Social de Derecho, el cual debería proporcionar un acceso real y eficaz a los servicios de salud, nutrición, educación y formación,

vivienda, seguridad social, empleo, salario y medio ambiente, así como los derechos de cooperación, solidaridad y fraternidad mutua entre las naciones de la comunidad internacional.

1.2.1. La pobreza: antecedente teórico de la exclusión social.

La pobreza comprendida como estado cuantitativo recurre a elementos histórico-geográficos, pero termina asentándose sobre una indiscutible directriz económica. Así, Avendaño y Chao (2010) consideran que la sociedad preindustrial evolucionó a los marcos de la industrialización debido a la organización y administración de los factores asociados a la producción, el trabajo, el capital de la tierra y los recursos naturales, mismos que le encaminaron a mejorar su nivel de bienestar financiero. Sin embargo, obsérvese que en muchas ocasiones los métodos tradicionales de comprensión y medición de la pobreza, derivados de los ingresos, bienes y servicios que el individuo disfruta, permiten limitar o bien crear saltos cualitativos peligrosos, tal y como lo representa el adjetivo de *bienestar*. Pues como indica Damián (2010), proceder de este modo provoca dejar fuera otros satisfactores requeridos, como las habilidades de los sujetos, las relaciones con otras personas, instituciones o grupos que intervienen en el verdadero acceso a los programas de desarrollo social.

Ahora bien, situándonos en la evolución de la sociedad feudal a la industrial, Bauman (1999) menciona que la sociedad preindustrial se especializó en satisfacer necesidades y no en producirlas. Dicho estilo de vida resistente al progreso simbolizó una afrenta para ciertos ejes de poder, quienes se propusieron deformar el entendimiento de la *vida decente con poco* por la urgencia de ascender en una escala social forjada a inicios de la Revolución Industrial. Este autor, junto con Barba (2009) y Gómez (2010), sostienen que dicho periodo sirvió para disuadir usos y costumbres presentes en la población preindustrial ante las recientes demandas económicas y de modernización del modelo Capitalista.

De este modo, el nuevo orden social quedó determinado tanto por el sacrificio de las clases emergentes, en nombre del progreso y la adquisición de riqueza, como por la pobreza, la cual terminó resumida a un problema típico de los procesos de industrialización. Situación que Estivill (2003) y Rubio (2002) observan en la manera

en que la renovación social y los procesos de expansión económica en el siglo XIX, adecuaron la creación de un criterio sobre necesidades mínimas de alimentación, mismo que desde ese momento comenzó a entenderse como un estándar a cubrir por todas las personas, pero principalmente por los *carentes* de aquellos recursos alimenticios, materiales y económicos. Así, Barba (2010) y Bauman (1999) refieren que la presión y expectativa social por conseguir los medios para cubrir la escasez fueron transformándose en una meta cultural que fue filtrada a la población a través del credo de la *ética del trabajo*, sustentada por las siguientes dos premisas: 1) la lógica del *dar para recibir*, así el trabajo era la norma social que posibilitaba exhibir la capacidad física de producción y la autosuficiencia, y 2) la concepción del trabajo como una conducta noble, que además permitía el reconocimiento de otros y el escalonamiento social.

Táctica que Barba (2010) y Estivill (2003), consideran se consolidó posteriormente con la identificación y el listado que el Estado en su faceta Capitalista hizo de los bienes relacionados a los modos de producción y distribución de riqueza para estimar una línea de pobreza, la cual le sirvió para regular la conducta de los pobres, es decir, distinguir a los individuos que valía la pena rescatar y asistir, pues podían ser subyugados por la *ética del trabajo*, de aquellos que carecían del potencial de adecuación con la estructura sociopolítica.

Así pues, partiendo de un giro explicativo en torno a la pobreza como construcción social, se puede observar que ésta, a pesar de ilustrar la insuficiencia de recursos, la carencia absoluta o la posesión básica de algo, también trasciende a esferas de la vida social (Barba, 2010; Hernández, 2008; Santos, 2006). Precisamente el Consejo de las Comunidades Europeas, en 1984, entiende que la pobreza repercute en “personas, familias y grupos cuyos recursos económicos, sociales y culturales son tan limitados que les excluyen del modo de vida que se considera aceptable en la sociedad en la que viven” (Renes, Lorenzo & Chahin, 2007, p. 9; Rubio, 2002, p. 22-23). Igualmente, la Unión Europea en el marco del Año Europeo de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social, advierte que la pobreza consta de una situación de privación relativa, en donde se es pobre no sólo por la escasez de recursos materiales, sino por la imposibilidad de participación en

los patrones de vida, los hábitos y las actividades que una sociedad determinada considera normales (Hernández, 2010).

A esta línea de ideas se adhieren los estudios que postulan la existencia de tres tipos de pobreza, que son: a) la pobreza absoluta, en la cual el individuo no tiene lo necesario para vivir o para asegurar su bienestar material, incluyendo alimentos y vivienda, b) la pobreza relativa, en donde la definición de pobreza comprende la comparación de la situación económica de un individuo con los demás integrantes de dicha sociedad, y c) la pobreza subjetiva, que se refiere a la percepción del individuo respecto a la pobreza y a sus implicaciones, de donde se desprenden atribuciones, emociones y conductas que en conjunto con los recursos (reales y subjetivos) determinan la adaptación del sujeto a su medio (Hernández, 2010; Palomar & Cienfuegos, 2006).

Pero a partir de una perspectiva más incisiva, las exposiciones de Barba (2009), Bauman (1999, 2001, 2011), Gómez (2010) y Hernández (2008), nos sirven para proponer tres vías de entendimiento acerca de la pobreza, que son:

- i. La imagen estigmatizadora, que se centra en los defectos e incapacidades percibidas desde el exterior al individuo pobre, en donde el pobre enfrenta carencias por indecisión o fallas personales, ya que el sistema le provee de las oportunidades económicas y mercantiles para revertir su pobreza.
- ii. El riesgo o la amenaza latente que significa la falta de lealtad o integración del sujeto a las pautas establecidas por los pilares del bienestar y el progreso social, es decir, el Estado, el mercado y la familia.
- iii. El problema derivado del engranaje financiero y de los grupos sociales organizados de mayor representación, en donde se asume que el problema surge del nulo reconocimiento de los derechos sociales universales.

Como ya mencionamos, la pobreza denota realidades particulares del ámbito histórico, geográfico y económico. Por lo tanto, tomemos en cuenta que si hablamos de los países desarrollados (o de primer mundo), la pobreza se evaluará a través

de su categoría relativa, mientras que en los países en desarrollo (subdesarrollados o de tercer mundo) se estimará la pobreza absoluta (Hernández, 2010).

Ante este panorama, en el caso de las sociedades de América Latina como área preponderante por países en desarrollo, se ha priorizado la estimación del conjunto de recursos o consumos mínimos esenciales para subsistir. En este tenor, cabe señalar que en México no fue hasta 2008, cuando el gobierno federal logró trascender los cálculos de la pobreza en términos monetarios, a los de la pobreza multidimensional vía la metodología diseñada por el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL) (Cortés, 2018).

De lo anterior, queremos hacer notar que a pesar de que los regímenes mexicanos del 2004 en adelante se han regido por la Ley General de Desarrollo Social y su misión por garantizar el bienestar económico; conexo al nivel de ingreso, rezago educativo, la calidad y espacio en la vivienda, y el acceso a la salud, seguridad social, alimentación y los servicios básicos en el hogar (CONEVAL, 2017; Presidencia de la República, 2007), estos no han desistido en exaltar el rol del ingreso per cápita. Así, el Proyecto de Nación 2018-2024 (Movimiento Regeneración Nacional [MORENA], 2017), insiste en que “la pobreza debe ser atendida en su dimensión más completa, [es decir,] empezando por el ingreso y continuando con el desarrollo de competencias” (p. 426).

Por lo cual, valdría la pena reflexionar que “cuando se carece de una concepción de lo que es llevar una vida digna, se pueden producir resultados que no corresponden al grado de precariedad [o riesgo] en el que vive la población” (Damián, 2010, p. 60), y es que el carácter multidimensional de la pobreza también requiere dar cuenta de los impedimentos para alcanzar el desarrollo humano y el plan de vida de las personas. En efecto, sería preciso integrar como ejes de atención: el ingreso monetario y no monetario, el tiempo disponible para la educación, la recreación, el descanso y las tareas domésticas, y el acceso a servicios gubernamentales. En este último elemento es donde hacemos énfasis, pues supondría la preexistencia y generalización de estos servicios, para que tanto disponibilidad como acceso se conjugasen con las habilidades y destrezas del individuo que median el eficaz uso de dichos recursos. En palabras de Tubino

(2013), es esencial “generar oportunidades allí donde no existen [para] deconstruir las barreras que impiden el acceso de los excluidos al ejercicio de sus derechos ciudadanos (...) [y] de manera paralela generar las habilidades subjetivas (...) para usar dichas oportunidades de manera adecuada” (p. 33).

Una vez más, en desafío del juicio económico y con la intención de asentar el ámbito psicológico de la pobreza, exponemos el estudio realizado por Palomar y Cienfuegos (2006), dedicado a explorar la pobreza subjetiva, es decir, las creencias a las que se atribuye este fenómeno en la población mexicana entre los sujetos pobres y los no pobres. Los resultados indicaron que 48.2% de los pobres y 37.9% de los no pobres atribuyeron la pobreza a factores estructurales. Por otro lado, 17.9% de los pobres y 31.4% de los no pobres consideraron que la pobreza se debe a aspectos individuales; detonando así la imagen estigmatizadora a la que Barba (2009) y Bauman (1999, 2001, 2011) hacen mención.

Igualmente interesante es que en los mexicanos impere el deseo de incrementar sus expectativas de vida, es decir, ingresar y ser reconocidos como parte del sector de la clase media. Ya que como relata Castañeda (2011), en una encuesta llevada a cabo en 2001, se pidió a los mexicanos clasificarse de acuerdo a cómo se veían en cuanto clase social. Los resultados dejaron ver que el 1% respondió “ricos”, el 16% “pobres” y un 82% afirmó que pertenecían a la clase media (4% a la clase media-alta, 44% a la clase media-media y 34% a la clase media-baja). El autor señala que es de llamar la atención que 82% de los encuestados estuvieran tan alejados de la realidad; ya que a lo mucho solo 60% de los mexicanos sí eran de la clase media.

Situación que además de reafirmarse una década después por la Secretaría de Economía (2014), en el Acuerdo por el que se aprueba el Programa Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor 2013-2018; en donde se indica que los miembros de las seis clase sociales mexicanas “buscan alcanzar un estatus superior en virtud de sus posesiones (...) [pues estas] se convierten en un indicador de valor y riqueza”, también parece agravarse con el fenómeno de la desaparición de la clase media que se reporta a nivel mundial (Aguilar, 2013), ya que en el mismo documento se estimaba que solo 34% de la población nacional conformaba la clase

media (20% media-baja y 14% media-alta). Lo cual, como indica Aguilar (2013), puede deberse a que un importante contingente de personas que anteriormente eran de la clase media, han retrocedido hacia los umbrales de la pobreza.

Y es que la pobreza, independientemente de su tipología, acomete desde el exterior a las estructuras psicológicas. Bauman (1999, 2001, 2011) considera que su creación proviene de aquellos que sí cuentan con los bienes valorados indispensables en un apartado de la historia; es decir, percepciones, costumbres y valores, impuestas a los que no tienen esos bienes, hecho que termina por excluirlos. Además de discriminarlos, ya que el estereotipo de pobreza proyecta al apartado de sujetos inarticulados, invisibles y sin futuro, cuya única misión pareciera ser sobrevivir (Enriquez, 2007), de la falta de poder, de voz y de oportunidades, así como de la ignorancia (Palomar & Cienfuegos, 2006), y puesto que dichas circunstancias pueden provocar ansiedad y angustia (Barba, 2009; Bauman, 1999, 2001, 2011), se les designan fuentes de temor y evasión, de las que se tiene que huir sin considerar las consecuencias.

Barba (2009, 2010), Enriquez (2007), Esquivel (2015) y Vite (2006), entienden que el devenir de la pobreza y sus consecuencias en el contexto latinoamericano ha estado marcada por las incongruencias distributivas de la riqueza y el ingreso, en presencia de modelos sociopolíticos que pervierten los principios de protección y desarrollo social. Hecho que ha impulsado nuevas vías de análisis en torno a las desigualdades y discriminaciones de tipo histórico-cultural, estructural y transicional. Así como el examen de la exclusión, no solo en el formato tradicional referido al ámbito laboral y salarial sino extendido a los regímenes autoritarios o ineficientes que invalidan el bienestar y progreso social en el marco de esta nueva modernidad, también denominada Sociedad del Conocimiento.

Contexto socio histórico en el que Félix-Verduzco y Torres (2018), Franco (2018), Gómez-Hernández, Hernández-Pedreño y Romero-Sánchez (2017), Hernández (2008), Schatan (2018) y Torres (2016), insisten en comenzar a contemplar las repercusiones que la Brecha Digital (con sus subcategorías), puede ocasionar en el pleno ejercicio del desarrollo humano, la participación social y ciudadanía. Por lo tanto, a continuación ahondaremos en los tópicos de la

desigualdad y la discriminación, mismos que consideramos representan elementos esenciales del armazón explicativo de la exclusión social.

1.2.2. Desigualdad y discriminación: dos ejes cercanos al desarrollo teórico de la exclusión social.

En vista de la fundación del modelo Capitalista, Barba (2010) y Bauman (1999) indican que la creación de la clase obrera provocó un conjunto de problemas políticos, sociales y económicos sin precedentes. La principal razón fue que el colectivo emergente estaba constituido por individuos inexpertos en las relaciones de poder en progreso, pues estos resultaban clave tan solo en la ejecución del modelo, por lo cual fueron subyugados a los deberes y al estado inamovible de productores-consumidores, por ende atajados de la posesión de bienes y el gozo de los derechos.

Dicho en otras palabras, los trabajadores se vieron insertados, tal y como mencionan Barba (2010) y Estivill (2003), en un ambiente desprovisto de la mediación del Estado para demarcar las relaciones laborales, aspecto que entre otras cosas provocó bajos salarios, extenuantes jornadas y condiciones laborales peligrosas, a pesar de que dichas personas vivían y formaban filas en las sociedades modernas e industriales.

Como acto seguido a la matización de nuevas formas de desigualdad, los reformadores de las clases medias se dieron a la tarea de utilizar la política social para vencer, no a los sistemas de producción o la pobreza, sino a la desigualdad y la exclusión, con el fin de alcanzar la integración social (Autès, 2004; Barba, 2010). Fue así que durante los años posteriores a la Segunda Guerra Mundial y principios de los años setentas del siglo XX, el círculo virtuoso de la democracia capitalista cristalizó, por un lado, la presencia de un Estado decidido a suministrar sistemas de protección y desarrollo social a las poblaciones vía políticas económicas eficientes y estrategias sociales ambiciosas, y por otro, el asentamiento de las instituciones de servicios sociales dedicadas a proveer el acceso a los derechos civiles, políticos y sociales (Barba, 2013; Hernández, 2008).

No obstante el presumible repunte de igualdad, para Barba (2013) y Enriquez (2007) los intentos del Estado Benefactor o la democracia capitalista al formular la integración social a través de la universalización de los derechos en materia de salud, educación, vivienda y seguros sociales, resultaron insuficientes debido a que dicho régimen, a pesar de buscar la incorporación de todos los sujetos al sistema vigente, terminó adecuando la beneficencia solo a la mayoría de la población.

De pronto, la otra cara de la moneda hizo evidente la presencia de una minoría, que como sector de la población quedaba al margen o al límite del sistema y sus servicios. Al respecto, Enriquez (2007), Estivill (2003), Hernández (2008) y Rubio (2002) señalan que la noción de marginación fue adoptada para dar cuenta de que la consumación del modelo Capitalista suponía un eventual periodo de ajuste estructural y la adaptación de los individuos a las reestructuraciones constantes de la modernización.

Por lo tanto, la marginalidad en Europa, principalmente en España, fue asignada a los colectivos de jóvenes que se oponían a los valores y las costumbres de la multitud, para posteriormente ser aplicada también en Italia, Portugal e Irlanda a los grupos que momentáneamente se alejaban, a voluntad o ante imposición, del centro abastecedor de servicios (Estivill, 2003; Hernández, 2008).

De igual manera, la marginalidad en América Latina dio a entender que la problemática no estaba intrincada en la presencia del Capitalismo sino en la existencia marcada de dos segmentos de la población no compatibles; es decir, el moderno y el tradicional (Enriquez, 2007). El primero apuntaba a los incorporados al sector social moderno e industrial; principalmente por la vía del trabajo y la recepción de un salario, mientras que en el segundo estaban aquellos sujetos asociales e inadaptados, por lo tanto culpables y estigmatizados, que no habían asumido las normas, los valores ni la forma de *ser* de los *hombres modernos*.

En el ámbito latinoamericano, la marginalidad quedó asentada en los colectivos desaventajados que, pertenecientes a las zonas rurales, las favelas o los ranchitos, habían emigrado a las grandes metrópolis en búsqueda del sistema de protección y servicios (Enriquez, 2007; Estivill, 2003). Para Rubio (2002), lo anterior significó ubicar a la marginación como una forma de aislamiento o un bajo grado de

proximidad con los comportamientos, los valores y el universo simbólico de la mayoría, situación que terminaba por restringir o privar los derechos y beneficios económicos, sociales y culturales explicitados por la lógica del mercado y el trabajo.

Dicho de otra manera, a pesar de que el contexto señalaba a la pobreza como noción de la antigüedad aún sin solución, en el caso de la marginación se estaba accediendo a la evidencia necesaria para patentizar que el proyecto socioeconómico Capitalista solo sirvió para acentuar el retroceso social y político en América Latina, marco desde el cual se vislumbró un nuevo objeto de problematización procedente del ámbito político al referir el aumento de inequidad.

Porque el escenario en los países en desarrollo desde la década de los noventas a la actualidad, constata el dualismo social entre los “ganadores” que de manera efectiva han accedido a los sistemas de protección y desarrollo social, *versus* los “perdedores”, quienes desde el terreno de la insuficiencia o la pobreza dan cuenta de un nivel privativo de ingresos y bienes tangibles. Así como de un grado de desigualdad y carencia de derechos, pues esto atenta contra la libertad, la dignidad y el respeto de los individuos que se ven imposibilitados a decidir, y a desempeñar derechos y roles sociales, así como a acceder a los servicios públicos (Barba, 2010, 2013; García, 2013; Stiglitz, 2002).

Por lo cual, para Barba (2009, 2010), Enriquez (2007) y Vite (2006) la desigualdad y la discriminación, principalmente en Latinoamérica, debe examinarse en relación a factores:

- a) histórico-culturales, que atañen principalmente a los indígenas, afrolatinos y campesinos en su potencial integración laboral y social.
- b) estructurales, pues evidencian las fallas en los sistemas de protección social que obstaculizan o condicionan la modernización equilibrada y democrática.
- c) transicionales, en mención del giro experimentado por grandes sectores de la clase media que como efecto de la crisis de empleo e ingresos ven aminorada o anulada la cobertura de seguridad social.

Porque de acuerdo con Solís (2017), el vínculo entre la desigualdad y la discriminación se haya en que la primera; ya sea vertical (entre individuos) u horizontal (entre grupos sociales); implica un conjunto de prácticas informales o institucionalizadas originadas por los motores simbólicos (prejuicios y estereotipos), que pueden incitar, justificar y hasta normalizar un trato asimétrico, la violación y/o limitación a los derechos más elementales de cualquier persona.

De este modo, en el territorio nacional la desigualdad y discriminación han sido impulsoras de la creación de la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación [LFPED] en 2003 y del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación [CONAPRED] en 2004. Así pues, entendiendo que la discriminación es “toda distinción, exclusión, restricción o preferencia que, por acción u omisión, (...) tenga por objeto o resultado obstaculizar, restringir, impedir, menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio de los derechos humanos y libertades” (LFPED, 2018, p. 1), en 2005 el CONAPRED realizó la *Primera Encuesta Nacional sobre Discriminación* (ENADIS), la cual dio a conocer las percepciones discriminatorias de los mexicanos respecto al origen étnico o racial, las preferencias sexuales, las tradiciones religiosas, las condiciones socioeconómicas, la vejez, el sexo, las discapacidades y las enfermedades crónicas (CONAPRED, 2011; Ordóñez, 2009).

Después de cinco años, se llevó a cabo la *Segunda Encuesta Nacional sobre Discriminación*, la cual entre los datos más relevantes indicó que el panorama de discriminación persistía en México. Pues de la población encuestada en relación a las percepciones y actitudes sobre la igualdad y la tolerancia se pudo observar que la división entre la gente se provocaba “mucho” por la riqueza (59%), la educación (44.4%), la etnia (29.4%), las ideas políticas (39.2%), los valores (38.1 %) y la religión (35.6 %). Asimismo, las personas dijeron que sus derechos no habían sido respetados por no tener dinero (26 %), por su edad (19.8 %), por su educación (16.6 %) y por sus costumbres o cultura (14.1%) (CONAPRED, 2011).

Ya para 2014, el CONAPRED adjuntaría a su línea de acción las expresiones y comportamientos discriminatorios emitidos en redes sociales de Internet. En primer lugar, mediante el seguimiento de oficio a las denuncias de este tipo

acumuladas durante el periodo de 2011-2014; en donde destacaron los casos del comentario racista escrito en Twitter por Carlos Manuel Treviño Núñez (ex servidor público) a Ronaldinho (futbolista), y el de un video publicado en Facebook que mostraba el maltrato de una señora a su empleada doméstica (CONAPRED, 22 de septiembre de 2014). Y en segundo lugar, con el lanzamiento de la campaña *Sin TAGS (#)*, *la discriminación no nos define*, que con fundamento en el No Hate Speech Movement; creado por el Consejo de Europa en 2012; y el Programa Nacional para la Igualdad y No Discriminación 2014-2018 (PRONAIND), tiene como propósito favorecer la accesibilidad a la web e incentivar el debate cultural ante las expresiones discriminatorias que circulan en las redes socio-digitales mayormente utilizadas por los(as) jóvenes de 18 a 30 años en México (CONAPRED, 2014).

De esta manera, resulta destacable que en la *Encuesta Nacional sobre Discriminación 2017* (CONAPRED, 2018a, b), 20.2% de los(as) encuestado(as) mayores de 18 años se percibieran principalmente discriminados(as) a causa de la vestimenta, el arreglo personal, peso, la estatura, edad y/o las creencias religiosas, en ámbitos tan variados como el de la escuela, el trabajo, la calle, el transporte público o el grupo familiar, y que para el caso de la discriminación en redes sociales de Internet dicha cifra fuera del 17.5% entre los(as) jóvenes de 18 a 29 años y menos del 1% en las personas mayores (CONAPRED, 2018b).

Cifra que si bien el CONAPRED (2018b) supone un reflejo de la brecha generacional entre ambos grupos poblacionales, incluso pudiera estar haciendo alusión a la Brecha Digital, Cognitiva, Social y/o Cultural, que atañe a una considerable cantidad de mexicanos(as). Y es que en la *Encuesta Nacional sobre Discriminación 2017*, tanto jóvenes, como adultos y personas mayores coincidieron en haberse percibido obstaculizadas los últimos cinco años al intentar beneficiarse de los programas sociales (93%), de la atención médica o medicamentos (85.3%), y de los servicios ofrecidos en las oficinas del gobierno (62.4%) (CONAPRED, 2018a). Es decir, de algunos de los derechos fundamentales que su gobierno debe otorgarles y que de 2012 en adelante se han digitalizado, y pudieran comenzar a incrementar la necesidad de la población en general por acceder, usar, poseer y adoptar cada vez más las TIC.

Ahora bien, en la actualidad el gran reto es que en vista del contexto socio histórico de permanente inestabilidad económica y social, el contrato social debe hacer valer más el carácter político que el económico y de hecho posicionarse a favor de una globalización con semblante público, social y sobre todo ético, en donde es imprescindible reducir las desigualdades al tiempo que se enfatice sobre los Derechos Humanos; la equidad, la consolidación de la ciudadanía, los derechos sociales, económicos y culturales que en conjunto se vinculan al desarrollo y la seguridad social (Autès, 2004; Barba, 2009; Conde, 2006; Enriquez, 2007; García, 2013; Tubino, 2013; Vite, 2006).

Sin lugar a dudas, lo anterior supone la necesaria modulación política en determinación de los discursos teórico-prácticos que darán entendimiento y razón a la intervención pública contextualizada y efectiva. Situación que en el contexto latinoamericano se ha visto restringida por un Estado que persiste en delinear y combatir la pobreza desde un enfoque meramente económico, lo cual ha favorecido la ejecución de proyectos focalizados y centralizados de asistencia temporal. Valgan como ejemplos: el caso de *Oportunidades* en México y *Bolsa Familia* en Brasil, que como programas de Transferencias Monetarias Condicionadas (TMC) se posicionan a modo de “antídoto” para los *más pobres* o los *desocupados* (Barba, 2013; Enriquez, 2007). Desgraciadamente, dicha estrategia lejos de terminar con la pobreza, hace revivir viejas prácticas de selección y estigmatización (entre pobres obedientes y malos pobres) que a su vez potencian la desigualdad y la discriminación (Barba, 2010).

Igualmente importante resulta para Enriquez (2007) y Vite (2006), partir del conocimiento de que las actuales desigualdades sociales nos deben hacer ampliar los ángulos de análisis. Pues en el fondo de la revivificación de la pobreza y el recrudecimiento del desempleo está presente la ausencia de derechos sociales, que va dando pie a la aparición de un proceso de exclusión social, misma que ha dejado de contenerse en el ámbito laboral, y permite dimensionar los regímenes autoritarios o ineficientes que transgreden la repartición de riqueza, así como la condonación del bienestar y progreso social, hoy día cada vez más vinculados con el acceso a la educación, el trabajo, e incluso, a las *Tecnologías de la Información y la*

Comunicación (TIC) (CONAPRED, 2014, 2018b; Félix-Verduzco & Torres, 2018; Franco, 2018; Hernández, 2008; Schatan, 2018; Torres, 2016).

Convencidos de la necesaria búsqueda de nuevas direcciones de análisis y en vista de que la desigualdad y discriminación potencian la ausencia de derechos sociales, proponemos revisar cómo las carencias del sistema potencian la exclusión social, pues esta refiere una trayectoria de pérdidas que socavan no sólo los recursos económicos sino también las capacidades relacionales indispensables para el acceso a los apoyos sociales efectivos y el pleno desarrollo social. Y si bien existen tácticas de acción para revertir estas situaciones, nuestra postura es que la reelaboración de un contrato social no solo debe partir de las entidades político-económicas sino que deben estar vinculadas a una constante renegociación del umbral ético, social y cultural.

1.2.3 Las fibras sensibles de la Exclusión Social: entre lo económico y lo político se deteriora lo psicológico.

En torno a la resistencia que implica la adopción o aceptación del término exclusión social, es fundamental exponer las siguientes consideraciones coligadas a las fibras sensibles de dicha noción:

1. La exclusión social es reconocida como la herramienta teórica o el constructo científico de las Ciencias Sociales (Autès, 2004; Enriquez, 2007; Hernández, 2008, 2010; Vite, 2006), con la autoridad para subrayar el efecto que provocan las estructuras económicas, políticas e históricas en el ámbito social y cultural.
2. En efecto, el traslado de esta categoría al terreno de las estrategias legales puede inducir a la pérdida de elementos socioculturales determinantes de las realidades sociales; pues los matices de la existencia humana de cada individuo y/o grupo de personas generalmente cambian o se transforman antes y más profundamente que los estatutos del aparato gubernamental.
3. De manera latente la polarización y el blindaje presente entre lo económico y lo político están dando pie a la acumulación de rupturas e incongruencias,

mismas que consuman tanto el alejamiento como la desestimación de los individuos, las colectividades y los territorios respecto a las sedes de poder (Estivill, 2003; García, 2013), desde las que se dota el reconocimiento emocional, jurídico y social, se promueven y administran los recursos e inculcan los valores dominantes.

En vista de lo anterior, Autès (2004), Bauman (2001, 2011), Enriquez (2007), Stiglitz (2002) y Vite (2006) consideran que el sistema actual opera a través de una desigualdad extrema que promueve la exclusión. Esto debido a que tanto la esfera económica como la política proceden por sendas bifurcadas, y que de aliarse lo harán de manera oportunista para continuar asegurando su jerarquía y concentrando sus recursos, lo cual potencia la interrupción de debates o negociaciones en torno a la protección y el desarrollo social. O bien, puede dar pie a la creación de proyectos concéntricos, esto significa que se tiende a beneficiar a los “más” pobres o vulnerables, es decir, apoyándolos ya sea económica “o” socialmente, situación que dificulta la postulación de tácticas integrales u holísticas, hecho que termina por desatender la cada vez más recurrente experimentación de fragilidad en los lazos simbólicos de los individuos.

Siendo esta la nueva problemática se estructura la cuestión social, que como táctica de acción reconoce y apremia la necesaria modulación entre las prácticas sociales, los discursos sociopolíticos y las concepciones tanto teóricas como técnicas, relevantes para definir los temas que exigen la intervención pública (Autès, 2004; Barba, 2010; Conde, 2006; Franco, 2018; García, 2013; Schatan, 2018; Tubino, 2013).

Históricamente, la cuestión social relativa a la exclusión social nos deja ver que su puesta en marcha ha respondido al interés de las sociedades para objetar a los sectores indeseables de las prácticas predominantes. Asimismo, los discursos sociopolíticos y sus técnicas de servicio han procedido a la asignación de diversos denominadores, entre los que figuran: lo inmoral, la locura, la discapacidad, la anormalidad, lo asocial y más recientemente la pobreza, la desigualdad y la discriminación (Barba, 2013; Bauman, 1999, 2001, 2011; Estivill, 2003), que en

realidad han perfilado la contención de los que desde la periferia, el borde normativo o el estándar de la sociedad, han de ver reducidos o anulados sus derechos más esenciales.

Ahora bien, los efectos de la exclusión en el ámbito social y cultural del presente siglo XXI están articulados a las condiciones históricas, económicas y políticas del modelo Neoliberal, periodo donde el mundo se ha transformado en un universo encaminado a la globalización financiera, pues promueve la “consolidación de mega empresas líderes en tecnología y la maximización de la producción en un mercado mundial simultáneo” (Carreón & Hernández, 2012, p. 13).

Y aunque desde la esfera político-económica se conjetura que la expansión de los mercados económicos y la utilización de las nuevas tecnologías fomentan la igualdad y la libertad en el armazón social, el horizonte cambia al posicionarnos a partir de la sociología y la psicología social, pues para estas disciplinas la exclusión social da cuenta del proceso y/o la trayectoria de separación de un individuo o grupo respecto a las posibilidades laborales, económicas, políticas y culturales a las que otros sí tienen acceso y disfrutan (Bauman, 2001; Enriquez, 2007; Gómez-Hernández, et al. 2017; Hernández, 2008; Vite, 2006).

De ahí que para Estivill (2003) y Hernández (2008), la exclusión social figure como la experiencia subjetiva de insatisfacción o malestar generada por no poder consumir algo a lo que se aspira para sí mismo o para los demás. Y que no necesariamente se hace presente por la carencia de recursos materiales, porque también se potencia por el desconocimiento, incumplimiento o la derogación de los rudimentos de la justicia y los derechos sociales, pues esta díada concreta que cada miembro de la sociedad debe contar con la garantía efectiva de acceso a los mecanismos necesarios que le lleven a satisfacer las necesidades básicas y el plan de vida; siempre vinculado a las metas, los valores y las actividades que se definen en torno a una cultura específica y que fraguan la identidad personal (Bauman, 2001, 2007; García, 2013; Olivé, 2009; Sanmartín, 2007, 2008; Sen, 2000; Tubino, 2013). Situación que subraya cómo la exclusión social impide sistemáticamente que ciertos individuos o grupos accedan a posiciones y situaciones que les permitirían

una subsistencia autónoma dentro de la estructura social, las instituciones y los valores que avalan al ser social (Castells 1998, en Felicié, 2003).

Así pues, aunque las investigaciones que abordan la exclusión social no están exentas de oposiciones, en buena medida la hostilidad concerniente a este tópico ha ido cesando desde el discurso oficial que discurre del ámbito político y las agencias multilaterales, ya que sus pronunciamientos han servido para hacer notar que la idea no es luchar contra la riqueza, sino empoderar a las personas y así desarrollar sociedades más inclusivas. Sin embargo, nótese que la retórica anterior sigue omitiendo los temas referidos a la distribución simétrica de la riqueza y los ingresos, el aumento en la eficacia política o la reconstrucción de confianza en las instituciones (Conde, 2006). A este respecto, Autès (2004), Esquivel (2015) y Estivill (2003) señalan que este discernimiento puede estar sustentado debido a que la cuestión social se ha dirigido predominantemente a estudiar las condiciones y los riesgos asociados a condiciones como la pobreza, la desigualdad o la discriminación, situación que resultaría extravagante de presentarse en torno al tema de la riqueza.

Bajo esta tesitura, actualmente el riesgo es abogar por una cuestión social que entiende a la exclusión social de acuerdo al nivel de integración e inserción que un individuo consigue respecto a la posesión de ciertos intereses, habilidades y actitudes (membresía), que en conjunto lo distinguen de los demás individuos y que a través de un proceso de diferenciación, se le otorga o niega el reconocimiento de pertenencia a una red social determinada (Hitti, Mulvey & Killen, 2011; Santos 2006). Pues nótese que conceptualizar así la exclusión social, puede favorecer el calcado de las prácticas de estigmatización y culpabilidad sobre aquellos individuos que al *diferir*, lo hacen a partir de la figurada igualdad social y el estatuto de sus derechos individuales (Carreón & Hernández, 2012).

De hecho, implícitamente se estructura un nuevo estadio del individualismo como meta cultural, en el cual se espera que la estrategia del vacío y la frivolidad neo-narcisista logre amaestrar a los individuos para desertar de la esfera pública y las nociones de igualdad, reciprocidad y reconocimiento, y en su lugar, se replieguen sobre sí mismos y decidan cambiar hábitos, intereses, habilidades,

actitudes y valores. Porque de acuerdo a lo que se observa y principalmente por razones prácticas, más vale ceder a un control flexible y autogestionado que despolitiza, sesga la continuidad histórica y logra socializar la exclusión al tiempo que des-socializa la colectividad (Gandini & Libossart, 2015; Gergen, 1992; Lipovetsky, 2003). Aquí el punto crítico y ético es ¿cómo integrarse a una sociedad si el Estado es distante o se ausenta de la tarea de pronunciar programas y políticas en relación al bienestar y la ciudadanía? Asimismo, convendría la existencia de la cuestión psicológica implicada a la reflexión de ¿qué pasa con los que aún dispuestos a elegir, son obstaculizados por la carencia de los más esenciales servicios?, o ¿qué hay de los individuos que a pesar de poder elegir, no están dispuestos al cambio o se sienten incapacitados para esto?

En relación a lo anterior, un tema de máxima relevancia con respecto al andamiaje teórico que vamos construyendo, es partir del conocimiento de que la nueva cuestión social en términos de exclusión social ha sido principalmente implementada en Europa, pues en ese territorio es meritorio el abordaje de fenómenos como el desempleo de larga duración, los sectores vulnerables o en riesgo debido a la etapa de desarrollo; las personas mayores, las mujeres, los jóvenes y los(as) niños(as), así como las minorías étnicas, los inmigrantes, las personas sin hogar, los reclusos y las personas con discapacidad; entre otras realidades particulares de ese entorno (Barba, 2010; Hernández, 2010).

Y si bien el reconocimiento previo podría invalidar el cometido de analizar la exclusión social en el contexto latinoamericano, ya que en esta zona la pobreza ha sido una cuestión social por excelencia, hemos de proceder, tal y como indica Barba (2009, 2010), en búsqueda de alternativas conceptuales para fortalecer la inclusión social en América Latina. En palabras de Conde (2006), García (2013) y Tubino (2013), ese contexto tan particular requiere personas que desmitifiquen el carácter privado de la política, y en su lugar empiecen a vivirla a través del ejercicio y desarrollo de sociedades más críticas, participativas y organizadas, situación que permitirá revalorar el potencial transformativo de la diversidad y la posibilidad de pedir se le plasme en políticas redistributivas y de reconocimiento, es decir, combinadas y sostenidas en el tiempo.

Como habíamos mencionado, en México la cuestión social empleada en la elaboración de políticas públicas y sociales se ha orientado primordialmente en respuesta a la pobreza; previamente a los años noventa por medio del *Programa Nacional de Solidaridad* (PRONASOL), después a través del *Programa Oportunidades*, mismo que durante el año 2014 evolucionó al *Programa Prospera*; y que a partir de 2019 se transforma sobre una ola de confusión en el *Programa Nacional de Becas para el Bienestar Benito Juárez*. Sin embargo, nos interesa hacer notar que en el año 2003, la pronunciación de intervención pública logró registrar como foco de atención a la desigualdad y la discriminación, problemáticas sociales que una vez integradas al paradigma de los Derechos Humanos cimientan la Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación (LFPED, 2018).

Ahora bien, dicha ley y la creación del Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación (CONAPRED), constituyen un marco normativo que colabora simplemente a través de recomendaciones con la Organización de las Naciones Unidas (ONU) y la Organización de los Estados Americanos (OEA). Situación que puede estar mermando la posibilidad de tomar como verdadero eje rector el reconocimiento y el ejercicio pleno de los Derechos Humanos (Cervantes-Barba, 2004; Conde, 2006; García, 2013), mismos que se constituyen por tres generaciones, que son: I) los derechos civiles y políticos (también denominados “libertades clásicas”), II) los derechos de tipo colectivo, es decir, los económicos, los sociales y los culturales, vinculados al principio de igualdad, y que describen la presencia de un Estado Social de Derecho, y III) los derechos de cooperación, solidaridad y fraternidad mutua entre las naciones de la comunidad internacional.

Otra objeción que vislumbramos en relación a la LFPED, es que esta asciende desde un marco en donde la discriminación implica exclusión, ya que confina, obstaculiza y deslegitima el reconocimiento y ejercicio de los Derechos Humanos, pero a su vez dicha noción medular quedó asentada en el discurso estatal hasta no antes del 5 de septiembre de 2014, fecha en que se dio a conocer el Decreto por el que se crea la Coordinación Nacional de PROSPERA Programa de Inclusión Social (2014), el cual funcionaría bajo un esquema de corresponsabilidad y colaboración interinstitucional concentrado en la inclusión

social, por supuesto, de la población en situación de pobreza extrema. Ante esta tardanza recordemos a Bauman (2001, 2011) y Enriquez (2007), quienes subrayan que hacer mención de los excluidos, en primer lugar, significa reconocer que hay individuos que situados fuera han perdido su filiación y la posibilidad de integrarse a las pautas de producción y consumo comúnmente admitidas por los sectores sociales de poder, y en segundo lugar, esto expone que las parcelas dominantes en realidad no necesitan la integración de esas fracciones, porque bien podrían vivir sin ellas, y de hecho no solo les gustaría hacerlo, pues parece que lo están logrando.

En relación con el panorama actual de México, son de llamar la atención dos importantes cambios presentes en el discurso oficial, estos son: 1) el reconocimiento de que esta nación actúa bajo las pautas del Neoliberalismo, y 2) que la cuestión social se empieza a estructurar a partir de la noción de exclusión; o su antítesis la inclusión; sin apartarse tajantemente del de la pobreza monetaria.

Con respecto al primer punto, cabe señalar el vigente desfase entre lo público y lo cotidiano, pues si bien indican Enriquez (2007) y Samour (1998), el régimen del *Estado Malhechor (Modelo Neoliberal)* ya se había consolidado durante la década de los ochentas y noventas en diversos países del mundo, y particularmente en América Latina, resulta evidente el tiempo que le llevó al régimen mexicano reconocerlo como tal. Por lo que se refiere al segundo punto retomemos lo dispuesto en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) (Gobierno de la República, 2013), en donde se propuso lograr un México Incluyente, siempre y cuando se enfrentara y superara el hambre, se revirtiera la pobreza, y se accediera a una sociedad con igualdad de género y sin exclusiones, lo cual implicaba velar por el bienestar de las personas con discapacidad, los indígenas, los niños y los adultos mayores.

Sin embargo, nótese que ni la aspiración del gobierno de Peña Nieto por ese México Incluyente como “una dinámica y fortalecida Sociedad del Conocimiento” (Gobierno de la República, 2013, p. 16), ni la propuesta de López Obrador (MORENA, 2017) por erradicar la marginación, la pobreza y la exclusión social de la población, promoviendo

la inserción de México en esquemas de cooperación en ciencia y tecnología de punta, (...) de manera que se pueda (...) alcanzar un nivel de inversión nacional del 1% del PIB en este rubro. (...) [pues] ello permitirá al país transformarse en una verdadera sociedad del conocimiento y contribuirá a la creación de empleos con un alto valor añadido (MORENA, 2017, p. 94),
parecen suficientes.

Ya que ambas perspectivas significan que la comprensión de exclusión social, principalmente asociada a diversos productos y servicios esenciales, tales como los alimentos, la vivienda y el cuidado de la salud, tendrá que reformularse para enfrentar las dificultades coligadas a la calidad y cobertura de la educación (en todos sus niveles y contextos), la infraestructura y renovación del sector laboral, y de los demás servicios primarios (Bravo, 31 de mayo de 2019; Félix-Verduzco & Torres, 2018; Franco, 2018; López, 6 de septiembre de 2018; Schatan, 2018; Torres, 2016). Pero muy particularmente habrá de adoptarse una postura ante la avasalladora introducción de los dispositivos tecnológicos del siglo XXI, que se suponen avalan las nuevas dinámicas en torno al desarrollo de la ciencia, la tecnología y la innovación en la *Sociedad del Conocimiento*, por lo cual nos preguntamos cuáles serán las repercusiones sociales y culturales de esta propuesta que aun en la agenda política mexicana parte del conocimiento de que las *Tecnologías de la Información y la Comunicación* (TIC) contemplan productos y servicios no convencionales, pero sí indispensables para el fin planteado.

Por tanto, a continuación analizaremos las oposiciones relativas a la estructuración de un nuevo orden social, denominado la *Sociedad del Conocimiento*, así como su relación con las *Tecnologías de la Información y la Comunicación* (TIC); es decir, teléfono y telefonía celular, aunque Internet y la creciente variedad de dispositivos con conexión a la web figuran como sus máximos exponentes. Pues desde ese terreno podremos perfilar la noción de exclusión social respecto de la serie de *brechas* y deficiencias asociadas a aspectos

infraestructurales-económicos, psicológicos, sociales y culturales que repercuten en el andamio sociocultural.

II. EL NUEVO ORDEN: SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO.

La *Sociedad del Conocimiento*, cual heredera de la sociedad postindustrial, conforma el contexto social y cultural en que se inscriben las transformaciones dispuestas por la globalización, el Neoliberalismo y la dominante entrada e inserción de las *Tecnologías de la Información y la Comunicación* (TIC); es decir, el teléfono fijo, la telefonía celular, por supuesto el Internet, así como una cada vez más extensa variedad de dispositivos con conexión a la web, como lo son PC, Laptop, Tablet, Smartphone, Smart TV, consola de videojuegos y Smartwatch; entre otros.

Trazar los contornos de la *Sociedad del Conocimiento*, nos conduce al punto específico en que la Revolución Industrial en curso desde el siglo XVIII, se desplegó en favor de los conocimientos científicos y los avances de la tecnología que sucedieron a partir de la segunda mitad del siglo XX. Así, la unión de la ciencia con la tecnología llevó a la sociedad postindustrial, la cual, forjada sobre el entendimiento de que el desarrollo tecnológico era indispensable para el crecimiento económico, empezó a estimular y experimentar importantes permutaciones no solo económicas sino también sociales. Pues al modificarse los sistemas productivos y los intercambios económicos, igualmente lo hicieron las necesidades de la población, los hábitos de consumo, las costumbres y los estilos de vida (Gómez, 2006).

Pronto la sociedad postindustrial evolucionó a la *Sociedad de la Información*. Esto tuvo lugar justo cuando los sectores económicos, industriales y de servicios identificaron que los recursos económicos puestos a merced de los mecanismos del mercado dependían totalmente de la *gestión y administración* del conocimiento. Este descubrimiento, junto al surgimiento y la aplicación de las *Tecnologías de la Información y la Comunicación* (TIC), significaron la llegada de la globalización, que como rasgo distintivo exigió el perfeccionamiento de las labores de generación, almacenamiento y procesamiento de la información y las comunicaciones, con miras a proyectar los mercados más allá de las fronteras geográficas; en muchas

ocasiones con el respaldo del Estado-Nación en su modalidad de empresa (Avendaño & Chao, 2010; Beck, 1998; Jalife-Rahme, 2007; Gómez, 2006). Y aunque Sotelo (2011) duda en diferenciar la sociedad postindustrial de la *Sociedad de la Información*, sí reconoce que la globalización supuso importantes cambios en el ámbito económico, pues la mayoría de los empleos dejaron de inscribirse en el escenario de las fábricas y la elaboración de productos tangibles.

Pese a que Avendaño y Chao (2010), Franco (2018), Olivé (2014) y Torres (2016), insisten en que las sociedades se construyen en reciprocidad a los conocimientos, las costumbres y los avances científico-tecnológicos vigentes, evidentemente la mayoría de las reflexiones y conceptualizaciones de la *Sociedad de la Información* enfatizan que la entidad económica fue la principal causante de las transformaciones que acontecieron en el plano sociocultural, y es que la prioridad de las TIC para el nuevo orden social involucra la forzosa obtención y posesión de innovación tecnológica.

Acto seguido empezaron a surgir especulaciones en relación a los impedimentos que la entrada de las TIC y la conformación del nuevo orden social dispuesto por la *Sociedad de la Información*, supondrían principalmente para los países del tercer mundo, los subdesarrollados o los eternamente ubicados en las vías de desarrollo. Ya que la situación peculiar de esas naciones y principalmente de sus sociedades, apuntaba a que su acoplamiento estaba condicionado por la insuficiencia o la inexistencia de los servicios más esenciales, es decir, que la obtención de innovación tecnológica no figuraba como un bien esencial o una táctica certera, porque explícitamente la noción de la *Sociedad de la Información* resultaba incongruente y terminaba alejando a esas colectividades del conjunto de nuevas oportunidades dispuestas por la revolución tecnológica (Merritt, 2011; Pérez, 2004; Rodríguez, 2005, Torres, 2016).

Consecuentemente, el director General de Comunicación e Información de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO, por sus siglas en inglés), Abdul Waheed Khan (Plathe & Mastrangelo, 2003) expuso que era esencial que la *Sociedad de la Información* trascendiera a la *Sociedad del Conocimiento*. Principalmente, porque dicha transformación permitiría

superar el determinismo estrictamente económico, y daría lugar a un punto de vista más integral de transformación social, cultural, económica, política e institucional, como resultado de conjugar los diferentes y numerosos elementos que giran alrededor del conocimiento, con el propósito de promover el desarrollo humano individual y colectivo, así como el empoderamiento y progreso de todos los sectores sociales.

Es decir, que la *Sociedad del Conocimiento* se fue perfilando como el proyecto multidisciplinario, que al partir del entendimiento de que las divergencias en inserción y posesión de las TIC derivaban de aspectos infraestructurales-económicos, psicológicos, sociales y culturales denominados respectivamente *Brecha Digital, Cognitiva, Social y Cultural*, logra delimitar el proceder de la sociedad para enmendar dichas *brechas*. De este modo, se pensó indispensable conseguir articular el intelecto ya existente e inmediato de la sociedad, para posteriormente trasladarlo y difundirlo con asistencia de las TIC, y así generar nuevos conocimientos universales (Avendaño & Chao, 2010; Merritt, 2011; Pérez, 2004; Rodríguez, 2005).

Sin embargo, pese al supuesto de la *Sociedad del Conocimiento*, Barba (2013), Cortés (2018), Franco (2018) y Schatan (2018) nos refieren cómo la sociedad postindustrial global y la entrada del modelo Neoliberal, han dado estructura a una sociedad que coincide con un crecimiento económico incalculable, pues es selectivo, así como con las crecientes desigualdades en el desarrollo social y las condiciones de vida. Lo anterior nos da a entender que en la actualidad existen dos planos de esclarecimiento conceptual y sustento a este nuevo orden social. Para Rosas (2010), el primer ángulo se vincula a una visión esencialmente económica, y el otro ángulo procede fundamentalmente a través de la política.

De este modo, en la esfera económica Avendaño y Chao (2010), Franco (2018), Jalife-Rahme (2007), Quintero (2003) y Torres (2016), mencionan que las locuciones de “sociedad en red”, la “economía digital del conocimiento” y “nueva economía” son utilizadas en equivalencia al término *Sociedad del Conocimiento*, con la intención de designar los cambios que la aplicación, la interdependencia y

multiplicación de las TIC y sus innovaciones originan en las actividades elementales de concentración, producción y consumo de bienes y servicios.

Ya en la esfera política cabría decir que la tipología básica de la *Sociedad del Conocimiento*, está adquiriendo nuevos matices que se proyectan a espacios muy concretos. Tal como en el ámbito educativo del contexto mexicano, lo representan las políticas de evaluación y de otorgamiento de financiamiento para las Instituciones de Educación Superior (IES), pues su promulgación y vigencia corresponde a la concepción de las IES como entidades promotoras de la *Sociedad del Conocimiento*, por ende, están siendo tratadas como empresas dedicadas a la acumulación, la elaboración e innovación del conocimiento (Franco, 2018; Quintero, 2003; Rosas, 2010).

Asimismo la *Sociedad del Conocimiento* puede llegar a fungir como estrategia política a nivel local, al tiempo que se le utiliza para diseñar y gestionar los bienes y servicios de una población. Tal es el caso de la *Sociedad de la Información* finlandesa (Castells & Himanen, 2002), de la que se sabe logró trasladar e interconectar con ayuda de las TIC, su preexistente Estado del bienestar a su población en general. Otro ejemplo son las designadas *Ciudades Inteligentes* (Castells & Himanen, 2002; Rosas, 2010). En estas se puede distinguir un carácter más territorial y concreto cuando se utiliza la palabra *ciudades* en lugar de *sociedad*, además es posible identificar un tipo de *red* organizativa de los actores sociales y/o las agencias encargadas, sus funciones, los recursos tangibles y los ejes de acción para dichas propuestas. De este modo, la Teleasistencia Domiciliaria (TAD), programa adoptado en España, Inglaterra y Alemania así como en gran parte del continente Europeo, encarna perfectamente el espíritu de una nueva política de atención y empoderamiento para las personas dependientes, pues al utilizar las TIC logra evaluar las necesidades de sus usuarios(as) y ofrecerles una asistencia sanitaria y social amplia, personalizada, rápida y desde casa (López, 2006; Trejo, 2018).

También existe una agenda política relacionada con favorecer el acceso e incentivar la adhesión de las personas a la *Sociedad del Conocimiento*. En recapitulación a la puesta en práctica tómesese en cuenta el *Plan de Acción Global e-*

Europa, y sus iniciativas compactadas en el *proyecto Escuela 2.0* que ha conseguido integrar el uso de las TIC al domicilio de los alumnos de la Unión Europea, al pactar tarifas planas especiales para garantizar la conectividad y el acceso a la red de forma generalizada y económica (Comas, 2011; Pérez, 2011).

Como muestra de los logros de la *Sociedad del Conocimiento* en el contexto de América Latina, está la propuesta emitida por el gobierno de Chile, que planteaba otorgar banda ancha para todos sus ciudadanos antes del 2018 (Avendaño & Chao, 2010). En el caso de México, cabe referirnos a la ejecución del Proyecto de Radio Maya (Mayan Radio Project), que impulsado por el Fondo Internacional para el Desarrollo Agrícola (IFAD; por sus siglas en inglés) (Båge, 2004) logró que la población rural de la Península de Yucatán utilizara estratégicamente las TIC.

Asimismo, la puesta en marcha del *Proyecto e-México* durante el mandato presidencial de Vicente Fox, que se basó en el ofrecimiento de acceso a Internet, a través de cerca de 3,200 Centros Comunitarios Digitales (CCD's) (Alva, 2004; Burkart, 2007; Merritt, 2011). Posteriormente, durante el mandato de Felipe Calderón el tópico de las TIC se incorporó a través del programa *CompuApoyo* en donde el Gobierno Federal apoyó a las familias con el monto de 1000 y 300 pesos mexicanos respectivamente, para adquirir una computadora propia y contratar el servicio de Internet, todo esto bajo el slogan "con más computadoras y acceso a Internet sembramos la semilla de un México justo para ti y tu familia". De igual manera, resalta la iniciación de operaciones de RIA (Red de Innovación y Aprendizaje) como exponente renovado de los centros comunitarios de TIC, específicamente, equipos de cómputo e Internet (RIA, 2012).

Por otro lado, ha de dársele el debido reconocimiento a una propuesta política que se vuelve más integral y esencial para la reestructuración del contrato social, cuando adhiere en sí aspectos del derecho, la justicia y el carácter relacional. Pues desde la perspectiva de Olivé (2009), la existencia de una *Sociedad del Conocimiento "justa, plural y democrática"*, dependerá del ofrecimiento de los mecanismos necesarios para que todos sus miembros satisfagan al menos sus necesidades básicas, y desplieguen sus capacidades de acuerdo a su cultura específica y mediante una participación constante (Conde, 2006; Tubino, 2013).

Consecuentemente, resultaría medular tomar en cuenta las particularidades y pluralidades de cada contexto, pues solo así se garantiza la elaboración de una *Sociedad del Conocimiento* a la medida de las necesidades, por lo tanto, tendríamos que modificar la palabra *Sociedad* en singular por su plural y sentenciarlas como *Sociedades del Conocimiento*. Pues el efecto esperado sería que cada uno de los miembros de la sociedad, sin importar su ubicación geográfica, edad, sexo, estatus social o nivel educativo, tenga la oportunidad y la capacidad de: I) apropiarse del conocimiento disponible, II) aprovechar o hacer uso del conocimiento de modo que le favorezca en lo particular y a su colectividad, y III) generar el conocimiento faltante (Aibar, 2008; Avendaño & Chao, 2010; Olivé, 2009; Sánchez, 2008).

Hasta aquí se puede avistar que el punto neurálgico de la *Sociedad del Conocimiento* radica en señalar que sus integrantes no han de depender de la posesión de las TIC, pues el conocimiento está presente en todas las manifestaciones del comportamiento humano y las interacciones sociales. Lo anterior nos permite reflexionar acerca de cómo las declaraciones y los frentes de acción elegidos tanto en el ámbito económico como en el político refuerzan el determinismo económico y la esencia de las TIC, a lo cual ha de debatirse si ese implícito voto a favor de la estructuración de una tecno-economía no está tolerando y hasta creando nuevas desigualdades.

Porque es justo en este contexto en donde se han visto surgir las herramientas teóricas de *Brecha Digital*, *Brecha Cognitiva* y *Brecha Social y Cultural*, que en conjunto posibilitan considerar los complejos aspectos del ecosistema sociocultural en relación a las TIC, puesto que abarcan al fenómeno más allá del simple acceso, al incluir los tópicos del proceso de adopción y apropiación de la noción de *Sociedad(es) del Conocimiento* y de las TIC, lo que corresponde al uso estratégico, político y creativo de la información que posibilita la formación ciudadana para los contextos del siglo XXI (Batta, 2008; Franco, 2018; Pineda, 2007; Schatan, 2018; Surman & Reilly, 2005).

2.1. Transformación del Nuevo Orden: de la Sociedad de la Información a la Sociedad del Conocimiento.

El análisis retrospectivo en relación a la conversión de la sociedad industrial a la postindustrial, deja entrever dos aspectos importantes y vaticinadores de las sociedades subsiguientes. El primer carácter, hace referencia al momento en que los sistemas productivos dejaron de fabricar para la colectividad y empezaron a hacerlo para la individualidad. Lo anterior significa que la población industrial consumía sin poner en marcha un proceso selectivo debido a que los productos eran homogéneos, situación que se modificó una vez que el rubro industrial se interesó por los gustos, los deseos y la satisfacción del consumidor con la vasta diversidad de elementos dispuestos en el mercado (Avendaño & Chao; 2010; Gómez, 2006).

La otra cualidad denota que el desarrollo técnico-mecánico alcanzado durante la sociedad industrial fue desestimado y terminó desplazado por el augurio del progreso constante, procedente de la hermandad entre ciencia y tecnología. Para Romero (2006), esta etapa de la historia en especial refleja que tanto la tecnología como la ciencia son construcciones sociales, y aunque previamente fueron consideradas elementos neutrales y desligados del contexto socio histórico del que derivaban, el hecho es que responden a los valores, las actitudes y los grupos dominantes de cada trayectoria social.

Si una vez llegada la *Sociedad de la Información* el papel que fungió la tecnología fue el de conquistar la naturaleza, en el caso del arribo del siglo XXI y el surgimiento de la *Sociedad del Conocimiento* el riesgo latente es que esta edificación social se proclame precepto director de saturación y por ende de dominio para la humanidad (Gergen, 1992). Pues Romero (2006), indica que la tecnología ha dejado de responder a la tarea de eficiencia o mejora técnica, encomendada durante los siglos XVIII al XX, y ha conseguido ser designada como la institución que preservará el desarrollo social y humano. Ya desde la perspectiva de Bauman (2001, 2007, 2011), sería más prudente referirnos a *cierto* desarrollo social y humano, pues hoy en día el *progreso* que coincide con el fenómeno de globalización financiera está siendo concebido y representado por el incremento de

oportunidades de compra y el hallazgo de atajos para conseguir gratificación instantánea e individual.

La contrariedad hoy en día es que el apartado de la tecnología asociado a las perspectivas del sector económico está potenciando *prosumidores*, definidos por Sotelo (2011) como los usuarios de las TIC que son simultáneamente consumidores y productores de contenidos y conocimiento. Y en contraparte, contamos con grandes segmentos de la población que no alcanzan a satisfacer sus necesidades esenciales, y mucho menos serán favorecidos inmediatamente por el desarrollo social y humano de la tecnología.

Por lo tanto, la *Sociedad del Conocimiento* pareciera escenificar un supuesto nuevo orden en donde la sociedad ha sido nuevamente separada, en esta ocasión entre info-ricos e info-pobres, ya que la población general se diferencia por su riqueza; lo que se entiende dados los bienes valorados indispensables en el siglo XXI, como son el acceso a la información y al uso estratégico de las TIC.

Por su parte, Alva (2004) considera que el periodo socio-histórico que estamos presenciando aún es el de la *Sociedad de la Información*, y existe el riesgo de caer en una *Sociedad del Mercado de la Información*, debido a que el espacio de abundancia de datos y ostentación tecnológica no ha llegado a transformarse en un nuevo orden social y económico, ya que aún no existe una adecuación equitativa de los beneficios que la población general puede conseguir del acceso, la información, los conocimientos y saberes que se requieren para aprovechar las TIC.

A este respecto, Quintero (2003) advierte que la *Sociedad del Conocimiento* con visión económica, está operando como un sistema productivo y de intercambio apegado al cambio tecnológico que insta a la configuración de un nuevo paradigma tecno-económico, pues tiene como propósito expandir el mercado mediante la estandarización de modos de vida y patrones de consumo. Asimismo, su edificación en torno a los flujos de información fomenta prácticas restrictivas de acceso de acuerdo a la pertenencia o posible negociación de adhesión a ciertos bloques de poder (García, 2013; Jalife-Rahme, 2007; Lefranc, s.f., en Capilla, 2 de julio de 2018; Stiglitz, 2002).

Esto significa que la exclusión social dispuesta en el siglo XXI se manifiesta de manera diferente, puede que más extensa y profunda a partir de la entrada e inserción de las *Tecnologías de la Información y las Comunicaciones* (TIC). Porque partiendo de la vitalidad que el conocimiento representa para este nuevo orden, consideremos que la manipulación de las TIC requiere un saber específico cotejado como recurso cognitivo (Félix-Verduzco & Torres, 2018; Franco, 2018; Romero, 2006), pues posibilita el intercambio económico tangible y hasta relacional.

Consecuentemente, el entorno sociocultural en el que las nuevas tecnologías operan gracias al saber, como lo dice Estivill (2003), está incitando a que este se simbolice cual fuente de *poder*, y de tal juicio se despliega “otro tipo de exclusión de este mundo que da una imagen virtual de inclusión” (p. 19), entre los poseedores y operadores de las TIC, contra los no versados en la tecnología. Porque usualmente las imágenes dispuestas por y en estas tecnologías tienden, como lo indican Bravo (2012) y Carbonell (2014), a reflejar, objetivar e informar (con el consecuente sesgo) los fenómenos que acontecen y afectan a la población, ya que parte de sus opiniones, percepciones o ideas quedarán influidas y mediadas por ellas. Y Moreno (2001) nos recuerda que la globalización como visión deformada y deformante de la realidad, intenta legitimar y reproducir un nuevo orden social al estilo *sistema-mundo unificador*, y que en esta empresa se ha hecho servir muy cercanamente del ámbito comunicativo.

De este modo, cada vez resulta más factible el lucro de la imagen de una sociedad paradisíaca, que ante la promesa de una vida más cómoda, placentera y adaptada a las necesidades e intereses personales, ha logrado que el supuesto acceso universal a la información nos asegure una mejor calidad de vida. Lo anterior, consideran Mora (2012) y Ornelas (2004), dista mucho de la realidad, ya que la nueva *Sociedad de la Información* (con todo y que aspire a denominarse *Sociedad del Conocimiento*), es básicamente un nuevo estadio evolutivo del capitalismo.

Asimismo, la *Sociedad de la Información*, desde la perspectiva de Mora (2012), y los fundamentos de la ingeniería social que aspiran a la instauración de un estado del bienestar individualista, de acuerdo con Gandini y Libossart (2015),

están facilitando el surgimiento e incremento de trastornos y nuevas patologías ligadas a la calidad de vida y contingencias sociales; como la violencia, problemas de depresión, ansiedad, abuso de sustancias y adicciones comportamentales, que se asocian al consumo y son todo un reto para la Psicología de la Salud, la Psiquiatría y principalmente para la Psicología Social actual.

Considérese que mayoritariamente la noción de *Sociedad del Conocimiento* no ha logrado conceder mucho espacio al talante “social” ni al ser humano, pues su piedra angular es el “conocimiento”; aplicado y funcional, como: i) materia (principio u origen) del proceso productivo, ii) producto propenso a competir bajo el ojo internacional, y iii) beneficio de un saber o función particular (Rosas, 2010). Justamente esta tendencia se fortifica ante el imaginario en donde el “conocimiento” es el único recurso que no depende de ningún otro tipo de recurso natural ni material; por supuesto esto resulta incoherente e imposible desde la estructuración orgánica y psicológica, pero es conveniente para referir al conocimiento como único recurso ilimitado. Por lo tanto, esto termina reforzando y normalizando la escisión del ser humano en cuerpo y mente. Pongamos por ejemplo el caso de una persona que trabaja en la creación de una Aplicación de software (App), por lo tanto, procesa, almacena y configura el programa (crea un producto con recurso cognitivo), y una vez hecho eso él/ella en cuerpo no será necesario(a) para volver a procesar u operar dicho sistema.

Ahora bien, los argumentos de Gandini y Libossart (Op Cit.) y de Mora (Op Cit.) hacen referencia a nuevas patologías y trastornos, consecuentes a variadas contingencias socioculturales, entre ellas, la violencia social, que en el siglo XXI se presenta en formatos diferentes, entre ellos la exclusión social, y su asociación al consumo; o bien, en este caso, al nulo o limitado poder adquisitivo con el que muchas personas viven, principalmente en los llamados países en vías de desarrollo.

De esta reflexión surge el elemento cuestionable entre el fundamento y la puesta en práctica de la *Sociedad del Conocimiento*, pues si bien se basa en el recurso cognitivo del saber, existe un talante “social” desatendido que ha de llevarnos a explorar la mínima certeza de las necesidades humanas fundamentales

en el siglo XXI, y con ello incorporar un análisis concienzudo en torno a la principalidad de servicios esenciales (luz), bienes tangibles (computadoras) y de recursos económicos (para el cubrimiento de las cuotas de estos servicios) vinculados a este contexto socio-histórico. Siendo este el panorama resulta fundamental revisar algunas estimaciones que ilustran y dimensionan la introducción y adopción de las TIC en los últimos años, condiciones que pese al precepto del nuevo orden, nos permitirán posteriormente matizar las deficiencias o ineficiencias infraestructurales-económicas, psicológicas, sociales y culturales.

2.2. Las herramientas del Nuevo Orden: las “nuevas” Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

El siguiente apartado tiene como propósito aportar una panorámica en relación a la introducción y adopción de las TIC en los últimos años, pues entendemos que el acto de defender o cuestionar a la *Sociedad del Conocimiento* debe fundamentarse en los alcances y las potencialidades de la misma.

Brevemente y en defensa a la *Sociedad del Conocimiento*, está la condición en que opera la sapiencia o erudición de cada individuo desplegada en cada interacción y lugar de participación, y de la cual se espera que al disponer de las TIC favorezca la edificación y el engrandecimiento del saber colectivo y humano. Hecho por el cual las TIC no deben ser definitorias ni determinantes, pues solo median el proceso (Aibar, 2008; Avendaño & Chao, 2010; Olivé, 2009; Sánchez, 2008).

Por otro lado, el agravio reside en que las TIC son instrumentos confeccionados con miras a ser mercantilizados, y bien puede que estas tecnologías estén reproduciendo sólo los valores y actitudes de los colectivos con poder fáctico (Rodríguez, 2010; Romero, 2006), pues como mencionan Avendaño y Chao (2010), la sociedad se erige sobre ciertos roles de consumo. Cabría preguntarnos qué es lo que se consume y por qué se hace, pues de acuerdo a Bauman (2007) y Yory (2010), el consumo actualmente se posiciona como vehículo *socializador*, al respecto vale la pena mencionar que estas tecnologías permean una imagen idílica

que dista mucho de la realidad (Alva, 2004; Bravo, 2012; Estivill, 2003; Mora, 2012; Ornelas, 2004).

Con el fin de ampliar nuestro contexto de referencia, mostraremos algunas estadísticas que nos permiten dimensionar tanto la introducción y adopción de Internet en calidad del máximo exponente de las TIC durante los últimos años, así como la desigualdad en conexión a esta tecnología que ha llegado a revolucionar el mundo del siglo XXI. Permítaseme advertir que las cifras difieren, y que ello puede parecer incongruente, aunque existen argumentos que indican que las *brechas (Digital, Cognitiva, Social y Cultural)* se encuentran en redefinición constante, ya que responden al escenario volátil en el que cobran vida, en donde los números, las condiciones de conexión, las exclusiones e inclusiones teóricas y prácticas, y por tanto las inequidades, cambian día tras día (Merritt, 2011; Surman & Reilly, 2005; Trejo, 2018; Villanueva, 2006).

Como ejemplo de lo anterior, cabe comparar la información manejada por Felicié (2003), quien ese mismo año denunciaba que solo un 5% de la población mundial tenía acceso a Internet, y que el 90% de los internautas se encontraban en países industrializados, cálculos que distan mucho de las estadísticas ofrecidas por el Banco Mundial (2018); en donde se reporta que el porcentaje de la población mundial con acceso a Internet durante 2000-2005 tuvo el siguiente crecimiento: en 2000 era 6.7%, en 2001 fue 8.0%, en 2002 hubo 10.5%, en 2003 era de 12.2%, en 2004 hubo 14.1% y finalmente en 2005 la cifra llegó a 15.7%.

Igualmente, Felicié (2003) indicó que para esas fechas Estados Unidos de Norteamérica y Canadá concentraban el 57% de los internautas, situación que permitía distribuir el 22% de los internautas restantes en países industrializados de Asia y Europa. Mientras que en los países de América Latina menos del 10% de la población estaba conectada a Internet, condición que se agravaba en Oriente Medio y en África al conseguir tan sólo el 1% en conexión a Internet, contrastando con el dato de que el 70% de los africanos no tenían electricidad para conectar una computadora, y el 40% de la población mundial no poseía servicio de electricidad.

En este contexto, resulta significativo rescatar el reconocimiento hecho por Abdul Waheed Khan, acerca de la deficiencia en acceso a las telecomunicaciones

básicas, en el que se posicionaba el 80% de la población mundial, siendo el continente africano, así como las personas en extrema pobreza, los grupos marginados, la población autóctona, los(as) niños(as) y las mujeres los sectores con mayor vulnerabilidad, debido a que solo el 10% de la población mundial contaba con acceso a Internet (Plathe & Mastrangelo, 2003). Planteamiento que parece confirmarse con el *World Telecommunication Development Report 2002. Reinventing Telecoms*, documento efectuado por la International Telecommunication Union (ITU) (2002), en donde se señala que la Brecha Digital de acceso a Internet en la que se ubicaba la población perteneciente a los Países Menos Desarrollados (LDCs', por sus siglas en inglés), era producto de deficiencias cuantitativa que se estaban desplegando también a aspectos relativos a la calidad de conexión, motivo por el cual solo 0.3% de las personas en esas naciones podían acceder a Internet.

Por su parte, Covi (2004) citando un estudio de Herzog, Hoffman y Schultz del 2003, expuso que de los 600 millones de usuarios con acceso a Internet, el 33.2% se ubicaban en Asia, el 31.3% en Estados Unidos de Norteamérica y Canadá, el 28.9 % en Europa, el 5.3% en América Latina y 1.3% en África. El mismo año, el Fondo Internacional para el Desarrollo Agrícola, señalaba que de los más de 600 millones de personas con acceso a Internet, la distribución se observaba así: 62% para los habitantes de América del Norte y Europa, 5% para América Latina y sólo un 1% para África (Båge, 2004).

Por otro lado, las Estadísticas Delta (2005, en Trujillo, Gómez & Vallejo, 2006) destacaron que en el caso de la penetración del Internet en el continente Americano, Estados Unidos de Norteamérica sobresalía, al poseer, del total de su población, un 68.8% de usuarios de Internet, seguido por Canadá con un 64.2% de penetración. Mientras que América Latina y del Caribe conseguían el 12.5% de usuarios, en donde los países con más bajos porcentajes eran Colombia y Ecuador, con un 6% y 4.5% respectivamente. Posteriormente, es necesario señalar a Europa con el 36.8%, Asia con el 8.9%, Medio Oriente con el 8.3% y África con el 1.8% respecto a la penetración a Internet.

Llegado el año 2008, Aibar (2008) dio a conocer que el crecimiento de usuarios de Internet a nivel mundial durante el periodo de 2000-2008, fue de 256%. Así, la distribución mundial de usuarios de Internet, en 2008, reflejaba que el 38.7% se ubicaban en Asia, el 26.4% en Europa, el 18% en Estados Unidos de Norteamérica, el 9.6% en Latinoamérica y el 3.4% en África.

Precisamente las estadísticas alusivas al tema de Internet a nivel mundial, nos muestran las divergencias distributivas no sólo de esta tecnología sino en relación a los niveles de riqueza y poderío, pues no es casualidad que África figure como el territorio con menor penetración de Internet. A este tenor, un examen minucioso de los datos ha de llevarnos a entender, tal como indican Aibar (2008) y Pérez (2011), que pese a las creencias populares, Internet no es un fenómeno norteamericano, pues si este no fuera un espacio virtual entonces su residencia estaría en Asia o Europa.

Por lo demás, las mismas cifras aportan una idea acerca de la presencia y el uso estratégico, político y creativo de las TIC (Méndez & Rodríguez, 2011; Surman & Reilly, 2005), que bien pueden originar colectivos de personas a favor del reconocimiento y la defensa de los Derechos Humanos. Sin embargo, el hecho de mediar las movilizaciones de protesta a través de estas tecnologías no aseguró en todos los casos el derrocamiento de regímenes autoritarios o ineficientes, ya que como indica Castells (2012) de los movimientos sociales que se denominaron la Primavera Árabe, solo los países en donde preexistía una sociedad civil indignada y focalizada en la búsqueda de emancipación, así como el equipamiento digital, fue posible la experimentación de cambios a favor de la democracia.

En este sentido, valgan como ejemplo las películas documentales *Zero Silence* (Rizvi, Sandel & Von Wallström, 2011), *Forbidden Voices* (Delaquis, 2012) y *Words Of Witness* (Iskander, 2012), que en conjunto registran la Revolución Árabe vivenciada en Túnez, Egipto, Líbano e Irán, en 2010. E igualmente nos muestran a China, que pese a ser uno de los países asiáticos con mayor penetración del Internet en los últimos años, llegó a asemejarse con Cuba, pues ambos contaban con los sistemas más censurados en Internet y con las técnicas más represivas para quienes hicieran circular información en la red que criticara a sus gobiernos.

Situación que ha de monitorearse en el territorio cubano durante los próximos años, ya que desde julio de 2015, su gobierno permitió al consorcio en telecomunicaciones Etecsa comenzar a otorgar Internet con conexión Wi-fi, en las plazas públicas de 16 de sus 144 ciudades, con un costo de dos dólares por hora.

Posteriormente, Tello (2013) expondría que del número total de habitantes reportados en el planeta durante el año 2013, solo 34.3% utilizaba Internet, porcentaje que equivalía a la población cristiana del mundo o a la cantidad de personas que contaba con letrina en sus hogares. Arista que se ve reafirmada con las estimaciones realizadas de 2014 a 2018, por la International Telecommunication Union (ITU), entidad de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), la cual, continua informando que la cantidad de personas con acceso a Internet, aún se encuentra por debajo del 50% de la población mundial, pues se calcula que existen unos 3800 millones de personas que todavía no utilizan Internet (EFE, 24 de noviembre de 2014; Galperin, 2017; ITU, 2016a, b, 2018).

Dicho en otras palabras, las cifras descritas en este apartado no facilitan precisamente hablar de una *Sociedad del Conocimiento*, si bien nos da material para a continuación señalar las discordancias de inserción y uso de las TIC, que como herramientas teóricas dan cuenta de la *Brecha Digital* y la creación de subcategorías asociadas al término, entre las que se distinguen la *Brecha Cognitiva* y la *Brecha Social y Cultural*.

2.3. El desorden y las brechas de la Sociedad del Conocimiento.

Ante el conocimiento previo de la introducción y adopción de las TIC a nivel mundial, puede que nos aproximemos al problema implícito en la *Sociedad del Conocimiento*. Pues desde la perspectiva de Yory (2010), las TIC y en especial el Internet como medios de comunicación, podrían cumplir la aspiración de una *ciudad mundo con verdaderos ciudadanos del mundo*. El inconveniente es que anhelar solo una sociedad significa aumentar las contradicciones colectivas, pues ante la coacción a la semejanza se limita el reconociendo a las diferencias y se desalienta el intercambio de las sociedades y culturas (Arizpe, 2008; Bauman s.f., en Gandini & Libossart, 2015; Beck, 1998; De María, 2001; Tubino, 2013).

Ahora bien, para empezar a dar cuenta de las aspiraciones truncadas en la *Sociedad del Conocimiento*, a continuación nos apoyaremos en la noción de *Brecha Digital, Cognitiva y, Brecha Social y Cultural*.

Históricamente, Pérez (2004) indica que el término *Brecha Digital* fue incorporado en 1995 como punto de discusión en la Cumbre de Bruselas del G7. El hecho es que ese tópico empezó a formar parte de la agenda justo en el tiempo en que la *Sociedad de la Información* hacía evidente que la accesibilidad, como entidad cuantitativa, discrepaba importantemente entre los países desarrollados y las naciones subdesarrolladas o en desarrollo. Porque en 1993 la penetrabilidad ya develaba que Suecia y Estados Unidos de Norteamérica se destacaban como los países con mayor acceso a las TIC (Zermeño, Arellano & Ramírez, 2007).

Precisamente ese panorama dio espacio para describir a la *Brecha Digital* como la diferencia de los que tienen acceso a las TIC versus los que no lo tienen (Merritt, 2011; Pérez, 2004; Rodríguez, 2005; Torres, 2016). Ejemplificando lo anterior, algunos autores subrayan que no se puede esquivar el hecho de que un elevado porcentaje de las TIC siguen siendo sobre todo un servicio privado y costoso (Surman & Reilly, 2005; Trejo, 2018; Trujillo, et al. 2006). Adicionalmente, valdría la pena añadir que todo usuario potencial de las TIC tendría que contar de fondo con la prestación del servicio básico de energía eléctrica en su localidad (Pérez, 2004; Torres, 2016; Trujillo, et al. 2006); que si bien no es una *nueva* tecnología, sí es condición necesaria para aprovechar las otras (Villanueva, 2006), así como la infraestructura del servicio telefónico o cableado pertinente para la interactividad (Felicé, 2003).

Sin embargo, nótese que el entramado actual de la *Brecha Digital* también alcanza para dar cuenta de la divergencia en la posesión de equipos, e incluso, diferencias de acceso y velocidad a través de banda ancha o conexión vía telefónica (ITU, 2002, 2016a; Pérez, 2004; Trejo, 2018). Como mostró Rodríguez (2005), ya que en el contexto mexicano los hogares provistos de computadora en el periodo comprendido de 1992 a 2002, pasó de 2.0% al 13.7% respectivamente; es decir, que tuvo un crecimiento del 600%. Asimismo, Castañeda (2011), refirió que de 1994 a 2010, el formato del computador en las viviendas particulares mexicanas pasó de

ser mayoritariamente PC's de escritorio a laptops pequeñas. Y aunque pudiera suponerse que existe una relación entre el incremento de equipos de cómputo e Internet en los hogares mexicanos, Torres (2016) advierte que en el periodo de 2001-2014 la posesión de computadoras fue mayor que el del servicio de Internet.

Si bien para Felicié (2003), la *Brecha Digital* implica la separación entre las personas (en donde se pueden incluir comunidades, Estados y países) que utilizan las nuevas TIC como una parte fundamental de su vida diaria, y aquéllas que no tienen acceso a las mismas y que, de tenerlo, no sabrían cómo utilizarlas. Conviene referirnos a las estimaciones de 2008, acerca de la penetración del Internet en el continente europeo, en donde los países con más usuarios (al igualar o ascender el 75%) fueron Islandia, Suecia, Austria, Alemania, Dinamarca, Finlandia, Luxemburgo, Holanda y Reino Unido, mientras que Bulgaria, Grecia y Rumania figuraron con menos usuarios (al no alcanzar el 50%) (Aibar, 2008; Pérez, 2011).

Evidentemente Felicié (Op Cit.) aún pronunciándose en torno a la *Brecha Digital*, fue prefigurando la subcategoría de *Brecha Cognitiva*. Ya que esta considera el efecto obstaculizador de los elementos y los ámbitos educativos, culturales y lingüísticos que pueden despuntar de la *Brecha Digital*. Porque la *Brecha Cognitiva*, hace referencia a la posible emergencia de sectores de la población poco o nulamente familiarizados con las TIC (Campos, 2007), lo cual limita e imposibilita la apropiación y formulación de nuevos conocimientos en, a través y más allá de las TIC.

En efecto, la edad y el nivel de educación son elementos que marcan la presencia de sectores más cercanos, dispuestos y capacitados a adoptar las TIC. Tal como sucedía en España durante el periodo de 2008-2011, en donde el uso de las TIC era mayoritariamente de las personas jóvenes, ya que el 72.3% de los usuarios de Internet se ubicaba en el rango de 10 a 14 años (Sánchez, 2008), y un 85% de las personas de 18 a 29 años eran usuarios habituales de estas tecnologías (Méndez & Rodríguez, 2011).

Otra subcategoría de la *Brecha Digital* es la *Brecha Social y Cultural*, pues se entiende que las sociedades humanas que no tienen la oportunidad de acceder y asimilar la revolución digital, pueden ver afectado el desarrollo potencial que

podría surgir del uso de la tecnología, por ejemplo: producir cultura, retroalimentarse de otras prácticas culturales e innovar en las suyas, así como integrarse laboralmente a la economía digital (Trujillo, et al. 2006; Torres, 2016). Quizás de ahí que Félix-Verduzco y Torres (2018), vengán distinguiendo que en la literatura actual concerniente al cambio tecnológico en el ámbito laboral, la adopción tecnológica se considere complementaria a los trabajadores calificados, y fundamental en aquellos empleados con baja calificación.

Así pues, aunque Pérez (2004), Torres (2016) y Villanueva (2006) no hacen referencia explícita a la *Brecha Social y la Cultural*, sí explican que la *Brecha Digital*, vista como el conjunto de deficiencias de acceso, puede mermar el desarrollo potencial que podría surgir del uso de la tecnología. Por lo tanto, dicho fenómeno se divide en tres niveles: a) *Brecha Global*: ocurre entre las naciones desarrolladas y las que están en vías de desarrollo, b) *Brecha Social*: presente entre los integrantes de una misma sociedad, en donde se encuentran los info-ricos y los info-pobres, y c) *Brecha Democrática*: que sucede entre aquéllos que estando en línea, usan el potencial de las TIC e Internet, decidiendo y aumentando su participación en la vida pública y los procesos políticos, contra aquéllos que deciden no hacerlo.

2.3.1. La Brecha Digital.

Desde el punto de vista de Villanueva (2006), la *Brecha Digital* representa un constructo carente de validez teórica, ya que permite una rica variedad de definiciones, planteadas según los intereses o sesgos de los que discuten. De ahí que para el autor resulta vergonzoso que la *Brecha Digital* no se haya podido comprender como el resultado de una serie de deficiencias existentes previamente a la llegada de Internet y la difusión masiva de las TIC (Méndez & Rodríguez, 2011), pues dicha brecha o diferencia bien puede encontrar su origen a través de una larga lista de productos y servicios (segmentados entre públicos y privados), por ejemplo, agua potable, educación de alta calidad, saneamiento y salud.

En particular, la *Brecha Digital* en México es explicable a medida que se asimila a esta nación como un país multicultural de fondo, y joven en el acceso a las TIC. En donde sus pobladores se caracterizan por tener un desarrollo económico

y social desequilibrado que influye notablemente en la inequitativa distribución no sólo de la riqueza y las TIC, sino también de los servicios más elementales (Castañeda, 2011; Rodríguez, 2005).

Porque en el año 2001, el Instituto Nacional de Estadística Geografía e Informática (INEGI) comunicó que únicamente el 12% de los hogares contaban con computadora, y de ese reducido porcentaje, sólo la mitad estaba conectada a Internet (Zermeño, et al. 2007). Así, en el año 2000, menos del 10% de los hogares del territorio nacional contaba con una computadora, mientras que el 90% de los habitantes carecía de ella. En cuanto al acceso y uso de Internet, en 2001 se contaba con 7 millones de usuarios, en el 2004, el 18.4% de los hogares mexicanos contaban con computadora y el 9% con conexión a Internet (Rodríguez, 2005).

Las estimaciones más recientes correspondientes a la penetración de las TIC en México son otorgadas por la Asociación de Internet.MX; antes la Asociación Mexicana de Internet (AMIPCI); y respaldadas por el Banco Mundial (2018), de acuerdo al crecimiento en el porcentaje de usuarios(as) mexicanos(as) que tuvo lugar de 2006 a 2017. Así pues, la Asociación de Internet.MX reporta en 2019, a través de su *15° Estudio sobre los Hábitos de los Usuarios de Internet en México*, que el número de usuarios en el territorio nacional ha tenido el siguiente crecimiento en los últimos 13 años: en 2006 eran 20.2 millones, en 2007 fueron 23.9 millones, en 2008 hubieron 27.6 millones, en 2009 la cifra fue de 30.6 millones, en 2010 fue de 34.9 millones, en 2011 fueron de 40.6 millones, en 2012 la cifra fue de 45.1 millones, en 2013 hubieron 51.2 millones, en 2014 eran 53.9 millones, en 2015 hubieron 65.8 millones, en 2016 fueron 70 millones, en 2017 eran 79.1 y finalmente en 2018 la cifra llegó a 82.7 millones de usuarios (Asociación de Internet.MX, 2019).

Sin embargo, no olvidemos que para Crovi (2004) resulta esencial que la *Brecha Digital* deje de reconocerse por el acceso o no acceso, el dinero o los escasos recursos, y empiece a hacer mención de sus implicaciones a través de 5 escenarios, que son: a) Tecnológico: referido a la infraestructura disponible así como al grado de actualización de la misma (software/hardware), b) Económico: manifestándose a través de la falta de recursos de ciertos sectores sociales (gobiernos, grupos privados y personas físicas) para acceder a las TIC, c) Cultural:

en donde se vinculan las habilidades y saberes necesarios para la apropiación adecuada de los nuevos medios y de las TIC, d) Información: marcada diferencia entre los sobre-informados y los desinformados, y e) De participación: aprovechamiento y apropiación de los recursos aportados por la innovación tecnológica y su empleo en un contexto democrático (favoreciendo el reconocimiento de un marco social y legal, articulado en la igualdad, el respeto, la libertad de expresión e intervención en decisiones de incumbencia global).

Ahora bien, si consideramos el argumento de Covi (Op cit.) en relación a los escenarios que permiten el estrechamiento de las divergencias y lo aplicamos al *Proyecto e-México* y *CompuApoyo*, podemos observar que estos expiraron no solo por las desavenencias en infraestructura y de recursos humanos (Alva, 2004; Burkart, 2007; Merritt, 2011), sino por la ineficiencia en las cinco plataformas. Es decir, que de fondo México reflejó no contar con el sistema *económico, tecnológico* (y mucho menos legal) para posibilitar dichos proyectos, lo que ocasionó pasar por alto que la tecnología debía adaptarse a los niveles de *información y participación* característicos de la *cultura* receptora; en cuanto a competencias lingüísticas y costumbres, así como conseguir vincularse al sector educativo.

En el mismo contexto, vale la pena rescatar la postura de Rodríguez (2005), quien años atrás aseguró que la sociedad mexicana permanecía en el lado oscuro de la *Brecha Digital*, pese a que los aparatos vinculados con la capacidad de transmitir y recibir información, entre ellos la radio, el televisor, el teléfono fijo y móvil, las computadoras e Internet se encontraban en los hogares mexicanos. Situación que hasta la fecha parece vigente debido a los siguientes motivos:

1. La penetración y utilización de las tecnologías difieren de acuerdo a la zona geográfica y clase económica: Ciudad de México (CDMX), Estado de México y Morelos son las entidades con mayor número de internautas (Asociación de Internet.MX, 2016, 2017, 2018, 2019; AMIPCI, 2012, 2013, 2014, 2015; INEGI, 2012, 2013, 2014, 2015b, 2016, 2017; Torres, 2016; Zermeño, et al. 2007); entidades ubicadas en las zonas urbanas del centro y norte del país. Mientras los hogares mexicanos que se localizan particularmente en las

zonas rurales y entidades deprimidas económicamente, sobre todo en el suroeste y sureste mexicano, por ejemplo: Chiapas, Guerrero, Oaxaca, Campeche, Quintana Roo, Tabasco y Yucatán (Asociación de Internet.MX, 2016, 2017, 2018; AMIPCI, 2012, 2013, 2014, 2015; INEGI, 2012, 2013, 2014, 2015b, 2016, 2017, 2018), todavía se debaten en la pobreza nutricional y en la acentuada privación social resultante de la revolución digital.

2. Más de la mitad de los usuarios de Internet se ubican en el rango de edad que comprende de los 12 a 34 años de edad (Asociación de Internet.MX, 2016, 2017, 2018, 2019; AMIPCI, 2012, 2013, 2014, 2015; Félix-Verduzco & Torres, 2018; INEGI, 2012, 2013, 2014, 2015b, 2016, 2017, 2018; Rodríguez, 2005; Torres, 2016).
3. Estimación sesgada de las características de las TIC: cualitativamente hablando, las TIC nos hacen certificar al conocimiento teórico y tecnológico de la ciencia como la base del poder; es decir, que representan un valor agregado a la persona en licencias de dominio; mismo que nos hace suponer favorece el progreso y desarrollo personal (Estivill, 2003; Franco, 2018; Romero, 2006; Torres, 2016; WIP, 2011; Yory, 2010).

Tocante a lo anterior, Surman y Reilly (2005) reconocen que aunque la batalla por el acceso todavía no ha terminado, el cambio más importante que ha de experimentar el término *Brecha Digital*, será el de atender las diferencias en los procesos de aprendizaje, apropiación y aspectos culturales en los usuarios de las TIC para dar cuenta de la colaboración y los comportamientos en pro de una cultura basada en la igualdad.

2.3.2. La Brecha Cognitiva.

Categorícamente, la *Brecha Cognitiva* es considerada consecuencia de la *Brecha Digital*, cuando ésta es descrita exclusivamente como la desigualdad infraestructural a nivel mundial en el acceso de las TIC, la cual deriva en dificultades formativas, lingüísticas y culturales que provocan sectores poblacionales psicológicamente deshabitados de las características de las TIC (Campos, 2007; Estivill, 2003,

Felicié, 2003). Situación que resta la adhesión de las personas a estas tecnologías, pudiendo anticipar valores y actitudes tecnofóbicas o tecnofílicas (Carbonell, 2014; Rebollo & Vico, 2014; Vitores, 2006).

Tocante a los factores de educación recibida y la edad, Baccin (2004), Méndez y Rodríguez (2011), así como Yory (2010) explican que la exposición a las TIC podría estar dando pie a una designación de “estatus” dentro de la *Sociedad del Conocimiento*. Asimismo, la Asociación de Internet.MX (2016, 2017, 2018, 2019), AMIPCI (2012, 2013, 2014, 2015), Félix-Verduzco y Torres (2018), Rodríguez (2005) y Torres (2016), señalan que más de la mitad de la población que usa Internet está en edad escolar; es decir, primaria, secundaria, preparatoria y licenciatura. En donde más de la mitad de los usuarios de los diversos dispositivos con conexión a Internet se encuentran entre los 6 y los 24 años, mientras que a partir de los 45 años el uso de las TIC es más bien inusual, y constituyen apenas uno de cada diez usuarios (Asociación de Internet.MX, 2016, 2017, 2018; AMIPCI, 2015; INEGI, 2012, 2013, 2014).

Precisamente la *Brecha Cognitiva* asociada al factor edad, suministra un importante debate en relación al calificativo que debe aportarse a la brecha generacional. Por un lado, Prensky (2001) apreció la diferencia entre los Nativos Digitales (los nacidos y operadores de las TIC con visible facilidad) versus los Inmigrantes Digitales (los individuos que cognitivamente, generacionalmente y culturalmente no logran entender y dominar las bondades de las TIC). Por otro lado, está la propuesta de denominar Nativos Interactivos a los individuos que conciben la tecnología y sus funcionalidades como elemento de la naturaleza que conocen, por tanto no necesitan aprendizaje específico de estas tecnologías (Méndez & Rodríguez, 2011).

Aunque existen argumentos que señalan que las TIC y sus *brechas* son una moda, una idea pasajera o transitoria, para Galperin (2017) y Merritt (2011), la *Brecha Digital* que se fusiona al factor edad no es un fenómeno temporal de las TIC, más bien consideran que podría estar dando cuenta de las diferencias que están ocurriendo de acuerdo a la adopción en grupos específicos.

Para Carbonell (2014) y Méndez y Rodríguez (2011), las implicaciones psicológicas y cognitivas de la habituación a las TIC podría denotar conformidad o resignación a las prácticas de hipervigilancia, hipercontrol y obligatoriedad implícita en estas tecnologías. Así Vitores (2006), reflexiona que

[estar] en la “era” o la “sociedad de la información” o en “la sociedad digital”, implica asumir que vivimos cada vez más en “sociedades de la vigilancia” [y estas] (...) cada vez más tecnologizadas, estarían haciendo de la vigilancia algo generalizado, algo con pretensiones de ser total. Vigilancia para todos y siempre. (p.49)

Tello (2013) a su vez nos recuerda que Internet, como hijo pródigo de las TIC, se vendió a la propuesta del mercado desde 1996, es decir, que la lógica económica de las TIC opera a través del acopio, almacenamiento de datos personales y su posterior tratamiento algorítmico-matemático con el propósito de ofertar las predicciones resultantes, y con esto establecer ciertas ordenanzas o crear varios huecos legales por surcar, que en suma van instituyendo un marco de normalidad o una serie de expectativas a cumplir por los usuarios (Lagunes, s.f., en Vázquez, 15 de septiembre de 2018; Lefranc, s.f., en Capilla, 2 de julio de 2018).

Por el momento, una de las estrategias más certeras para erradicar la *Brecha Cognitiva* sería fomentar a nivel mundial la alfabetización digital; constituida por: a) alfabetización cibernética, que comprende la habilidad para usar la computadora en la solución de problemas, incluyendo el conocimiento de su estructura, así como las operaciones y programas de soporte lógico, y b) alfabetización informática, relacionada al uso y manejo adecuado de la información que llega a través de los medios tecnológicos, en donde se ponen en juego habilidades como la discriminación y evaluación de dicha información (Chamorro & Palacio, 2014; Galperin, 2017; Meyers, Erickson & Small, 2013; Simsek & Simsek, 2013).

En lo concerniente al contexto mexicano, Merritt (2011) reporta que el interés por favorecer la entrada de los individuos a la *Sociedad del Conocimiento* se ha venido observando principalmente a través de políticas públicas, iniciativas

gubernamentales y la instrumentación de programas en coordinación con cuerpos internacionales, tales como el Banco Mundial y la UNESCO.

Valga como ejemplo a lo anterior, el modo en que operó el Proyecto de Radio Maya (Båge, 2004). El primer paso fue apoyar a los niños de dicha región, quienes con conocimientos de lectura y escritura tanto en español como maya, desarrollaron el contenido de futuros programas radiales a través de la información consultada en Internet, y contextualizada a aspectos de interés local (precios y mercados para vender sus cultivos, y los requisitos para acceder a programas de micro-crédito). Posteriormente, esos programas se difundieron radiofónicamente, pues la radio era el medio de comunicación por excelencia de dicha comunidad. Por lo tanto, el proyecto creó un primer vínculo entre información y conocimiento a través de las TIC; en segundo lugar estableció un puente entre las generaciones jóvenes (realizadores) y las generaciones más grandes (receptoras), quienes al no hablar español pudieron recibir dicha información en maya.

Sin embargo, nótese que algo no está marchando bien en el contexto nacional, pues Burkart (2007) y Merritt (2011) comentan que el *proyecto e-México* fue resultado de las evaluaciones y presiones internacionales que obligaban al país a cumplir con los convenios de Servicio y Expansión Universal. De igual manera, Avendaño y Chao (2010), enfatizan la debilidad o insuficiencia del gobierno mexicano para programar el ingreso a la *Sociedad del Conocimiento* durante la gestión de Felipe Calderón.

Considerando lo anterior, eventualmente el México actual en vías a la *Sociedad del Conocimiento* nos remite a una realidad particular, en la cual las discordancias infraestructurales-económicas y las particularidades psicológicas enlazadas pueden estar representando la plataforma que segrega y potencia la exclusión en y del ámbito social, situación que nos exige hacer una inspección más precisa de la *Brecha Social y Cultural* en el contexto nacional.

2.3.3. La Brecha Social y Cultural.

En vista de los argumentos de Pérez (2004), Trujillo (et al. 2006) y Villanueva (2006), la *Brecha Social y Cultural* es el apéndice de la *Brecha Digital*, que estructurándose

por una serie de insuficiencias de inserción y acceso a las TIC, termina incidiendo y coartando el desarrollo virtual a nivel global, social y democrático que podría surgir del uso de estas tecnologías.

A este respecto, cabría indicar que la exclusión social ocurre tanto en países desarrollados como en naciones en vías de desarrollo. Pero el proyecto al que aspira la *Sociedad del Conocimiento* podría perfilar dicho fenómeno de manera totalmente diferente. Ya que en palabras de Abdul Waheed Khan (Plathe & Mastrangelo, 2003), Olivé (2009), y de Surman y Reilly (2005), este nuevo orden social postula no sólo el manejo de las TIC, sino el reconocimiento de habilidades y actitudes previas que han de favorecer el uso estratégico del conocimiento para mediarlo con ayuda de las TIC, como el escenario necesario para posibilitar la transformación social, cultural, económica, política e institucional con vistas a la tan ansiada paz mundial y la justicia social.

Ahora bien, uno de los principales retos es fusionar los matices de la exclusión social en el terreno de las TIC y la *Sociedad del Conocimiento*. Esto significa prestar atención al proceso o la trayectoria de separación, que a nivel global puede minimizar la participación en escenarios cada vez más grandes destinados al mejoramiento macrosocial. Siendo este el caso, resulta importante lo referido por la Asociación de Internet.MX (2016, 2017, 2018, 2019), AMIPCI (2012, 2013, 2014, 2015), Bringué y Sádaba (2009), INEGI (2012, 2013, 2014, 2015b, 2016, 2017, 2018) y Rodríguez (2005), en cuanto a que la mayoría de los usuarios de Internet en México, son individuos de entre 6 a 24 años, mismos que expresan intereses, habilidades y actitudes predominantemente a través del uso de las redes sociales (Facebook, WhatsApp, Twitter, Instagram) y el correo electrónico. Sin embargo, esta situación podría estar coartando tanto el conocimiento como el entendimiento de problemas del escenario social inmediato y resultar en una errada o poco contextualizada manera de proponer soluciones a problemas locales con recursos tangibles y/o al alcance (Olivé, 2009, 2014; Yory, 2010), y por tanto, limitar el uso estratégico de Internet y la virtual colaboración global dispuesta a través de las TIC.

Otro ejemplo lo constituye el que una parte considerable de los no usuarios mexicanos de Internet tienen interés en el medio, pero no poseen la capacidad

económica para solventar su conexión permanente; lo anterior hace referencia a los sectores de la población de menos de 3 - 12 años (Asociación de Internet. MX, 2016, 2017, 2018, 2019; AMIPCI, 2013, 2014, 2015; WIP, 2011, 2013a), misma porción poblacional reconocida por el CONAPRED (2011, 2018a, b) y el Plan Nacional de Desarrollo (2013) como grupo vulnerable y propenso a prácticas discriminatorias. De ahí que Felicié (2003) y Mora (2012) consideren que si el nuevo ejercicio de la democracia descansa en el acceso libre a la información y en la igualdad, entonces entendamos que sólo tienen acceso a la información aquéllos que pueden costearla.

En relación a lo anterior, obsérvese que en México la mayoría de los equipos de cómputo presentes en los hogares fueron adquiridos principalmente al contado, aunque cabe señalar que esta modalidad disminuyó en 2005, seguida de la de parcialidades, y un último modo que hacía referencia a la donación y/o regalo de equipos obsoletos. Además, en el 2005, las razones expuestas para no tener una computadora en casa fueron: 1) falta de recursos económicos para adquirir una computadora, 2) tener una computadora no era considerada una prioridad, y 3) desconocer cómo usarla y su utilidad, así como no sentir interés por ella (Rodríguez, 2005). A este respecto, el INEGI (2012, 2013, 2014, 2016, 2017) ha dado a conocer a través de sus *Encuestas Nacionales sobre Disponibilidad y Uso de Tecnologías de Información en los Hogares* (ENDUTIH) que aún en el periodo que comprende de 2011 a 2017 más de la mitad de los hogares señalaron carecer de computadora principalmente por limitantes económicas, evento que se repite desde el primer levantamiento de la encuesta en 2001, cuando alcanzó casi el 70% de respuesta. Asimismo, seis de cada diez encuestados de 2011 a 2014 indicaron que la falta de recursos económicos es la principal razón de no contar con el servicio de conexión a Internet.

Retomando la postura de Mora (2012), acerca de las nuevas patologías y trastornos consecuentes a variadas contingencias socioculturales, entre ellas, la violencia social, que en el siglo XXI se presenta en formatos diferentes, como la exclusión social, y su asociación al consumo, advirtamos que la meta de la *Sociedad del Conocimiento* está inscribiendo un nuevo orden social, en el cual las TIC y sus

funciones representan medios de adecuación y adhesión al requerimiento social dominante (Vitores, 2006).

Dicho en otras palabras, el problema es que al existir un marco normativo acentuado por la *mediación* de las TIC, se está incitando a prácticas consumistas con el fin de potenciar el desarrollo y nivel de socialización, en donde como indica Yory (2010), se instituye la idea del *tener es ser*. Esto significa que el sujeto torna su mira esperanzada al pilar del Mercado, lo que lleva a la noción de individuo libre a condición de los bienes y propiedades que posee, porque es transformado en un *homo economicus* que se aparta del *ser con necesidades de autodeterminación*; expresión, reconocimiento y reafirmación de sí mismo y de sus relaciones (Bauman s.f., en Gandini & Libossart, 2015; Conde, 2006; García, 2013; Samour, 1998). Asimismo, se estimula la exclusión social de aquellos que se apartan del discurso hegemónico que considera a la *Sociedad del Conocimiento* como un sistema aparentemente inclusivo.

Para Méndez y Rodríguez (2011), el potencial establecimiento de un proceso de ciudadanía digital en la *Sociedad del Conocimiento*, puede robustecer aún más las diferencias sociales previas a la entrada de las TIC, cuando las administraciones y sus servicios materialicen el acceso a sus recursos a través de estas tecnologías (CONAPRED, 2018a). Valga hacer mención de diversas administraciones en México, que ante la presencia de algún fenómeno natural (temblor, frente frío o inundación) que afecta a la población en general, han dispuesto la información más actualizada por medio de sus cuentas oficiales de Twitter o Facebook.

Volviendo una vez más al caso de México, el Plan Nacional de Desarrollo (2013) enfatizó en la articulación de un México Incluyente, lo que significaba alcanzar la igualdad de género y remediar la exclusión a la que han sido dispuestas las personas con discapacidad, los indígenas, los niños y los adultos mayores. Asimismo, de este oficio se desprendió el propósito de incorporar a esta nación a la *Sociedad del Conocimiento*, durante el primer semestre de 2014, con una inversión de 750 millones de pesos con los que la Secretaría de Educación Pública (SEP), adquirió 240 mil laptops y tablets que fueron entregadas gratuitamente a estudiantes de quinto y sexto de primaria en Tabasco, Colima y Sonora. Sin embargo, ese

programa de supuesta disminución de la brecha digital, y de una aún más cuestionable inclusión y alfabetización digital no escapó de más de cuatro mil equipos que mostraron desperfectos y de nueve mil solicitudes; generalmente hechas por los padres y/o tutores de los estudiantes, de ayuda para resolver problemas técnicos (Poy, 14 de mayo de 2014).

Pese a la modulación del Plan para un México Incluyente en torno a la *Sociedad del Conocimiento*, cabe resaltar que este se focalizó en el sector constituido por los(as) niños(as) y los jóvenes del país, es decir, que la intervención gubernamental se destinó principalmente a la educación. Lo cual puede ir perfilando una aparente cuestión social en pro de la inclusión social, decimos “probable” porque al concentrarse en la educación de los sectores más jóvenes de la población el proyecto puede juzgarse visionario.

El problema que avistamos es que el Estado Mexicano terminó desestimando la exclusión social inmediata que la propuesta refirió al sector poblacional de adultos jóvenes y adultos que, aun siendo potencialmente productivos para el régimen, comenzaron a ver vulnerados sus derechos humanos de tipo colectivo, específicamente los concernientes a la seguridad económica, el trabajo (Félix-Verduzco & Torres, 2018; Franco, 2018; Schatan, 2018; Torres, 2016), la seguridad social, la salud física y mental (Bravo, 31 de mayo de 2019; CONAPRED, 2018a), la participación en la vida cultural del país, el gozar los beneficios de la ciencia y la investigación científica, literaria y artística.

Porque el paradigma o nuevo orden de la *Sociedad del Conocimiento*, significa entrar a una realidad con valores, intereses, hábitos e interacciones sociales que exigen habilidades, conocimientos, disponibilidad relacional y recursos económicos vinculados a las TIC. Lo anterior se asemeja a una norma social dominante, en donde el poseer, es distinguirse de y ante los demás, por tanto ser reconocido como parte de la pirámide social (Hitti et al. 2011; Santos, 2006; Yory, 2010).

De hecho, la seguridad económica que provee el trabajo, cada vez va siendo más condicionada a las competencias computacionales que el postulante posee. Asimismo, la seguridad social y la salud física y mental por un lado, la vida cultural

y hasta la cotidianidad burocrática (como declaraciones fiscales, inscripciones escolares, etc.) por el otro, se están orientando a los que con poderío cognitivo son habilidosos computacionales, pues muchos trámites que anteriormente se realizaban cara a cara con la institución correspondiente, han migrado al formato virtual supuestamente para agilizar y gestionar eficazmente bienes y servicios, sin considerar la exclusión de grupos no solo desfavorecidos como los ancianos, los indígenas o los pobres sino a los colectivos inarticulados del acceso, uso, posesión y sobre todo adopción de las TIC. Estas situaciones lejos de impulsar el avance de la ciencia, la investigación científica y la tecnología, van imponiendo y coartando la participación de algunos individuos o grupos en la vida social y cultural del país, y por ende en la *Sociedad del Conocimiento*.

III. INVESTIGACIONES RELATIVAS A LA EXCLUSIÓN SOCIAL EN LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO.

El siguiente apartado tiene como propósito exponer las investigaciones más relevantes concernientes a la tendiente exclusión social en la *Sociedad del Conocimiento*. Por tal motivo, conviene recordar que la concebimos como el proceso de separación que un individuo y/o grupo experimenta bajo el establecimiento de una norma social dominante y el acceso condicionado a los mecanismos que favorecen la satisfacción de un plan de vida. Porque de este modo, la doctrina del grupo hegemónico hace operar un complejo sistema de valores, creencias y conductas que se supone *debe* ser compartido y apreciado por sus integrantes (De Venanzi, 2005), así como por todos aquellos aspirantes a ese eje de poder.

Para Araya (2012), quien realizó una investigación antropológica cibernética, resulta peculiar cómo la cotidiana exclusión espacial urbana enfrentada por los vendedores ambulantes está fijándose en el ciberespacio. Pues el gobierno y los medios de comunicación, en su formato convencional y online, difunden noticias, fotografías y videos con el propósito de caracterizar a estas personas como incultas, improductivas, invasoras del espacio público e incitadoras del crimen y la inseguridad en las metrópolis. Hecho que lleva a desestimar el valor histórico y cultural de estos actores sociales, además de estimular prácticas

prohisorias para el ejercicio de los derechos económicos y laborales de estos personajes.

Aunque el CONAPRED (2014), De Venanzi (2005) y Felicié (2003), mencionan que la exclusión suele originarse por factores de índole económica, cultural, social, jurídica o una combinación de estas, en la actualidad, la exclusión social también se está observando en torno a los elementos característicos de la *Sociedad del Conocimiento* y la esencialidad de las *Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)*.

Siendo este el caso, resulta ilustrativo el examen llevado a cabo en Argentina, por Borgaminck y Baquerin (2002), quienes encontraron que la exclusión respectiva al acceso y uso de las TIC, en una muestra de estudiantes de enseñanza media privada, se asociaba al nivel socioeconómico. Es decir, que a mayor nivel socioeconómico familiar, aumentó la presencia de computadora e Internet en casa. Asimismo identificaron que el acceso y uso frecuente influía en la manipulación estratégica de la estructura, los programas y las funciones de las TIC.

Ante esto, Dupas (2004) señala que la nueva lógica global vinculada a la revolución de las TIC está incrementando las aspiraciones de consumo en gran parte de la población mundial, lo cual, desde la perspectiva de Lefranc (s.f., en Capilla, 2 de julio de 2018), se debe a que “la tecnología informática y de comunicaciones se convirtió en una cuestión de mercado privado en manos de unas cuantas gigantescas corporaciones y eso le da sus características de las cuales no podemos escapar”. De ahí que resulta interesante la conclusión de García (2008), quien indica que la percepción de utilidad tecnológica estimula indirectamente el consumo vía Internet, debido a que los individuos poseedores de alguna TIC (teléfono móvil, software o hardware), se ven expuestos al potencial consumo de otros productos y servicios que se anuncian y venden a través de la primera tecnología adquirida.

Si bien el anhelo de consumo aplicado en los sectores de mayor pobreza ya indica un foco de exclusión, desde la perspectiva de Duhart (2006), es muy importante no perder de vista la existencia de dimensiones sociales de exclusión, mismas que plantean el análisis de las características relacionales del poder y de la

privación. Siendo este el caso, retomemos las contribuciones del estudio *Social Interactions and the 'Digital Divide': Explaining Regional Variations in Internet Use* (Agarwal, Animesh & Prasad, 2005), en donde se observó que la elección personal y la influencia social de los pares actuaban como determinantes del uso o no uso de las TIC, en el contexto norteamericano.

Lo anterior demuestra que las divergencias tecnológicas pueden desplegarse aún en países considerados del Primer Mundo, en donde a pesar de contar con la infraestructura necesaria, resultan evidentes las amplias diferencias que provocan las características relacionales de cada contexto social. Circunstancia que ha de hacernos reflexionar sobre el patrón de transgresiones que representa la exclusión social, pues esta opera en las dimensiones o sectores micro, meso y macro del individuo y/o grupo excluido (Estivill, 2003). Planteamiento que en el escenario de la *Sociedad del Conocimiento*, puede ir matizando la suspensión de identificación y pertenencia potencialmente obtenida a través de los otros, ya que las tecnologías se distinguen por su carácter sustantivo y social, pues aumentan la cantidad, variedad e intensidad de relaciones y de comunicaciones (Gergen, 1992).

Dicho de otra manera, la exclusión puede instrumentar gradual e insospechadamente, en cualquier individuo y/o grupo agravamientos psicológicos, económicos y relacionales que terminan condicionando a la ciudadanía completa (Barba, 2009, 2010; Batta, 2008; Conde, 2006; CONAPRED, 2014; De la Fuente & Sotomayor, 2009; De Venanzi, 2005; García, 2013; Gómez-Hernández, et al. 2017; Hernández, 2008; Pineda, 2007; Tubino; 2013), es decir, el reconocimiento y ejercicio de la igualdad, la equidad, los derechos humanos, así como el acceso pleno a la protección y el desarrollo social.

Analicemos en este caso, la situación que enfrentan las personas con algún tipo de discapacidad y que a menudo encuentran barreras para acceder a los productos y servicios de las TIC. Pues estos dispositivos raramente están diseñados para garantizar el acceso y uso de los ciegos, sordos o los sujetos con problemas de aprendizaje, y optar por una adaptación representa invertir una elevadísima cantidad de dinero. Precisamente, Calvo y Rojas (2007), el CONAPRED (2 de mayo de 2018), De la Fuente y Sotomayor (2009) así como Ferreira (2008), advierten que

las TIC como instrumentos de ejercicio de los derechos e inclusión socio-digital, tienen entre otros tantos pendientes materializar los temas prioritarios de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad (CDPD) y la legislación de *Accesibilidad electrónica*.

A este tenor, reconocemos que la tarea de dimensionar la exclusión social en torno a la *Sociedad del Conocimiento*, significa enfrentar a sus detractores y esclarecer que la exclusión social emergente del acceso, la posesión, el uso y la apropiación de las TIC, no puede ser explicada a través de la cohesión interna de los grupos subordinados. También denomina autoexclusión, el no acoplamiento a una moda o una idea transitoria (De Venanzi, 2005; Estivill, 2003). Porque de hecho, las modificaciones ocurridas en la *Sociedad del Conocimiento* no solo están implicadas en el ámbito social, sino que se encuentran impulsadas desde la estructura y logística del ámbito educativo y la esfera político-económica. Esto significa que existen instituciones y estructuras de mayor grado a las que les incumbe garantizar los mecanismos de acceso a este proyecto (Félix-Verduzco & Torres, 2018; Franco, 2018; Olivé, 2009; Schatan, 2018).

Como ejemplo de lo anterior, valgan de referencia los estudios *La brecha digital de las generaciones futuras* (García, 2008), *México: estructura reflejante de la percepción de eficiencia de uso de Internet* (García, 2012), *Uso de laptops por estudiantes universitarios y su impacto en la eficiencia académica* (García, Corrales & Maldonado, 2013), *Why Hong Kong students favour more face-to-face classroom time in blended learning* (James & Lee, 2007), *Un caso de integración de TIC que no agrega valor al aprendizaje* (Jaramillo & Ruiz, 2009) e *Infraestructura tecnológica y apropiación de las TIC en la Universidad Autónoma del Estado de Morelos* (Torres, Barona & García, 2010), que en conjunto dan a conocer cómo las expectativas burocráticas del ámbito educativo, pese a modularse vía políticas educativas en relación al acceso, uso e integración de las TIC, sobrepasan las condiciones reales de los entornos educativos universitarios.

Pues los resultados de dichas investigaciones muestran que la adquisición de infraestructura y de equipos modernos no es sinónimo de apropiación y del uso acertado de las TIC, ya que el abastecimiento de instalaciones tecnológicas y el

suministro de equipos digitales dependen en muchas ocasiones de un inapreciable o inexistente equipo de personal especializado en mantenimiento. Asimismo, la utilización de las TIC por parte de los docentes resulta obstaculizada por sus actitudes, el nivel de conocimiento y el grado de manipulación de estas, pues escasea la oferta de cursos por parte de la institución para capacitar a la plantilla de docentes. Finalmente, estas indagaciones insisten en que los alumnos necesitan desarrollar las actitudes de autodidactismo y autogestión, así como los valores afines al trabajo en equipo y la comunicación efectiva, aspectos asociados al aprendizaje profundo y significativo esperado en la *Sociedad del Conocimiento*.

Con respecto al punto anterior, en donde los autores hacen una serie de recomendaciones sobre las características no encontradas en sus muestras de estudio, se vislumbra un eje de la *Brecha Cognitiva*, que como desfase generacional indica la presencia de los *nativos digitales*, es decir, la generación compuesta por individuos de 18 a 24 años de edad que fueron investigados a través del estudio *GENE-TIC*; realizado en el Instituto Francés de Encuestas (BVA). De modo que, se les define como seres informados, selectivos y buenos comunicadores, lo cual, provoca la desconfianza y renuencia a la autoridad, así como un grado mayor de consumo y simbiosis por las tecnologías (BVA, Juin 2010).

Justamente, lo anterior nos hace reflexionar acerca de que la presencia de instituciones sociales interesadas en integrar las TIC, la emisión de estatutos legales y la emergencia de grupos más cercanos a estas tecnologías, puede fusionar y totalizar, explícita o implícitamente, las normas y valores que incitan la exclusión de los que en el siglo XXI, no acceden, poseen, usan ni se han apropiado de las TIC.

Porque ha de hacerse notar que generalmente la estimación de la *Brecha Digital* (con sus subcategorías) o la inclusión socio-digital responde a complejos elementos económicos y políticos con el fin de transmitirla a las agencias multilaterales y sus intereses de expansión global. Para Mansor y Nascimento (2008), es importante la desatención prestada a los aspectos cualitativos, pues en Brasil la encuesta anual sobre *Brecha Digital* considera como *digitalmente incluida* a toda persona que haya accedido a Internet por lo menos una vez en los últimos tres meses previos a la encuesta. De igual manera, la Asociación Mexicana de

Internet (AMIPCI), hoy Asociación de Internet.MX, desde sus inicios se ha distinguido por analizar el tópico de las TIC a través de su influencia industrial-comercial, así se desestima recoger información sobre los no usuarios de las TIC o las entidades con menor penetración a estas tecnologías.

Adicionalmente, la exclusión social se ejerce desde la esfera política, tal y como lo expuso el estudio *Entornos virtuales. Entre el ciudadano-usuario y los gobiernos locales* (Vera, 2010), en donde se refleja que la interactividad entre los sitios web del Estado Argentino y la ciudadanía solo logró avanzar en relación al rediseño del 60% de estos sitios. Sin embargo, se observó el retraso debido a que la información dispuesta solo cumplía en su carácter informativo y no en el formativo, lo cual significa desperdiciar el potencial de las TIC para construir interacciones con fines colaborativos.

Otros ejemplos, son la puesta en marcha del Gobierno Electrónico y la política de incorporación de las TIC a la educación básica en México (Diálogos Sobre Gobernanza de Internet, 2013; Gobierno de la República, 2013). Pues no obstante los dieciocho años que preceden a la propuesta del Gobierno Electrónico, este se ha forjado principalmente como una mera despapelización de su administración, ya que el acercamiento a trámites online se limita a la consulta, por ejemplo, de la Clave Única de Registro de Población (CURP), y en el mejor de los casos nos exige dar tiempo a la gradual flexibilización, disponibilidad e integración de las diferentes cabeceras estatales que nos permitirán iniciar, hacer seguimiento y concluir estas formas a través de las TIC, como está ocurriendo con la emisión de copias certificadas vía Internet de actas de nacimiento y de cédulas profesionales electrónicas.

Siendo este el panorama, igualmente debemos esperar el espontáneo brote de las habilidades asociadas a las TIC en la población general de México, pues si bien la política de incorporación de las TIC existe, esta se adhiere oficialmente al nivel de la educación básica (Diálogos Sobre Gobernanza de Internet, 2013; Gobierno de la República, 2013). De hecho, para Santiago y Sosa (2012), esta propuesta debe conducir al gobierno a transitar de sus avances parciales de acceso a las TIC a la integración masiva, por lo cual ha de encaminarse a solventar los

desafíos relacionados a la formación de los docentes, el aprendizaje elemental y la alfabetización digital, así como contrarrestar las desigualdades poblacionales antepuestas y las procedente de las TIC.

Desde nuestra perspectiva, lo anteriormente descrito puede ir concretándose como un daño colateral ejecutado desde el eje de poder de las instituciones, que como indican Barba (2013), Bauman (2001, 2011), Cathalifaud (2012) y De Venanzi (2005), se caracterizan por hacer declaraciones oficiales y proponer proyectos de inclusión, sin reconocer o poder identificar que en muchas ocasiones los requerimientos de selección de sus métodos pueden aumentar las divergencias sociales. Este caso se ejemplificó en México, el año de 2009, mediante el movimiento de protesta *#Internetnecesario*, en la red social *Twitter*, contra la propuesta de gravar con 3% de impuesto al uso de telecomunicaciones (Torres, 2009). Retrospectivamente, podemos señalar la acentuada incongruencia del gobierno mexicano, el cual desde su eje de poder ya proponía la digitalización de su administración al tiempo que pretendía gravar impuesto a ese tipo de servicio público.

Por lo tanto, Duhart (2006) subraya que es indispensable asimilar la noción de integrar a los excluidos como una radical transformación sociocultural, posiblemente alcanzable por medio del aprendizaje. Dicho en otras palabras, es necesario co-construir la matriz de las actitudes y conductas que totalizan los intercambios sociales, labor que inicia al distinguir la diversidad de colectivos propensos de exclusión socio-digital, para desarrollar las propuestas de inclusión en reconocimiento de los recursos tangibles y relacionales, sin perder de vista que los ámbitos educativos de acción deben conducirse más allá de los escenarios formales de la educación.

A continuación, permítasenos exponer algunas investigaciones que se destacan por estudiar la emergente exclusión social en el contexto de la *Sociedad del Conocimiento* y las *Tecnología de la Información y las Comunicaciones (TIC)*, asimismo podremos dimensionar algunos proyectos con acción formativa de las TIC fuera del ámbito oficial educativo.

En primer lugar, está el estudio ejecutado en Cantabria, España, *Exclusión social y tecnología* (Calvo & Rojas, 2007), que logró introducir las TIC en el tiempo libre de mujeres, inmigrantes, padres y madres con hijos(as) adolescentes, jóvenes en situación de riesgo, personas mayores e individuos con discapacidad; todos estos personajes reconocidos por las autoras como colectivos en riesgo de exclusión socio-digital en esa localidad. La propuesta formulada por una serie de talleres de acciones formativas en relación al acceso, el uso y el análisis crítico de las TIC, instó a la creación de un producto concreto y visible de aquella experiencia. Finalmente, lo destacable de este proyecto fue el distanciamiento de otros planes que solo se han dirigido a la inserción laboral de los participantes o al aprendizaje meramente instrumental de las tecnologías.

Igualmente, destacamos los resultados de Calvo, Rojas y Lázaro (2007), quienes en el desarrollo del proyecto *Formación de Formadores para la dinamización digital en el Centro Penitenciario El Dueso*, lograron la alfabetización tecnológica de un grupo de profesionales de dicho centro, con el propósito de que después fungieran como formadores de los internos. Algunos de los aspectos relevantes de esta propuesta, fueron la ejecución fuera del contexto educativo formal, la utilización del talento humano de la institución, así como el reconocimiento de que los internos necesitan el desarrollo de habilidades tecnológicas para su próxima inserción al ambiente social, en donde las TIC se han convertido en herramientas indispensables de participación social.

En el contexto latinoamericano, aparece el estudio realizado por Godoy y Luisa (2005), en la ciudad de Florianópolis, Brasil. En donde se aproximó a un grupo de niños(as), de entre 8 a 13 años de edad, a las propiedades y el uso del ordenador. Los resultados del proyecto mostraron que esta experiencia significó en la mayoría de los casos el primer acercamiento con este tipo de tecnologías, pues los participantes se distinguían por los grados de vulnerabilidad a la que estaban expuestos, procedentes de la pobreza, las dificultades socio-afectivas o las situaciones de riesgo a la violencia y las drogas. Asimismo, se identificó que las niñas eran más trabajadoras y tranquilas que los niños, sin embargo, la mayoría de los participantes mostraban ansiedad y curiosidad por explorar al azar las funciones

del equipo, principalmente las lúdicas (juegos y dibujo). También se observó la presencia de dificultades para manipular el mouse y reconocer las letras en el teclado; aún por los participantes oficialmente alfabetizados, finalmente muchas de las producciones textuales de estos niños se relacionaron con temas afines a las drogas, la violencia y la sexualidad.

En el caso mexicano, el estudio exploratorio de Girardo, Mochi y Girardo (2011), dio a conocer una serie de programas y actividades ejecutados en los Centros Comunitarios de Aprendizaje (CCA), en donde se distinguen los cursos gratuitos impartidos a distancia. Asimismo, se reconoció la realización del Programa Intel Aprender, el Programa Técnico Informático Comunitario y el Programa México en Comunidad, que consta de la creación de un sitio web con el fin de difundir los productos, servicios, atractivos turísticos y fiestas de las comunidades del país. Lo interesante de este diseño es que la información de dicho sitio ha sido elaborada por gente de cada comunidad.

Otro ejemplo, es el estudio *Programas para la inclusión digital y la concertación de actores en procesos de desarrollo territorial* (Mochi, 2012), en el cual se indagó la apropiación de las TIC y las capacidades de los jóvenes participantes en los programas de Intel Aprender y Técnico Informático Comunitario; programas ejecutados en los Centros Comunitarios de Aprendizaje (CCA). Los resultados indicaron que el Programa Intel Aprender, dirigido a niños(as) y jóvenes de 8 a 25 años, fue altamente valorado por los beneficiarios y facilitadores, pues consideraron que el programa les había permitido acercarse a la tecnología, perder el miedo y desarrollar habilidades. Sin embargo, el autor señala que este programa no puede considerarse como alfabetización digital, ya que los contenidos de este plan han sido previamente creados y esto obstaculiza dirigirlos a las condiciones y necesidades reales de cada zona en donde se imparte. Por otro lado, el Programa Técnico Informático Comunitario, logró promover el aprendizaje en montaje, arreglo y mantenimiento de computadoras, situación que ha creado nuevos ámbitos de empleo para sus estudiantes certificados y así potenciar el reciclaje de equipos donados para esas comunidades.

De la misma manera, vale la pena mencionar el Programa Vasconcelos, el cual operó de 2005-2012, en Veracruz, México. Su objetivo fue *llevar* a las comunidades de mayor marginación y desventaja social, educativa y económica, el derecho de acceder a las *Tecnologías de la Información y Comunicación*. Por tal motivo su labor constó de enviar brigadas móviles, es decir, camiones equipados con computadoras portátiles, acceso inalámbrico, antena satelital, generador de energía eléctrica, y acervo bibliográfico convencional y virtual entre otros elementos, para conseguir la alfabetización tecnológica, reforzamiento de contenidos educativos a través de las TIC y talleres comunitarios (Secretaría de Educación del Estado de Veracruz, 2012; Whitaker, 2009).

Otros proyectos importantes en el contexto nacional que se han hecho servir de las TIC, en este caso para favorecer el acceso de la población a los servicios de atención psicológica son los encabezados por el Sistema Nacional de Apoyo, Consejo Psicológico e Intervención en Crisis por teléfono (SAPTEL), y la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM). En particular, esta última institución cuenta con la Línea de Atención Psicológica Call Center; en la que cualquier persona mayor de 16 años y sin un tratamiento psiquiátrico vigente puede hacerse beneficiaria de la terapia psicológica breve que se ofrece vía telefónica (Fundación UNAM, 29 de septiembre de 2016; Juárez, 16 de abril de 2012); y con el programa del Laboratorio de Enseñanza Virtual y Ciberpsicología (LEVC), el cual, centrado en el tratamiento del Trastorno de Estrés Postraumático (TEPT) utiliza la realidad virtual para apoyar a sus usuarios en el aprendizaje y desarrollo de técnicas de autocontrol y reestructuración cognitiva para enfrentar las reacciones físicas, emocionales y conductuales ligadas a ciertos recuerdos traumáticos (Notimex, 10 de noviembre de 2016).

Asimismo, vale la pena hacer mención a la propuesta de trabajo del Centro de Investigaciones en Geografía Ambiental (CIGA), que se ha dirigido a demostrar cómo el uso estratégico de las TIC; en específico, del dron y los recursos computacionales vinculados a esta tecnología; pueden contribuir al empoderamiento de las comunidades indígenas de México en las actividades de monitoreo ambiental y defensa de sus territorios. Los puntos destacables de este

proyecto son: 1) el empleo del mapeo o cartografía participativa como un medio de reconocimiento a los intereses y realidades de ciertas comunidades severamente amenazadas por los procesos de urbanización (tala ilegal, expansión de fronteras agrícolas y hasta la presencia de grupos del crimen organizado), 2) la formación otorgada a los pobladores de esas zonas sobre geografía, cartografía y la tecnología de los drones (aspectos legales, navegación manual y automática), y 3) la exploración de los beneficios y obstáculos del uso comunitario de estas nuevas herramientas tecnológicas (Carreño, 29 de octubre de 2018; Paneque-Gálvez, Vargas-Ramírez & Morales-Magaña, 2016).

En este orden de ideas, también resulta relevante la línea de investigación realizada conjuntamente por el Centro de Investigaciones Socioeconómicas (CISE) de la Universidad Autónoma de Coahuila (Uadec) y la Facultad de Economía de la Universidad Autónoma de Chihuahua (Uach) (Sánchez, 30 de julio de 2018, 13 de agosto de 2018). La cual enfocada en la relación de las TIC con el desempeño económico y el mercado laboral en México, ha comenzado a referir a la Brecha Digital como una nueva modalidad de exclusión social, pues los factores infraestructural, de capacitación y de uso que la provocan, terminan reflejando los grados de desigualdad ya conocidos por condiciones geográficas, de edad o NSE de la población. Además de que en contraste a la popularización y el incremento de usuarios(as) de Smartphones y Tablets en el país, es posible identificar un estancamiento o hasta descenso en el acceso, uso y la apropiación de la PC de escritorio (INEGI, 2018), mismo que puede comprometer el cumplimiento de los fines productivos que el sector laboral exige hoy en día a sus trabajadores (Félix-Verduzco & Torres, 2018; Torres, 2016).

Como último punto, deseamos describir brevemente la importante labor hecha por *World Internet Project* (WIP, 2011, 2013a, b), que hasta 2013 había estado explorando la influencia de Internet en el ámbito social, político, cultural y económico a través de mediciones periódicas. Es decir, llevaba a cabo un análisis longitudinal desde el 2007 de actitudes, valores y percepciones de esta tecnología en los usuarios y no usuarios mexicanos, así como en 32 países más. De lo anterior, resultaba sumamente significativo que dicha inspección les llamara “usuarios” y “no

usuarios” de las TIC; nosotros les llamaríamos “integrantes” y “excluidos” de la *Sociedad del Conocimiento*.

Asimismo, coincidimos con Araya (2012), quien propone que el navegar en la web facilita explorar las nuevas formas de exclusión y la emergencia de comunidades virtuales interesadas en la construcción de versiones alternativas y más justas sobre aquellas personas y grupos excluidos. Sin embargo, consideramos a la par de Mochi (2012), que la oferta educativa del uso y apropiación de las TIC resulta insuficiente, debido a las carencias de los servicios básicos y de infraestructura técnica.

Finalmente, lo que nos queda claro es la necesidad de favorecer la co-construcción de una matriz sociocultural menos rígida con respecto a las divergencias asociadas con el acceso, la posesión, el uso y la apropiación de las TIC. Ya que tanto Batta (2008), como Olivé (2009) y Pineda (2007), consideran que la fusión de las directrices de la *Sociedad del Conocimiento* apegada a las realidades y eventualidades de América Latina, debiesen ayudarnos a consolidar formas novedosas de socialización y de praxis política que incluso trastocan las nociones de ciudadano, democracia, poder, hegemonía y rebelión.

Aspecto que desde nuestra postura parece difícil si no conseguimos primero analizar el proceso de exclusión/inclusión, en el que se ubican algunos actores sociales representantes del colectivo inmediato de exclusión socio-digital en México, quienes sabemos por el Plan Nacional de Desarrollo (2013) y las estadísticas nacionales, que son todos aquellos individuos que rebasan la edad de 34 años y están fuera de alguna situación educativa formal o de una actividad laboral en donde el uso de las TIC sean indispensables (Asociación de Internet.MX, 2016, 2017, 2018, 2019; AMIPCI, 2012, 2013, 2014, 2015; Félix-Verduzco & Torres, 2018; INEGI, 2012, 2013, 2014, 2015b, 2016, 2017, 2018; Rodríguez, 2005; Torres, 2016).

Precisamente estas son las circunstancias que nos hacen apostar por la perspectiva teórica-metodológica del Construccinismo Social, pues creemos que la noción de *Sociedad del Conocimiento* puede estar cerniendo la pluralidad y

complejidad de las tradiciones, los valores y los actores sociales que co-construyen el mundo en humano, la realidad social y las *Sociedades del Conocimiento*.

IV. LAS PROPUESTAS NARRATIVAS.

Históricamente hablando, el viraje de la Modernidad a la Postmodernidad impactó de manera súbita al paradigma empirista-lógico que sin reparo era aplicado en las Ciencias Sociales. De esta manera, el modelo asentado sobre el supuesto ontológico de la existencia de una realidad externa e independiente al individuo, el principio epistemológico de acceso metódico y su privilegiado develamiento de la realidad, así como su respectiva autoridad para fijar los axiomas al servicio del desarrollo del conocimiento verdadero, se convirtió en la camisa de fuerza que asfixiaba cualquier intento por comprender el entramado social (Fernández-Ramírez, 2011; Gergen, 2007a; Ibáñez, 1990; Ímaz, 2011; Ramírez, 2001).

En el ámbito de la Psicología Social, la opinión de Páez, Valencia, Morales y Ursua (1992), es que ese periodo de transición provocó la acentuación de diferencias cuasi-institucionales, es decir, la vinculación Sociológica *versus* Psicológica y la inclinación europeos *versus* americanos, hecho que agudizó la aparición de pseudo-paradigmas e hipótesis del mundo que en la actualidad personifican profundos problemas meta-teóricos.

En contraparte, Gergen (2007a) e Ibáñez (1990), consideran que la crisis de la Psicología Social, coincidente con otros tantos ámbitos de y en conflicto durante los años cincuenta - setenta, dio lugar a descubrir que la misma condición problemática de la disciplina podía catalizar su capacidad generativa en relación con la diversidad y complejidad que le caracteriza y la sensibilidad histórica, y con esto restablecer lo social en el marco de los procesos relacionales (Gergen & Gergen, 2011).

Así pues, las corrientes alternativas de la Psicología Social contemporánea emergieron en torno a un contundente anti-positivismo, al tiempo que impulsaron la reubicación del ser humano como agente parcialmente auto-determinado, pues a este se le reconoce sensible a las circunstancias histórico-contextuales que constituyen las realidades psicosociales, mismas que se manifiestan a través del

lenguaje, la significación y las prácticas sociales que tienen lugar al referirse, construirse y de-construirse con todo un cuerpo elaborado de conocimientos durante la vida cotidiana (Berger & Luckmann, 1968; Ibáñez, 1990).

Precisamente siendo ese el contexto, la nueva tradición crítica, reflexiva y propositiva de la postmodernidad fue encarnada a través de las propuestas narrativas no solo por la búsqueda de las historias no contadas, sino por la manera en que otorgaba la oportunidad para emigrar de un cuerpo teórico mayoritariamente prescriptivo a uno comprensivo y tendiente al diálogo (Limón, 2005). De este modo, el talante crítico de la narrativa reside en poder brindar una metáfora de la persona que sea capaz de contemplar aspectos éticos y hasta axiológicos, a la restringida articulación ontológica-epistemológica que hizo y puede seguir siendo recelada por la institución científica a través de presunciones científicistas.

En cuanto al aspecto reflexivo y propositivo, Gergen (2005) considera que la persona analizada y comprendida como texto resulta ser una metáfora poderosa, pues alcanza a restaurar la dignidad del ser humano, puesto que el texto como artefacto remite a la acción y agencia de la persona *sobre-dentro-alrededor* de un proceso reflexivo, afectivo y prospectivo, al momento que abarca dimensiones personales, sociales y biográficas indisociables tanto de los eventos e interacciones en los sistemas menores como de las vivencias siempre insertas en un conjunto de normas o expectativas de grupos culturales mayores (Biever, Bobele, Gardner & Franklin, 2005).

Esto significa que la narrativa nos conduce a la escucha atenta, a la dialéctica y hermenéutica de los procesos relacionales y al conocimiento del ser social, porque sirve como amplificadora de las voces, las prácticas y las personificaciones de las relaciones contextualizadas; en un tiempo y un espacio que tiende a perder los contornos de la física y adquiere el carácter subjetivo del humano, así como de las convenciones que emergen y construyen la realidad en un bucle de valores, opiniones y estilos de vida que sirven de parámetro.

Vale la pena destacar que la narrativa no es solo una opción metodológica, sino toda una orientación que repercute recurrentemente en las nociones, los propósitos y los medios de aquéllos que al elegirla en el campo de la Psicología

Social la han reencaminado a ciertos tópicos esencialmente psicosociológicos (Lara-Salcedo, 2010). De ahí que la introducción de una tradición socio-evolucionada al cuerpo de la Psicología Social haya permitido focalizarse sobre el conocimiento social a condición de las interacciones complejas, consolidar una importante dimensión fenomenológica y su correspondiente postura más abierta o ecléctica como para insertarse al mundo de la vida cotidiana, el pensamiento ordinario y las relaciones usuales (Ibáñez, 1990).

De este discurrir entre postulados y propuestas, nace la orientación construccionista caracterizada principalmente por ser una despiadada crítica contra la institución científica y el dogmatismo científicista, ya que se considera que esta díada deniega que sus propias prácticas y comunidades sean constructoras de los marcos de la Realidad y la Verdad, hecho que termina desestimando el saber común como recurso y producto de las prácticas culturales y colectivas, en donde las personas, al interactuar socialmente, acceden a los significados y con esto potencian la comunicación, la argumentación y el consenso del conocimiento de realidades situadas (Ibáñez, 1990).

A continuación analizaremos que si bien la orientación construccionista fue tildada de “ecléctica” por su inicial conformación en torno a las ideas básicas de la teoría acción, la dialéctica y la hermenéutica, ha logrado trascender a la meta-teoría en que prevalece el propósito de expandir el potencial de las prácticas humanas con ayuda de la teoría relacional (Gergen, 1994), circunstancia que supone volcar la noción del individuo singular para reconstruir un mundo relacional en donde el “yo” se fundamenta del *ser, estar y emerger frente a, a través de y entre* la otredad (Gergen & Gergen, 2011).

4.1. Premisas Socioconstruccionistas

Para Ibáñez (1990) la distancia entre el origen de las Ciencias Sociales durante los siglos XVI - XVII y la presencia de la Psicología Social hasta finales del siglo XIX y principios del siglo XX, resulta ser un indicio del carácter escindido de la disciplina con las vertientes históricas, epistemológicas y críticas que repercuten en la

conceptuación de lo social, así como en la elección o delimitación del enfoque psicosocial.

Situación que fue modificándose una vez llegada la afluencia de corrientes alternativas en la Psicología Social contemporánea, en donde la orientación construccionista irrumpió como catalizadora para otorgar una mayor elocuencia en la inevitable redefinición de lo social y el enfoque psicosocial, que desde entonces sustenta que la tarea básica de la disciplina es dedicarse a explicar las acciones humanas o conductas dotadas de intencionalidad y de significación.

Para Ibáñez (1990) y Limón (2005), lo anterior fue posible una vez que dicha orientación se hizo servir de las siguientes ideas básicas:

- a) La teoría de la acción, la cual ayudó a re-enfocar las nociones de agencia, inferencia práctica y significación, por tanto, el ser humano fue dotado de capacidades reflexivas y auto-interpretativas en su proceder.
- b) La dialéctica o el carácter relacional vigente entre el sujeto y los objetos, que hacen de esa interacción un elemento indisoluble en el bucle contextual, procesual y evolutivo.
- c) El potencial hermenéutico del ser humano en el mundo vinculado a la ubicuidad del lenguaje, porque la posibilidad de interpretar, comprender y participar es relativa o dependiente a las preconcepciones del lenguaje, las condiciones socio-históricas de producción del mismo, y a los anclajes culturales y lingüísticos del sistema de significados que le articulan.

Lo que en palabras de Gergen (2007b) dio cabida a una fase *reconstructiva* del construccionismo postmoderno, en la cual Ibáñez (1994) asentó que el carácter ontológico de la metateoría socioconstruccionista reside en la naturaleza simbólica de la realidad social, ya que en “lo social” se fusionan los significados compartidos, el lenguaje y la cultura, es decir, que lo social no se halla en las personas, ni tampoco fuera de ellas, sino que se ubica precisamente entre las personas.

Asimismo, epistemológicamente se espera que esta metateoría adopte una postura autocrítica que le permita de-construirse gradual y periódicamente bajo el

escrutinio histórico, contextualizado y relacional, hecho que supone contrarrestar la dicotomía individuo-sociedad, al tiempo que se matiza la realidad social como un sistema auto-organizativo que tiende a incrementar la complejidad debido al reforzamiento, la substracción o la emergencia de nuevas propiedades en la trayectoria recursiva entre el individuo agente, la sociedad y el contexto (Ibáñez, 1994; Saltalamacchia, 2010).

Ahora bien, en contraparte al desarrollo alcanzado por el socioconstruccionismo está la designación peyorativa que le transforma en una *psicología social sociológica micro-social*, el pseudo-paradigma o el problema metateórico mayúsculo (Páez et al., 1992). A este respecto, Biever et al. (2005) consideran que la simplificación, descripción y el juzgamiento del movimiento postmoderno como nihilista, tienen que ver con la preconcepción radicalizada aplicada a esta propuesta, pues se asevera que niega la existencia de una realidad externa a la experiencia cuando lo que cuestiona es si los seres humanos tienen inicialmente las habilidades perceptuales y cognitivas para aprehender tal realidad y después disponerla de una manera objetiva (Saltalamacchia, 2010).

Lo paradójico es que esas críticas resultan diametralmente semejantes a la adopción del socioconstruccionismo en diversas disciplinas, especialmente en las Ciencias Sociales y las Humanidades, pues es ahí en donde el socioconstruccionismo catapulta el estudio de las interacciones sociales y los sistemas de orden simbólico, tales como el lenguaje, la significación, la subjetividad o el sistema cultural.

En consecuencia, Ímaz (2011) subraya reconsiderar el hecho de que en las Ciencias Sociales no se trabaja con objetos ajenos al andamiaje histórico, cultural o relacional, porque los seres humanos en cuanto reflexivos, activos y cambiantes, tal como menciona Grossberg (2009), cohabitan en torno al principio ontológico que opera simultáneamente en un nivel real y otro discursivo. Pues el mundo aun tan complejo y diferente por el tipo de eventos que le constituyen se vuelve organizado y “real”, de acuerdo al uso del “discurso” como manera particular de acción y proyección de la conciencia humana durante los intercambios sociales.

De igual manera, se hace presente el punto de reflexión referido al estudio de entidades humanas por parte de seres humanos. Para Ibáñez (1994), esto hace necesariamente de la Psicología Social socioconstruccionista una postura en la que es irreversible el giro hermenéutico y el análisis sobre las relaciones de poder como principio epistemológico, pues ha de superarse la ingenuidad de contemplación y representación de la Realidad, dado que la asepsia en el investigador partícipe tanto en la tarea investigativa como en su entorno social no es posible, pues en él resulta inevitable que operen valores, preconcepciones o prejuicios que de no comunicarse tan abiertamente como sea posible sesgarán no la Verdad, sino la acción humana en términos de procesos relacionales, en donde la concepción del yo en discurso se vuelve diálogo continuo en la amplitud de las esferas públicas (Gergen, 1994).

A estas alturas podría subrayarse que la aportación más relevante del socioconstruccionismo radica en reconocer que el mundo social en cuanto simbólico, se edifica vinculado a cierta matriz cultural, a la cual no solo se asiste sino se afecta activamente por medio de la construcción de los conocimientos y de las realidades, por lo cual, el conocimiento en el seno de la interacción social se convierte en eje de la intersubjetividad, las convenciones lingüísticas y los presupuestos compartidos, que en su conjunto crean un consenso sobre la existencia de un mundo de significados comunes (Berger & Luckmann, 1968; Ibáñez, 1990, 1994; Limón, 2005).

En resumen, se puede decir que las premisas socioconstruccionistas han servido para transformar al objeto de estudio absoluto en un asunto objetable y tendiente a diversos ajustes, pues si bien se cuestiona la naturaleza inamovible de la realidad también se postula la re-construcción como piedra angular de lo social, asimismo ante el tecnicismo se promueve un pensamiento estratégico que analice los procesos y la evolución de las prácticas sociales que se sustentan ante cierto conocimiento de la realidad social (Berger & Luckmann, 1968; Ibáñez, 1990). A fin de cuentas, todo esto forma parte del Construccionismo Social como herramienta de análisis y comprensión, en donde resulta medular la co-construcción y re-significación de “lo social” con ayuda del criterio de uso y no del valor de la verdad.

4.2. El Construccinismo Social como herramienta de análisis y comprensión.

Casi en semejanza al principio taoísta del yin-yang, el Construccinismo Social es un proceso evolutivo tendiente a presenciar en sí mismo fuertes y violentos momentos de *deconstrucción*, que le llevan a la introspección, la reflexión y a múltiples replanteamientos, mismos que pueden acercarle al reconocimiento o la búsqueda de opciones y así hacerle entrar al ciclo de *construcción*, en donde su proximidad a la comunicación, las relaciones y los diálogos, permite renegociar los límites y ampliar el espectro de las posibilidades (Cisneros-Puebla, 2008; Gergen & Gergen, 2011).

Hay que hacer notar que el Construccinismo Social, antes, durante y después de su deconstrucción y construcción, es una herramienta que, confeccionada a través de múltiples voces y variados ángulos, favorece el análisis del ser humano poseedor de capacidades reflexivas, hermenéuticas y auto-interpretativas que le dan oportunidad de obtener y producir conocimiento sobre sí mismo, su propia condición y la implicación de sí mismo en un contexto inmediato y con un saber específico (Ibáñez, 1990, 1994). También, la comprensión de los procesos y la evolución de las prácticas sociales, las normas, los mecanismos de adhesión y el conocimiento de la realidad social (Berger & Luckmann, 1968; Ibáñez, 1990), se vuelven esenciales para dar cuenta de la construcción de la realidad social en la que nos vemos inmersos cotidianamente.

Si bien reconocemos y defendemos la multiplicidad de frentes existentes con el fin de analizar e intentar subsanar los efectos que ha supuesto la vertiginosa entrada de la humanidad al siglo XXI, creemos que el reto más avasallador es la tradición individualista imperante en Occidente, la misma que como desafío ante la perspectiva construccionista sirve para dar origen a la serie de giros que han de garantizarse para poder re-significar lo relacional y así permitir la reconstrucción del concepto del yo.

Siendo este el caso, el primer ajuste o revés ha de ser aplicado a la tradición e ideología de la representación del mundo inerte, pues desde la perspectiva de Gergen y Gergen (2011) e Ibáñez (1994), la *realidad social* de acuerdo a su

naturaleza simbólica consta de una adecuación siempre negociada entre las relaciones preexistentes y potenciales, el conocimiento y la discursividad de lo que está hecho todo lo social. Esto significa que la realidad social como absoluto no existe, porque la realidad social está intercedida y depende del conjunto de nuestras prácticas sociales, mismas que nos auxilian a objetivar y delimitar los contornos de una realidad social contextualizada histórica y geográficamente, que funge como eco y panorama del conocimiento de lo posible, lo deseable, lo sancionable y lo inimaginable (Berger & Luckmann, 1968; Lara-Salcedo, 2010).

Por tanto, la premisa de la construcción de la realidad social repercute en el talante relacional y la estructuración del yo, justo cuando el saber y los significados figuran como productos incompletos y maleables que recuerdan a la persona-agente la posibilidad de desprenderse de la sujeción y en su lugar acudir a descubrir, elaborar o practicar nuevas formas de interpretar la realidad.

El segundo compromiso constata la necesidad de extender el supuesto de relación unidireccional, a la noción de una interacción compleja en el ámbito de lo social como condición indispensable para favorecer y satisfacer la producción y el funcionamiento de la realidad social (Ibáñez, 1990, 1994). Precisamente ante tal requerimiento de asistencia en la construcción de la realidad serán el lenguaje y la comunicación de los procesos relacionales los que aportarán una perspectiva más focalizada en la dimensión pragmática, histórica y fenomenológica.

Lo anterior significa que el lenguaje dejará de ser el producto lógico-lingüístico o el mecanismo emergente de los procesos psicológicos internos, pues trascenderá a la forma de un instrumento confeccionado por personas que en la cotidianidad le utilizan en la modalidad de habla y de pensamiento, al tiempo que le afectan y trasforman su proceso cada vez que acceden, proyectan y practican la definición, el conocimiento y el rediseño de la realidad y de sus mundos sociales (Gergen, 2005; Gergen & Gergen, 2011; Wittgenstein, 1968).

En relación a lo anterior, Vayreda, Tirado y Domènech (2005) ven al Construccinismo Social como la metateoría que ha permitido el *giro lingüístico* del lenguaje, en donde este ha dejado de ser lógico, mecánico o dicotómico, pues en él se contienen las propiedades de la acción social y el proceso dialógico. Ya que

como refieren Gergen y Gergen (2011), y Wittgenstein (1968), entrar a la realidad social vía el lenguaje es poner en juego un sistema de reglas y convenciones compartidas, que no se limita a la representación de símbolos y signos, pues implica la organización y la jerarquización de formas de vida muy específicas, como la manera en que damos sentido, entendemos, reformulamos y hasta nos cohesionamos a la realidad social.

Ya en el caso de la comunicación como sistema complejo de interacción, se estaría dando lugar al *giro discursivo* (Vayreda, et al., 2005), en donde se requiere que el lenguaje sea nutrido en su dimensión histórica e ideológica para favorecer el hilvanar de las cogniciones, las emociones y los comportamientos que funcionan a modo de una red cohesiva de sentido, significados y comprensión de los grupos humanos (Ibáñez, 1994; Ímaz, 2011).

Si bien lo anterior nos conduce a los terrenos de la subjetividad, y esta podría parecer una noción contraria a los intereses relacionales del Construccionalismo Social, Gergen y Gergen (2011), e Ímaz (2011), no dudan en recordarnos que la subjetividad puede abastecernos de un rico y profundo conocimiento acerca de las actividades y las interacciones de los actores sociales. De este modo, el *giro narrativo* implica que la subjetividad en semejanza a un ramal de emociones, afectos y significados, se interconecta a ciertos estatutos mayores que sirven de parámetro para identificar la experiencia humana y reconocer la vida social (Baz, 1999; Berger & Luckmann, 1968; Ibáñez, 1990; Vayreda et al., 2005), en cuanto una seriación de cambios en el tiempo físico, y en un periodo humano en donde las interacciones y sus potencialidades de comportamientos se asocian al carácter flexible y reflexivo que adopta el ser humano para tomar la postura del otro y así actuar hacia sí mismo de manera renovada o co-construida (Gergen & Gergen, 2011; Ibáñez, 1994; Ímaz, 2011).

Dicho esto, vale la pena recordar que cada uno de los *giros* (lingüístico, discursivo y narrativo) constitutivos del Construccionalismo Social disfrutan de una vigencia sobre el criterio del uso y no de la verdad, es decir, pueden ser deconstruidos y reconstruidos no por ser peores o mejores sino por adecuarse al

modo particular en que la persona actúa en torno a otras(os) para aprehender, interpretar, negociar y dotar de sentido a la realidad de la vida cotidiana.

Por ello, el socioconstruccionismo representa una forma de acercarse a los fenómenos sociales y a sus participantes, como las personas con SIDA y alcoholismo, las afectadas por la prostitución y la vasta lista de actores que al no adherirse a la *norma* han sido *silenciados* y desestimados en la co-construcción de significados a partir de sus experiencias. Hecho por el cual los psicólogos sociales han creado y acentuado un contrato menos restrictivo, más cercano a la diversidad y a la escucha atenta con extensión del ámbito disciplinario a contextos sociales cada vez mayores.

V. SUSTENTO METODOLÓGICO.

La decisión de hacer del Construccionismo Social nuestra perspectiva teórico-metodológica, es resultado de un ejercicio amplio de estimaciones que nos hacen ver que el potencial de este paradigma está en la forma en que ha logrado hacer *girar* (lingüística, discursiva y narrativamente) la manera tradicional de usar, escuchar y entender, tanto la incompletitud como la complejidad implícitas en el proceso de construcción de la realidad social cotidiana. Porque estos giros o ajustes teórico-metodológicos conciernen a:

- a) El reconocimiento del factor pragmático del lenguaje (*giro lingüístico*), que hace del mismo un instrumento dispuesto para la capacidad de agencia e intención en la persona.
- b) La imprescindible plataforma histórica e ideológica, que hace de la comunicación un sistema complejo en donde no solo se transmite información sino que se confecciona el sentido, los significados y la comprensión de la experiencia de vida y la realidad social (*giro discursivo*).
- c) La interconexión y continuación de la subjetividad a la intersubjetividad (*giro narrativo*), que potencia el proceder flexible y reflexivo entre el individuo, la sociedad y el medio (Baz, 1999; Berger & Luckmann, 1968; Gergen &

Gergen, 2011; Ibáñez, 1990, 1994; Ímaz, 2011; Vayreda et al., 2005; Wittgenstein, 1968).

Así pues, el Construccinismo Social no rechaza la existencia de un mundo objetivo, ya que como sostiene Ibáñez (1994), muy a pesar de nuestros deseos, existe y nos constriñe un mundo tan tangible, como los umbrales sensitivos y la agudeza perceptiva del ser humano, que permiten que un primer flujo de información sea simultáneamente intercedido por una dimensión hermenéutica que provoca una realidad matizada por el modo en que se accede a ella, las prácticas de objetivación, las categorías conceptuales y las convenciones utilizadas.

De este modo, el *mundo* podría concebirse como el múltiplo de las *realidades sociales* y los conocimientos de comunidades determinadas, con sus respectivos valores y creencias concretas (Gergen & Gergen, 2011), a las que concierne acceder para conocer, escuchar y comprender las actividades de los actores sociales así como los procesos de estimación, intercambio, negociación y construcción que se hallan entre la persona-agente, la sociedad y el contexto socio-histórico (Ibáñez, 1990, 1994).

De acuerdo a esta perspectiva, la construcción de la realidad es un proceso, no un producto o un fin, en el cual todas las personas sin excepción coparticipan intersubjetivamente en el almanaque de conocimiento que cimienta cada una de las dimensiones de la realidad. Esto significa que el mundo social en un principio incierto y sobresaturado, es organizado por las personas, quienes van consensuando y estableciendo un cosmos común de actividades, conocimientos y significados a compartir en los escenarios sociales, todo esto con el propósito de aportar un sustrato de experiencias lo suficientemente parecidas como para permitir las interacciones complejas y los reajustes sucesivos a esa noción de realidad social (Berger & Luckmann, 1968; Ibáñez, 1990).

Por tal motivo, dice Ibáñez (1994), el construccionismo se favorece del uso de métodos y procedimientos que miran la díada del sujeto-objeto como una entidad indisoluble y complejizada a su vez por el conocimiento contextualizado. De ahí la adopción de estrategias interpretativas que permiten el análisis de las dimensiones

simbólicas de lo social y sus significados, pues a través del uso del lenguaje como referente de la fluidez relacional cotidiana se matizan las implicaciones relacionales de su práctica en las actividades y las interacciones de los actores sociales (Gergen & Gergen, 2011; Ibáñez, 1990; Ímaz, 2011).

Ahora bien, creemos que otra de las fortalezas del Construccinismo Social se ubica en su carácter reflexivo y crítico, el cual así como le ha llevado a acentuar lo *relacional* al acortar la frontera entre las disciplinas científicas y las comunidades propensas a ser estudiadas, también le ha hecho considerar las alternativas al estilo de vida individualista occidental. Y es que justo a este respecto, creemos que la proximidad del Construccinismo Social con la Teoría Crítica ha de ayudar a que la Psicología Social se replantee el tipo de relación que tiene con y en el ámbito político, además de reconsiderar la potencia de la tradición fenomenológica para permitirnos el acceso y análisis a la experiencia de los no *escuchados* o *considerados*, pues esto podría permitirnos conocer y comprender la multiplicidad de voces, relaciones sociales y de recursos puestos en juego en este tan singular contexto socio histórico (Gergen & Gergen, 2011; Ibáñez, 1994; Saltalamacchia, 2010).

Situación que de llevarse a cabo, consideran Gergen y Gergen (2011) e Ibáñez (1994), ha de introducirnos al examen pormenorizado de nuestras instituciones (el Estado, el Mercado y la Familia como pilares del bienestar social); sus rituales relacionales (modos de producción y distribución, modelos económicos-políticos Capitalista y Neoliberalismo) y la práctica profesional en la educación, la política y el derecho, pues el modo en que el estilo de vida individualista se está legitimando atañe a las opciones éticas y políticas de la población en general.

Precisamente por esto el socioconstruccinismo mira y se aproxima a los fenómenos sociales no desde la estructura sino a través de la interconexión de los contextos y sus variados copartícipes como las personas con SIDA, y las víctimas de violencia y/o prostitución, pues de ellas se estima la creación de significados a partir de sus experiencias que terminan redefiniendo tanto la realidad social como las prácticas profesionales de los psicólogos sociales, quienes por el momento

están trabajando en enriquecer las estrategias teóricas y metodológicas para poder ampliar la voz de esos actores sociales.

5.1. Planteamiento del problema.

A través de lo anteriormente expuesto, es necesario concretar que la noción de *Sociedad del Conocimiento*, ha ido ganando relevancia en los últimos veinte años, pese a que su introducción como propuesta de nuevo orden social puede ubicarse desde la segunda mitad del siglo XX, con la denominada *Sociedad de la Información*.

Al respecto, vale la pena indicar que así como la *Sociedad de la Información* no pudo erigirse debido a su subordinación económica para concentrar bienes y servicios vinculados a las *Tecnologías de la Información y la Comunicación* (TIC), la *Sociedad del Conocimiento* está experimentando sus respectivas ambivalencias, pues por un lado, sigue acotándose en función de la importancia de los recursos económicos; por ejemplo las TIC, sus actualizaciones y complementos, así como los bienes y servicios vinculados con la educación continua y dirigida a la innovación. Por otro lado, la misma propuesta está siendo respaldada por varias instituciones (Estado), grupos de poder fáctico y propuestas que al proceder del ámbito económico o político están ayudando a perfilarla como el orden social idóneo para las exigencias del siglo XXI.

A pesar de que se podría considerar problemática la existencia de dos principales ángulos de esclarecimiento conceptual acerca de la *Sociedad del Conocimiento*, el primero enraizado a una visión esencialmente económica, y el otro procedente a través de la política (Rosas, 2010), para nosotros el factor problemático de la *Sociedad del Conocimiento* trastoca tres niveles que explicaremos a continuación.

El primero se ubica en la manera en que el talante *social* está siendo desatendido, pues ya sea que la propuesta proceda del terreno económico o del político, la noción que se tiene de la *Sociedad del Conocimiento* opera como técnica a reproducirse fielmente y no como estrategia que requiere estimar certeramente sus recursos materiales, pero principalmente considerar a los agentes sociales

involucrados en cuanto habilidades y actitudes. Lo anterior implicaría no perder de vista que las relaciones de poder constituyen el fundamento de la sociedad, porque desde esos poderes y a partir de sus grupos es posible rastrear la constitución de las instituciones según ciertos valores e intereses (Castells, 2012; Rubio, 2002; Vargas, 1997).

Ahora bien, una *Sociedad del Conocimiento* con visión política y pretensiones de fortalecimiento relacional, tendría que considerar la vasta diversidad de personajes, instituciones locales y externas (Olivé, 2009), porque justo en esa pluralidad están los contrapoderes o la capacidad de los actores sociales para desafiar al poder fáctico y reclamar la apertura y representación de sus propios valores e intereses (Castells, 2012), hecho que significaría pensar localmente y confeccionar las *Sociedades del Conocimiento* con miras a una actuación global.

El segundo nivel problemático se vincula con la acotación del “*conocimiento*” como la piedra angular de la *Sociedad del Conocimiento*, pues creemos que el afán por el *recurso cognitivo*, supuestamente ilimitado, es una táctica que refuerza la escisión de la persona en cuerpo-mente, ya que previo al conocimiento hay una “*persona*” que gracias a su capacidad y necesidad de conocer, dentro de un entorno relacional y socio-histórico específico, simboliza los márgenes impuestos y las alternativas que tiene para elaborar nuevos guiones, integrar nuevos actores y complementarse en nuevos espacio y a través de nuevas prácticas sociales.

El tercer nivel guarda relación con la dimensión emocional y afectiva que requieren las *Sociedades del Conocimiento* del siglo XXI, pero que está siendo sustituida por el consumismo, la sumisión o la obligatoriedad de esta propuesta a orden social. Para Castells (2012), resulta relevante que desde el punto de vista de los individuos, los movimientos sociales son movimientos emocionales, hecho por el cual la emancipación no puede empezar a través de un programa o una estrategia política. Ahora bien, el planteamiento de Castells (Op cit.) nos hace reflexionar acerca de que la *Sociedad del Conocimiento* se erige en torno a relaciones de poder específicas; con sus instituciones, agentes, valores, creencias y capacidades para la toma de decisiones, así como con una redistribución constante del conocimiento. Por lo tanto, suponemos que las *Sociedades del Conocimiento* tendrían que

asumirse como movimientos sociales para expandirse por medio de diversas células, pero no detenerse en el grado emocional sino trascender al afectivo, pues solo de ese modo se estaría garantizando el carácter *social*, es decir, la acción, el movimiento y el proceso de profundización relacional de unos con otros.

Finalmente, queda por decir que este nuevo orden social al parecer sin posibilidades inmediatas de convertirse en movimiento afectivo, está siendo perfilado por los objetivos circunscritos desde el consensuado poder asimétrico del ámbito político-económico. Situación que termina por desconocer o desestimar el acumulamiento de brechas o divergencias económicas, educativas, cognitivas, culturales y relacionales de algunos individuos y/o grupos. Asimismo, esto potencia la exclusión social y pone en entredicho el reconocimiento y ejercicio de los Derechos Humanos de aquéllos que no conciben capacidades y actitudes previas e independientes al boom de la era de las nuevas tecnologías, así como de los que no poseen, acceden, usan o se han apropiado de las *Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC)*. Pues la adhesión a los mandatos de la *Sociedad del Conocimiento*, como proyecto político-económico, requiere de la preexistencia, presencia y el acceso real y efectivo a las políticas y los programas de inclusión socio-digital, así como a los productos y servicios vinculados a este marco normativo.

5.2. Pregunta de Investigación.

Dicho lo anterior la pregunta de investigación que guió el desarrollo del presente estudio fue:

¿Cómo se construye la experiencia intersubjetiva del proceso de exclusión-inclusión socio-digital en la *Sociedad del Conocimiento*, en adultos(as) mexicanos usuarios(as) potenciales de las TIC?

5.3. Objetivos.

El objetivo general de la investigación fue analizar, a través de sus narrativas, la experiencia intersubjetiva del proceso de exclusión-inclusión socio-digital en la

Sociedad del Conocimiento, de usuarios(as) potenciales de las TIC. Siendo los objetivos específicos:

- I. Explorar y estimar sus fuentes proveedoras de inclusión socio-digital y los efectos de estas para su adhesión a la *Sociedad del Conocimiento*, por ejemplo: su vinculación a este precepto ha sido mediada por el Estado (políticas o programas gubernamentales), por organizaciones no gubernamentales o por cuenta propia, cómo se enteró y/o decidió por esa opción, qué nuevos conocimientos o técnicas han obtenido a través del uso de las TIC, en qué ámbitos de su vida profesional y personal emplean esos conocimientos o esas técnicas.
- II. Comprender el significado de su postura en la *Sociedad del Conocimiento*, es decir, si se saben, se reconocen y proceden como sujetos o agentes en este nuevo orden social.
- III. Conocer los factores personales y relacionales que facilitan y/o dificultan su inclusión socio-digital, inspeccionar si ha ocurrido en ella/él alguna manifestación bio-psicológica, es decir, ansiedad, cansancio (de vista, de postura o atencional), aburrimiento y/o dificultad de operación y salida voluntaria o involuntaria de las TIC, ha tenido la necesidad de utilizar los ciber-cafés, centros comunitarios o bibliotecas, y cómo experimentó o experimentaría esa situación.
- IV. Conocer su acceso, participación y apropiación real y efectiva de las TIC en la *Sociedad del Conocimiento*, cómo explica y comprende la exclusión social, qué piensa el/la usuario(a) de las limitaciones de otros(as), ¿sabe de la existencia de los términos Brecha Digital, Brecha Cognitiva y Brecha Social-Cultural? y cómo las concibe.

Siendo este el caso, planteamos la necesidad de favorecer la co-construcción de una matriz sociocultural menos rígida con respecto a las divergencias asociadas con el acceso, la posesión, el uso y la apropiación de las TIC. Misión que consideramos se puede realizar en la medida en que:

- a) Reconozcamos la variedad de usuarios(as) de las TIC, por lo cual en nuestro estudio denominamos a estos como *usuarios(as) potenciales*, esperando dar cabida a los usuarios(as) habituales, usuarios(as) ocasionales o no usuarios(as) de estas tecnologías.
- b) Analicemos el proceso de exclusión-inclusión en el que se ubican algunos actores sociales representantes del colectivo inmediato de exclusión socio-digital en nuestro contexto nacional, circunstancia que puede facilitar elaborar estrategias más funcionales y contextualizadas, es decir, centradas en los recursos tangibles y relacionales inmediatos.

De este modo, se podría comprender cómo ciertos integrantes de la sociedad mexicana experimentan el proceso de exclusión-inclusión social en la *Sociedad del Conocimiento*, misma que a la distancia plantea indispensable el acceso, el conocimiento y uso estratégico que de las TIC se desprende, para potenciar el desarrollo económico, político, social y cultural de un país. Pero que en la senda nacional requiere dar cuenta de la congruencia entre los objetivos político-económicos y las condiciones reales de infraestructura en telecomunicaciones, los recursos materiales (computadora, teléfono y/o celular, conexión a Internet), de los recursos humanos y personales (centros comunitarios o renta de servicio de TIC, facilitadores o encargados de dichos centros, así como el interés, las habilidades y conocimientos del usuario en relación a las TIC), y principalmente acentuar el carácter *social* puesto en juego por esta propuesta en una sociedad como la mexicana, porque todo eso en conjunto posibilita la inclusión, negociación y/o apropiación de los(as) usuarios(as) y no usuarios(as) o usuarios(as) potenciales de las TIC en esta *Sociedad del Conocimiento*.

La utilidad de dicha explicación podría incorporarse a la creación o reestructuración de campañas divulgativas, que al contemplar de qué recursos materiales, humanos y personales se sirven los(as) potenciales usuarios(as) de las TIC, permitan expandir su labor a los sectores vetados de la gestión que representa la *Sociedad del Conocimiento*, pues como explica García (2013), es cardinal que a los excluidos se les integre, pero no como añadidos obligados sino vistos como

piezas fundamentales en la construcción de lo político, por ende, de lo humano. Asimismo, se estaría dando pie a desmitificar que el ingreso a la *Sociedad del Conocimiento* sólo se consigue si existe un entorno socioeconómico de Primer Mundo, pues es ahí en donde Merrit (2011), así como Surman y Reilly (2005) sostienen que los ejemplos en los cuales se ha conseguido el uso estratégico de las TIC representan más la excepción que la regla.

5.4. Tipo de estudio.

En congruencia con el marco teórico del Construccinismo Social y en adhesión al proceso de un investigación cualitativa, se usó un diseño narrativo que representa la puesta en marcha de un trabajo analítico que apuesta a lograr cierta inteligibilidad sobre los hechos y los procesos que tienen cabida en las variadas dimensiones del tejido social y cultural (Baz, 1999), una vez que se enfoca en las historias de vida y experiencias de ciertas personas para describirlas a profundidad y analizar en ellas la sucesión de los tiempos, la situación y la interacción intercedida del participante en sus contextos de participación (Hernández, Fernández-Collado & Baptista, 2010). Esto significa que su particular manera de acceder a la palabra (escrita o hablada) a través de las narraciones o a la conducta observada, de analizar, postular hipótesis e interpretar la subjetividad contextualizada, le hacen una tradición de las Ciencias Sociales conveniente para profundizar en los significados (Tarrés, 2001).

A este respecto, consideramos que adoptar un enfoque cualitativo puede ser una decisión de alto impacto, pues trastoca la noción de *perfección humana* y nos introduce al duelo correspondiente (Saltalamacchia, 2010). Suponemos que esto tiene que ver con la experiencia de alejarse del terreno seguro que aportan las perspectivas absolutistas, a los escenarios en donde el valor de la verdad, la pretensión al orden, el control y la predicción representan un estilo de vida que no interesa al enfoque comprensivo, pues este está siendo confeccionado para adecuarse en la medida de lo posible a la naturaleza simbólica del objeto de “lo social” (Ibáñez, 1990), lo cual implica atender al contenido conversacional que el

actor social coproduce en torno a su experiencia con el mundo y el conocimiento personal que media esa interacción (Coffey & Atkinson, 2005).

5.5. Participantes.

Para la realización de este estudio se trabajó con seis individuos usuarios(as) potenciales de las TIC (ver Anexo 1), que fungieron como una muestra típica o intensiva (Mertens, 2005, en Hernández, et al. 2010), ya que sus elementos personifican “casos de un perfil similar, pero que se consideran representativos de un segmento de la población, una comunidad o una cultura (no en un sentido estadístico, sino de prototipo)” (p.398). De ahí que se constituyera de tres hombres y tres mujeres, dentro del rango de edad de 35 – 55 años, la escolaridad de tres hombres y una de las mujeres fue la educación secundaria, mientras que las otras dos informantes tenían la educación primaria. Ninguno(a) de los(as) colaboradores(as) laboraba en el sector educativo o era beneficiario(a) de alguna actividad educativa-formativa.

Para seleccionar a las personas se recurrió a la información dispuesta en el Plan Nacional de Desarrollo (2013) y las estadísticas nacionales (AMIPCI, 2012, 2013, 2014, 2015; INEGI, 2012, 2013, 2014, 2015b; Rodríguez, 2005; Torres, 2016), la cual nos señala que el colectivo inmediato de exclusión socio-digital en México, es el constituido por los actores sociales potencialmente productivos para el régimen, que rebasan la edad de 34 años y están fuera ya sea de alguna situación educativa formal, o de una actividad laboral que demande inevitablemente el uso de las TIC.

El número de personas entrevistadas se determinó por la naturaleza del fenómeno de estudio, la capacidad operativa de recolección y la saturación de información (Hernández, et al. 2010).

5.6. Materiales e instrumento.

La técnica que se empleó para la recolección de datos fue la entrevistas en profundidad, ya que de acuerdo a Gergen y Gergen (2011), Ibáñez (1994) y Sarabia (1992), las prácticas investigativas que proceden a través de la escucha de las

narraciones personales, posibilitan que el lenguaje sea el instrumento de acceso a las prácticas sociales, las conductas intencionadas y al flujo intersubjetivo, relacional y cotidiano del conocimiento que sirve para definir la realidad social.

Para esto Baz (1999), indica que la entrevista en profundidad es en esencia una entrevista psicológica, pues a través de cada relato coproducido de la experiencia del yo vinculado al significado en noción del Otro, sea código, cultura o institución, se accede a la trama, el anudamiento y la multiplicidad de voces, que en su conjunto evidencian la construcción de la realidad social de acuerdo al andamio de la subjetividad y la intersubjetividad.

Dicho lo anterior, se diseñó un guion de entrevista (ver Anexo 2), tocante a los aspectos de:

- 1) Estimación de las fuentes proveedoras de inclusión socio-digital y los efectos de estas para su adhesión a la *Sociedad del Conocimiento*.
- 2) Identificación, postura o posición en la *Sociedad del Conocimiento*.
- 3) Estimación de los factores que facilitan y/o dificultan la inclusión socio-digital.
- 4) Acceso, participación y apropiación real y efectiva de las TIC en la *Sociedad del Conocimiento*.

Para la evaluación del Nivel Socioeconómico (NSE), se empleó la *Regla AMAI 8 x 7*, elaborada por la Asociación Mexicana de Agencias de Investigación de Mercado y Opinión Pública (AMAI) (López, 2011).

5.7. Análisis de los resultados.

Las entrevistas fueron audio-grabadas y posteriormente transcritas para analizarse desde lo que Fernández (2006) nombra la tradición sociológica, en donde los textos se asemejan a las ventanas que nos muestran la experiencia humana.

Posteriormente se realizó la lectura flotante recomendada por Coffey y Atkinson (2005), con el propósito de ir creando una imagen previa del conjunto de información recolectada. Asimismo, atendimos al consejo de Valles (1999), quien explica que entre la relectura de las transcripciones de cada entrevista, resulta

esencial subrayar los fragmentos (por temas y/o subtemas), para codificar y así reclasificarlos e interpretarlos de acuerdo a una secuencia narrativa.

Situación por la cual pudimos constatar que como indica Valles (1999), el formato del análisis de una entrevista en profundidad se hace presente desde el diseño de la investigación, pero cobra vida casi como ente independiente a la hora de escribir y representar la información obtenida.

Precisamente por eso, en el siguiente apartado el lector tendrá contacto con un análisis que procede de ciertos ejes centrales, sus categorías y/o subcategorías (Fernández, 2006), es decir, primero encontrará las principales características sociodemográficas de nuestros participantes, y después hallará el análisis narrativo y personalizado de cada uno de nuestros informantes, mediante una estructura tridimensional (Hernández, et al. 2010), la cual al explorar las situaciones (físicas, histórico-políticas y socio-culturales), las secuencias de tiempo y las interacciones de nuestros participantes, *consigo mismos* y con otros, nos permitió conocer las experiencias subjetivas en el proceso de exclusión-inclusión socio-digital en la *Sociedad del Conocimiento*.

5.8. Consideraciones éticas.

La ética profesional se constituye del conjunto de normas que fungen como proposiciones regulativas de sentido y acción (Hirsch, 2009), con el propósito de garantizar los principios de beneficencia, no maleficencia, autonomía y justicia. Por ello, a continuación, detallamos tres tópicos que atañen a la ética profesional del psicólogo que consideramos fundamentales para la ejecución del estudio *Narrativas acerca de la violencia social en la Sociedad del Conocimiento: La experiencia del proceso de exclusión-inclusión socio-digital*.

En primer lugar, recuperamos la recomendación de Ibáñez (1994) acerca de que la Psicología Social requiere reconsiderar el dilema ético, hermenéutico y prospectivo que enfrenta cuando la *persona* es a la vez objeto de estudio y problema de investigación.

A este respecto, Gergen y Gergen (2011) consideran que una táctica certera para intentar paliar el posible juicio o la estigmatización de ciertas personas,

colectivos o sociedades en investigación, es un ejercicio que a modo de caleidoscopio permita diversificar o multiplicar las voces consultadas sobre un mismo tópico. Otra propuesta es aplicar el enfoque comprensivo e interpretativo a partir de la provisionalidad intrínseca de los conocimientos psicosociales, situación que consta del abandono de la predicción y el control a condiciones de erigirse cual conocimiento científico (Ibáñez, 1990, 1994).

En segundo lugar, figura como riesgo latente en cualquier investigación social el supuesto de “neutralidad” del conocimiento científico y de su investigador. Esta situación en particular hace que Ibáñez (1994), se pronuncie tajantemente al recordarle al psicólogo social que no puede ni debe pretender asepsia política y que en el caso del Construcciónismo Social se debe adherir un análisis pormenorizado que abarque las relaciones de poder como principio epistemológico de la disciplina.

Esa idea es secundada por Baz (1999), quien ve que las condiciones técnicas para la puesta en marcha de la entrevista en profundidad implícitamente reflejan la necesidad de producir condiciones específicas (lugar silencioso para la entrevista, grabadora, etcétera), así como papeles y expectativas concretas para el entrevistado(a) y el entrevistador(a).

Finalmente, Hirsch (2009) y Mondragón-Barrios (2009) nos recuerdan la esencialidad del Proceso de Consentimiento Informado (PCI) (ver Anexo 3), el cual implica más que un formato de respaldo legal para el investigador, pues como proceso consiste en la manifestación expresa de una persona competente física, mental y moralmente, que pueda decidir informada sobre los riesgos, beneficios o consecuencias su participación en una investigación. Baz (1999), recomienda que dentro de la investigación a través de entrevista en profundidad se cree de antemano un espacio exclusivamente para informar y negociar con nuestro(s) potencial(es) participante(s), y que no ha de olvidarse del periodo de re-negociación o la posibilidad de dimisión.

5.9. Procedimiento.

La primera etapa para llevar a cabo esta investigación fue un ejercicio piloto con una muestra de casos extremos (Hernández, et al. 2010), para poner a prueba una

versión previa al guion de entrevista utilizado en este estudio, esto con el propósito no solo de afinar los ejes temáticos sino también el orden de la misma, así como los aspectos concernientes al solicitar la participación de los informantes para la versión final, su disponibilidad, la duración y el número de sesiones, y finalmente considerar los requerimientos tecnológicos y/o instrumentales (Fernández, 2006; Valles, 1999).

Posteriormente, ya con el prototipo del colectivo inmediato de exclusión socio-digital en México, y en el contexto inmediato a las investigadoras como el ambiente natural de la pesquisa se procedió a invitar a las personas a participar en una investigación, explicándoles los objetivos, el procedimiento, la duración y el requerimiento de audio-grabar las sesiones.

Una vez que los(as) participantes aceptaron, se les invitó a proponer el lugar en donde se llevaría a cabo la entrevista. Ya en el lugar y fecha acordada, se revisó con ellos(as) los derechos y obligaciones del participante – investigador postulados en el Consentimiento Informado (ver Anexo 3); todos(as) ellos(as) dieron su consentimiento para audio-grabar la entrevista y eligieron un seudónimo. Con estas disposiciones dimos cumplimiento al Artículo 13 del Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación de la Salud (1987), en México, la que en su Título Segundo, De los Aspectos Éticos de la Investigación con Seres Humanos, señala que “en toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio, deberán prevalecer el criterio del respeto a su dignidad y la protección de sus derechos y bienestar” (p. 100).

VI. ANÁLISIS DE RESULTADOS.

El objetivo principal de este apartado es mostrar que el proceso de exclusión-inclusión socio-digital de nuestros(as) participantes no es un absoluto, sino el resultado de un cúmulo de aprendizajes y experiencias personales, que les han permitido significar y tomar cierta postura de cara al carácter estructural y simbólico de la violencia social que representa la masificación y el consumismo de las *Tecnologías de la Información y la Comunicación* (TIC), y la puesta en marcha de la *Sociedad del Conocimiento*, que como proyecto multidisciplinario muy difícilmente ha logrado trascender al binomio educación-aprendizaje y al contexto escolarizado formal.

Con la intención de ofrecer un panorama general, decidimos iniciar mostrando y analizando las principales características de nuestros informantes, tales como: edad, sexo, escolaridad, oficio, Nivel Socioeconómico (NSE) y zona de residencia, pues aunque estos rasgos comúnmente se asocian al acceso, uso y adopción de las TIC en el contexto nacional, también nos parece que pueden hacer alusión a la falta de adecuación de ciertas personas ante el discurso hegemónico vigente que representan estas realidades hiper-tecnologizadas.

Posteriormente, profundizamos conforme a la adopción de un enfoque cualitativo, en las experiencias subjetivas de nuestros participantes, a quienes llamamos usuarios(as) potenciales de las TIC, pues en ellos(as) distinguimos el tejido de narrativas cohabitadas de tiempos y espacios que les anclan y también les permiten explorarse a sí mismos (en situaciones previas, futuras y ficticias), con otras personas, voces y experiencias, que nos dan cuenta de:

- I. La presencia y estimación de sus fuentes proveedoras de inclusión socio-digital y los efectos de estas para su adhesión a la *Sociedad del Conocimiento*.
- II. El significado de su postura en la *Sociedad del Conocimiento*.
- III. Los factores personales y relacionales que facilitan y/o dificultan su inclusión socio-digital.

IV. Su acceso, participación y apropiación real y efectiva de las TIC en la *Sociedad del Conocimiento*.

Permitiéndonos constatar que la interdependencia de todos estos factores les han sido esenciales a nuestros participantes para crear y reconstruir opiniones, actitudes y comportamientos, es decir, sus sistemas de significados que les posicionan en una situación particular de su recorrido; a veces voluntario y socorrido, y otras ocasiones involuntario e impuesto, hacia un *México en vías a la Sociedad del Conocimiento*.

6.1. Los(as) usuarios(as) potenciales de las Tecnologías de la Información y la Comunicación y su proceso de inclusión socio-digital.

A continuación se presenta una breve descripción de las personas que fueron entrevistadas con relación a sus procesos de inclusión socio-digital (ver Anexo 1), con el propósito de tener un panorama general que nos permita contextualizar sus narrativas. En apego al proceso de Consentimiento Informado, empleamos los seudónimos elegidos por cada uno(a) de nuestros(as) informantes con la intención de garantizar su anonimato y resguardar sus identidades.

Reina.

Mujer de 35 años, estudió la primaria, originaria del estado de Guerrero, llegó a vivir con una hermana y a trabajar como empleada doméstica al Estado de México hace 18 años, lugar en donde se estableció con sus dos hijas, hijo y esposo. Ella se designó usuaria ocasional de las TIC, porque si bien el teléfono fijo fue el primer dispositivo TIC con el que entró en contacto a partir de que cambió de residencia, dicho uso lo efectuaba en casa de conocidos que le rentaban el servicio. Una década más tarde, empezó a utilizar y adoptar el teléfono celular para facilitarse las tareas de cuidado y vigilancia de sus hijos. Posteriormente, sus hijas empezaron a recibir clases de Computación, en la primaria pública en donde estudiaban y tuvieron la necesidad de cumplir con tareas realizadas en PC y/o Internet, situación por la que Reina y sus hijas pasarían cerca de un año y medio pidiendo ayuda a

familiares, visitando cafés-Internet casi diariamente, para finalmente llegar a ser una familia poseedora de Tablets, teléfonos celulares, X box, Smart TV, así como beneficiarios de un paquete que les provee de teléfono fijo, Internet y televisión de cable, y que en el caso concreto de Reina además le ha permitido mantenerse en contacto con sus familiares, al utilizar Facebook y/o WhatsApp.

Óscar.

Hombre de 37 años, estudió la secundaria, vive con su madre en el Estado de México y trabaja en la Ciudad de México como obrero. Se definió a sí mismo como un usuario reservado de las TIC, pues aceptó tener que mantenerse comunicado, pero sin pasar por alto el hacerlo de acuerdo a sus necesidades (laborales) y disponibilidades (económicas-materiales, cognitivas y socio-afectivas). Entró en contacto con el celular, la computadora e Internet, hace más de 20 años atrás debido a su inscripción a un curso de Computación y su trabajo como mensajero, sin embargo, eso no aseguró la adopción de dichos dispositivos de manera inmediata, ya que tuvo que transcurrir por lo menos una década para que el teléfono móvil se convirtiera en el máximo exponente de las TIC en su proceso de inclusión socio-digital; pues mediante él ha estado accediendo inadvertidamente a Internet. Asimismo, su vinculación con las TIC contempla el teléfono fijo en el hogar, su asistencia al café-Internet para consultar información en nombre de su madre y/o bajar música e imprimir documentos para él, así como, su incomodidad al tener que pedir ayuda y/u orientación a los más versados en el uso de Internet, la computadora y el teléfono celular con tecnología touch-screen.

Orca.

Hombre de 43 años, concluyó la secundaria y truncó sus estudios de preparatoria para dedicarse a trabajar en el negocio familiar de servicio de taxis, vive en el Estado de México. Se definió usuario de las TIC, de niño conoció primero el teléfono de caseta pública, debido no a la carencia de recursos económicos sino a la inexistencia de la infraestructura básica en la zona donde vivía, situación que se corrigió varios años después. Su vinculación con las TIC se dio de la mano a su

afición por jugar “*maquinitas*”, pues en dichos lugares se creaba un espacio para socializar con los demás asistentes; que como él eran estudiantes de primaria, y explorar el factor lúdico de las tecnologías. Siendo alumno en una preparatoria técnica del sector público, cursó asignaturas introductorias de Informática. Luego de abandonar los estudios, la computadora e Internet fueron recursos dispuestos por un familiar en su hogar, mismo que él empezó a manipular con fines de esparcimiento y después para ayudar a los integrantes de su familia que requerían información más específica de Internet, asimismo, se convirtió por cuestiones laborales en usuario de la tecnología celular e Internet móvil, situaciones que le alejaron e hicieron innecesario asistir y usar los cafés-Internet.

Carolina.

Mujer de 47 años, estudió la secundaria, vive con sus dos hijas y un hijo en el Estado de México y trabaja como empleada doméstica en la Ciudad de México. Se considera usuaria del teléfono celular pero no de Internet. Aunque admitió que el teléfono fijo fue la primera TIC a la que accedió en formato de servicio público y que utilizó para mantenerse en contacto con su hermano, ella se enfocó en el acceso, uso, posesión y adopción que ha obtenido durante la última década mediante el teléfono móvil, pues le resulta una tecnología que ha hecho más práctica su vida. Ese mismo periodo de tiempo experimentó el tener que proveer a sus hijos de ciertos dispositivos y servicios TIC, como: la renta de tiempo en el café-Internet, PC de escritorio, impresora, teléfono fijo e Internet en el hogar, sin que por eso ella las haya llegado a manipular y/o adoptar en su vida diaria. El mayor obstáculo de Carolina para incrementar su inclusión socio-digital fue el tiempo, mientras que dentro de sus fortalezas pudimos distinguir su disponibilidad de aprender, y el apoyo económico-material, cognitivo y socio-afectivo que recibe de sus tres hijos.

Pablo.

Hombre de 50 años, concluyó la secundaria y cursó solo un semestre de preparatoria, vive en el Estado de México con su esposa y cuatro hijas, en donde labora como empleado de mantenimiento en una secundaria pública. Se reconoció

usuario de las TIC, ya que siendo un adolescente comenzó a utilizar el teléfono público, y como el teléfono fijo era considerado un *lujo*, este estuvo disponible en casa de su madre hasta que él cumplió los 22 años. Una vez casado, el teléfono fijo se convirtió en un instrumento que sobre todo le permite monitorear las actividades de sus hijas, quienes siempre han estudiado en el turno vespertino. Si bien, él tenía noción de la existencia de las TIC por la información dispuesta en la televisión, éste les percibía lejanísimas a su estilo de vida y poder adquisitivo. Situación que cambió hace cuatro años atrás, cuando la compra del primer celular para toda la familia coincidió con que a sus hijas las más pequeñas les empezaran a impartir clases de Computación y a exigir tareas que les forzaban, debido a la carencia de computadora e Internet en casa, a asistir al café-Internet. Casi inmediatamente, la familia colaboró para adquirir una laptop e impresora de segundo mano que sirven a todos los miembros de la familia, además decidieron rentar el servicio de Internet y adquirir un celular para cada integrante de la familia.

Mariana.

Mujer de 55 años, vive y trabaja en el Estado de México, estudió la primaria y se desempeña como empleada de intendencia en una escuela de idiomas. Se identifica como usuaria de las TIC; aunque no llega a entender mucho de estas, recuerda que el teléfono fijo fue el primer dispositivo con el que entró en contacto hace más de 30 años, cuando lo llegó a ver en casa de ciertos familiares que sí tenían las posibilidades económicas y lo utilizó en la calle en modalidad de servicio público, posteriormente su acceso fue intermitente hasta que los familiares con los que vive actualmente deciden contratar un paquete que les provee de teléfono fijo e Internet en el hogar. El teléfono celular se convirtió en la segunda TIC que conoció 13 años atrás, cuando su uso se volvió esencial para mantenerse comunicada con su esposo e hija; pues la menor se quedaba sola en casa mientras ella trabajaba. La PC, Internet, Smartphone y Tablet serían las siguientes TIC con las que entraría en contacto tanto indirecta como directamente, pues las vería en casa de algunos de sus familiares, empezaría a saber de Internet como una herramienta para la búsqueda de información y del cibercafé como un sitio de alquiler de ese servicio,

comenzaría a asistir al café Internet acompañada por su hija menor para consultar ciertos temas concernientes a su salud o que le interesan.

6.2. Los(as) usuarios(as) potenciales de las Tecnologías de la Información y Comunicación y los factores asociados al acceso, uso y adopción de las TIC en el contexto nacional.

6.2.1. Sexo, edad, escolaridad y oficio.

De los(as) seis participantes con los que contó este trabajo, a continuación en la Tabla 1 se detalla: seudónimo (elegido por cada uno/a de los/as informantes), sexo, edad, escolaridad y oficio, en calidad de factores que según los cálculos nacionales propician el acceso, uso, posesión y adopción de las TIC, y la vinculación a la *Sociedad del Conocimiento*.

Participante	Clave del participante	Sexo*	Edad	Escolaridad	Oficio
Reina	R	M	35	Primaria	Hogar
Óscar	O	H	37	Secundaria	Obrero
Orca	Or	H	43	Secundaria	Chofer
Carolina	Ca	M	47	Secundaria	Empleada doméstica
Pablo	Pa	H	50	Secundaria	Mantenimiento
Mariana	Ma	M	55	Primaria	Intendencia

*Sexo: M=mujer/H=hombre

Tabla 1. Seudónimo, sexo*, edad, escolaridad y oficio de los(as) participantes del estudio *Narrativas acerca de la violencia social en la Sociedad del Conocimiento: La experiencia del proceso de exclusión-inclusión socio-digital*.

El sexo de nuestros(as) participantes fue un criterio de selección elegido deliberadamente en este estudio, pues deseábamos contar con un grupo equitativo de usuarios(as) potenciales de las TIC y así homologar, a pequeña escala, las estadísticas nacionales que señalan que este no es un factor relevante de exclusión en el contexto mexicano, pues la composición de usuarios de computadora es el 49.9% de los hombres y el 50.1% de las mujeres, mientras que los usuarios de Internet por sexo se representa con el 50.0% de las mujeres y el 50.0% de los hombres (AMIPCI, 2014, 2015; INEGI, 2012, 2013, 2014, 2015b; WIP, 2013). Siendo necesaria la relativización de los parámetros concernientes al de manejo del

computador, a la luz de los datos ofrecidos por la Asociación de Internet.MX (2016, 2017, 2018, 2019), la AMIPCI (2015), INEGI (2015 b, 2016, 2017, 2018), la ITU (2016a) y Trejo (2018) que dan cuenta del reciente aumento de penetración a Internet por dispositivos tales como laptops, Smartphones y Tablets, que gradualmente han ido volviendo obsoleto el manejo del PC o desktop.

De este modo, en el caso concreto de nuestros(as) participantes advertimos que el uso de la computadora se limitó únicamente a los hombres, ya fuera en el hogar o el café-Internet, y de modo esporádico. Sin que eso repercutiera negativamente en la manipulación de Internet, principalmente porque todos nuestros informantes poseían teléfono celular y con él efectuaban variadas actividades que suponían poder realizar con la computadora si la poseyeran y/o supieran operar sin ayuda y/o supervisión. De hecho, dos de los cinco usuarios de Internet, lo utilizaban únicamente a través de sus dispositivos de comunicación móvil y los otros tres ingresaban a ese medio informático combinando el uso de sus celulares con el de la computadora, laptop y/o Tablet.

Otros criterios requeridos en nuestros(as) colaboradores(as), fueron los relativos a la edad y el distanciamiento del ámbito educativo (formal), es decir, que no fueran beneficiarios de alguna actividad pedagógica-formativa y que no laboraran en ninguno de los niveles administrativos o formativos del sector educativo. Ya que la información dispuesta en el Plan Nacional de Desarrollo (2013) y las estadísticas nacionales (AMIPCI, 2012, 2013; 2014, 2015; INEGI, 2012, 2013; 2014, 2015b; Rodríguez, 2005), nos señalan que el colectivo inmediato de exclusión socio-digital en México, es el constituido por los actores sociales que rebasan la edad de 34 años, están fuera de alguna situación educativa formal y son potencialmente productivos para el régimen.

Justo por lo anterior, se buscó que los(as) informantes se ubicaran en el rango de edad de 35 – 55 años, pues en el marco de los cálculos oficiales relacionados al acceso y uso de las TIC (AMIPCI, 2012, 2013, 2014, 2015; INEGI, 2012, 2013; 2014, 2015b), estos mismos podrían ver disminuida su presencia dentro del grupo de usuarios de las TIC y/o cibernautas mexicanos simplemente por sobrepasar los 34 años de edad. Del total de nuestros(as) entrevistados(as), solo la

mujer de 55 años no había utilizado directamente la computadora ni Internet, aunque no por eso desconocía la capacidad de almacenamiento, procesamiento y envío de archivos que los sistemas computacionales nos brindan, ni el recurso informativo que representa la arquitectura y operatividad de Internet, pues de hecho había acudido a terceras personas para que le ayudaran a descargar música a su celular y buscar información muy puntual en la Web, tampoco carecía de experiencias previas en torno al acceso, uso y adopción de servicios y tecnologías como el teléfono fijo, la telefonía celular y el teléfono móvil.

En relación al grado educativo de nuestros(as) participantes, en realidad no precisamos de ningún nivel mínimo ni máximo, pues al partir de un enfoque cualitativo nos comprometimos a llevar a cabo un constante ejercicio de diversificación y multiplicación de las voces consultadas, por ende, reconocidas (Gergen & Gergen, 2011). Pero para evitar ventajas de este carácter, al momento de la entrevista, solicitamos que ninguno de ellos(as) estuviera inscrito(a) y/o fuera beneficiario(a) de alguna situación educativa-formativa.

Así pues, observamos que solo dos de nuestras participantes contaban con la educación primaria, mientras que la educación secundaria fue el nivel de escolaridad que concentró al resto de nuestros informantes. Esto resulta importante si consideramos que nuestros colaboradores, nacidos durante el periodo de 1960 – 1980, viven en un México en donde: a) la educación primaria fue decretada, en el año 1934, obligatoria y gratuita, b) la Ley Nacional de Educación para Adultos, formulada en 1976, procura brindar y permitir concluir la educación primaria y secundaria a los mayores de 15 años, c) la educación secundaria es básica y obligatoria desde 1993, d) la educación media superior se convierte en obligatoria en el año 2012 (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2017, art. 3).

Al respecto, sabemos que lo anterior podría estar dando cuenta de las posibles desigualdades (educativas, económicas y/o sociales) previas a la potencial exclusión socio-digital que es objeto de esta investigación, pues notamos que esos máximos niveles de estudio fueron reportados por nuestros(as) participantes como el discurso imperante en el nivel macrosocial mientras eran estudiantes, con lo cual

concluir la primaria y/o secundaria parecía suficiente no solo para ellos(as), sino también para la población de un país subdesarrollado como México, pues eso garantizaba poder conseguir trabajo en el entonces creciente sector industrial, así como cierta solvencia económica e independencia social.

Sin embargo, consideramos importante señalar que las desigualdades del pasado y las exclusiones del presente no son solo producto de los pronunciamientos oficiales procedentes del nivel macro, sino también, de los discursos dispuestos en las prácticas sociales cotidianas que tienen lugar en las micro y meso esferas de las sociedades contemporáneas. Valga como muestra lo sucedido con dos de nuestras colaboradoras; justo las que tenían la primaria como máximo grado escolar, pues fueron las únicas que se mostraron dubitativas al ser invitadas a participar en esta investigación, actitud que fue atenuándose conforme la entrevista se enfocaba en las experiencias (favorables y/u obstaculizadoras) por sobre la verificación de conocimiento concretos de las TIC y el precepto de la *Sociedad del Conocimiento*, hasta que finalmente nuestras informantes nos dejaron saber que su reacción inicial se había debido a que solo contaban con la instrucción primaria. Concretamente, Reina nos insistía en que esperaba que su testimonio nos sirviera de ayuda, y lo explicó así:

R: "(...) pues es como yo le dije (...) "yo no sé de [esas tecnologías]", ¡eh!, ¡la verdad!, (...) porque yo no tengo tanto conocimiento, así no lo tengo, ¡la verdad! Apenas y terminé mi primaria (...)"

En este mismo sentido, para Óscar el hecho de que su madre no manejara las TIC resultaba algo normal, tomando en cuenta el desinterés y la edad de la señora (70 años), pero sobre todo, el hecho de que ella nunca se afilió a la institución de educación básica:

O: "No, [a ella] no le gusta. También, mi mamá de por sí que ya está grande, ella no fue a la escuela, (...) sí te lee bien, sí te escribe pero muy despacio"

Para nosotros los ejemplos anteriores nos revelan que lamentablemente el nivel de estudios es más que un factor causante de desigualdad, ya que propicia significados de auto-desacreditación; en el caso de Reina, y estigmatización social

de Óscar hacia su madre, que si bien podrían haber sido utilizados por nuestros informantes con el propósito de aminorar la presión y expectativa social que pende sobre ellos en algunas situaciones o contextos de interacción social, también existe el riesgo de que terminen siendo arraigados al proceder cotidiano y se trunque así todo potencial proceso de apreciación, planificación y actuación en torno a las TIC y la *Sociedad del Conocimiento* en un corto, mediano o largo plazo.

Por esto hemos de insistir en que la adopción del enfoque cualitativo representado en el Construccionismo Social, permite a los(as) psicólogos(as) una manera particular de hacer Psicología, pues incluye la exploración del discurso y las narrativas de nuestros entrevistados, para intentar comprender y significar sus experiencias en torno a la propuesta del orden social que representa la *Sociedad del Conocimiento*, la cual hemos ido comprobado no solo exige la apertura a las nuevas y futuras tecnologías, sino que también, en un contexto como el mexicano, nos ha de comprometer a ir abriendo espacios a perspectivas más críticas y corresponsables, que nos permitan contemplar la complejidad de las características históricas, económicas y políticas. Al tiempo que profundizamos y analizamos el modo en que las personas aprecian y planifican sus recursos cognitivos, emocionales y sociales, para embarcarse o encallar en sus muy específicos procesos de inclusión socio-digital.

Ahora bien, en lo concerniente al oficio de nuestros(as) entrevistados(as), simplemente solicitamos que no laboraran en ninguno de los niveles administrativos o formativos del sector educativo, pues en los cómputos acerca del acceso y el uso de las TIC (AMIPCI, 2012, 2013, 2014, 2015; INEGI, 2012, 2013, 2014, 2015b) se había vuelto una constante señalar que las personas separadas de las situaciones académico-formativas, así como los individuos que no se relacionaban con las TIC por motivos de sus empleos, difícilmente formaban parte de los cibernautas mexicanos, y era muy poco probable que logaran adelgazar la brecha que los apartaban del grupo de usuarios de las TIC.

A este respecto, fue interesante comprobar que la mitad de nuestros participantes consideraron que sus oficios no justificaban o requerían del acceso, uso y adopción de Internet; como exponente supremo de las TIC. Pero eso no nos

impidió apreciar cierta habituación al manejo del teléfono fijo, el celular y la computadora, que no fue expresada por nuestros(as) entrevistados(as), hecho por el cual percibimos cierta desestimación o el reflejo de una laguna de conocimiento acerca de que esos dispositivos también forman parte de las tecnologías esenciales del siglo XXI y la *Sociedad del Conocimiento*. Valga como ejemplo, lo expresado por Carolina (empleada doméstica), Óscar (obrero) y Reina (hogar):

Ca: “(...) la verdad es que yo no necesito tanto [aprender a manejar el Internet], mi trabajo no es de estar ahí en Internet”

O: “(...) [Veinte años atrás que] era mensajero (...) ahí andaba yo en la calle y sí me comunicaba por celular (...) [pero] no lo usaba mucho, nada más para llamar a familiares [o] amigos (...) [Y, a veces en la oficina] revisaba unas páginas [web] del gobierno (...), para saber dónde quedaba la dirección (...)”

R: “(...) No [he necesitado utilizar estas tecnologías], porque mi trabajo es de limpieza, o sea, con las personas que conozco y (...) ya tenemos nuestros días (...) y sí acaso (...) me hablan, me dicen “sabes qué, no voy a estar”, pero así, se puede decir que es normal, ¿no?, o sea, lo más común”

En contraparte, Orca (chofer), Pablo (mantenimiento) y Mariana (intendencia), no dudaron en nombrar la importancia que han adquirido las TIC en las actividades laborales que desempeñan:

Or: “(...) lo que antes buscaba en un [mapa] (...) en una especie de libreta (...) muy brumosa, [ahora] ya con el celular (...) prácticamente es (...) una guía que tiene uno en el bolsillo y es más práctico, más rápido para llegar a distintos puntos de la ciudad o inclusive del país (...)”

Pa: “(...) [Una vez le dije a mi hija] “(...) es que no me acuerdo cómo va esto”, “¡vénte papá!”, [llegamos a la laptop y ella tecleó] “¿Cómo se conecta una lámpara?”. Ya sale “primer paso esto, segundo paso (...)”, se queda uno así de ¡¿quihúbole?! (...) Inclusive los profesores [me llaman al celular, y es de] “Don Pablo, (...) nos puede hacer favor (...)”

Ma: “(...) [Justo] hace rato me llamó mi sobrina para [decirme] que me comunique con un supervisor que yo tuve en otro trabajo, y como (...) ya no estoy tan a gusto [en este empleo], pues sí, en lo laboral es muy práctico [el celular]”

Un último aspecto que llamó particularmente nuestra atención, fue lo que consideramos cierta renuencia por parte de dos de nuestros participantes al dar cuenta de sus oficios, pues dijeron dedicarse a otra actividad de la que realmente

desempeñaban, pese a que el tema salió a relucir durante la entrevista. Supusimos que esto pudo deberse a la convención y/o expectativa social, que dicta solo ciertos empleos y/o actividades sociales logran vincular adecuadamente a las personas con las TIC, tal como se espera de los maestros, los servidores públicos y sobre todo de los estudiantes, pues se da por hecho estos cuentan con cierto nivel educativo que les avala, y a su vez les distingue de aquellos que realizan un oficio, producto más de un saber por habituación que por una situación de enseñanza-aprendizaje formalizada.

6.2.2. Nivel socioeconómico (NSE), servicios y bienes afines a las TIC y la Sociedad del Conocimiento, y lugar de residencia.

Si bien en palabras de López (2009, 2011), el Nivel Socioeconómico (NSE) es un poderoso indicador del bienestar, es decir, de la satisfacción de las necesidades económicas y sociales presentes en los hogares, ya que conjuga información acerca de la clase social, el ingreso y el estilo de vida, en nuestro caso, a sabiendas de la complejidad implícita en los estudios de corte cualitativo, decidimos evaluar el NSE con ayuda de la *Regla AMAI 8 x 7*, elaborada por la Asociación Mexicana de Agencias de Investigación de Mercado y Opinión Pública (AMAI) (López, 2011), y utilizar dicha información solo como un punto que puede intervenir, más no definir, las experiencias personales que dan cuenta del proceso de exclusión-inclusión socio-digital de nuestros participantes.

De este modo, nos dimos a la tarea de adjuntar, tal como aparece en la Tabla 2, información sobre una serie de elementos que contemplan: el NSE, la posesión de casa propia, la condición de adeudo, un listado de servicios y bienes ligados a las TIC y la inclusión socio-digital en la *Sociedad del Conocimiento*, y finaliza con la zona de residencia de nuestros(as) informantes, con la intención de redimensionar y ensanchar ciertos márgenes que podrían estar solapando y/o justificando algunos de los más vergonzosos contrastes sociales emparentados a las TIC y la *Sociedad del Conocimiento* en el contexto mexicano.

Pues no nos es ajena la coexistencia del Programa de Inclusión y Alfabetización Digital del Gobierno Federal de Peña Nieto, que constó de la entrega

de laptops y tablets a los(as) niños(as) que cursaban el 5° y 6° grado de educación primaria, con el infortunado proyecto del *e-gobierno*; con sede en la Secretaría de Relaciones Exteriores (SRE), para emitir supuestamente más rápido el pasaporte mexicano al hacer uso de las bondades de las TIC, en octubre de 2015.

Desgraciadamente en los programas ya mencionados, siguió prevaleciendo una propuesta que más que focalizada en las generaciones más jóvenes y supuestamente más próximas a las TIC y la *Sociedad del Conocimiento*, terminó difuminando la responsabilidad inmediata del Estado y sus instituciones, para garantizar los derechos de la ciudadanía y no solo de ciertos sectores, que en lo inmediato corresponden a: a) brindar la infraestructura necesaria (sea tangible e intangible), b) reconocer que existe una gran variedad de grupos alejados de las TIC y la *Sociedad del Conocimiento*; entre los que podrían estar los mismos empleados estatales y los adultos que conviven con esos(as) niños(as). Y es que el punto neurálgico de este orden de ideas es que en cualquiera de esos grupos distantes, sus integrantes tienen como tarea la toma de decisiones que repercuten en el bien de toda la sociedad mexicana, y c) trabajar para enmendar, mejorar y así no heredar a futuras generaciones los problemas actuales.

Participantes	Clave del Participante	NSE	Casa propia	Deudas	Servicios*			Bienes**				Zona de residencia
					Tf	I	Tc	C	Lp	T	Im	
Reina	R	C-	No	Si	✓	✓	✓	X	X	✓	X	ZMVM
Óscar	O	D+	Si	No	✓	X	✓	X	X	X	X	ZMVM
Orca	Or	A/B	Si	No	✓	✓	✓	✓	X	X	✓	ZMVM
Carolina	Ca	D+	Si	Si	✓	✓	✓	✓	X	X	✓	ZMVM
Pablo	Pa	D+	No	Si	✓	✓	✓	X	✓	X	✓	ZMVM
Mariana	Ma	D	Si	Si	✓	✓	✓	X	X	X	X	ZMVM

Tabla 2. Nivel Socioeconómico según Regla AMAI NSE 8 x 7, posesión de casa propia, adeudo económico, servicios* y bienes** vinculados a las TIC y zona de residencia de los informantes del estudio *Narrativas acerca de la violencia social en la Sociedad del Conocimiento: La experiencia del proceso de exclusión-inclusión socio-digital*.

*Asignando “✓” (posesión) o “X” (carencia) por cada uno de los siguientes servicios: telefonía fija (Tf), Internet (I) y telefonía celular (Tc)

**Asignando “✓” (posesión) o “X” (carencia) por cada uno de los siguientes bienes: computadora [C], laptop [Lp], Tablet [T], impresora [Im]

Retomando el tópico del Nivel Socioeconómico (NSE) de los(as) participantes en este estudio, queda decir que solo se reflejaron 4 de los 7 posibles

niveles existentes en el territorio nacional. A continuación, con base en los planteamientos de la AMAI (2015) y López (2011), presentamos una breve caracterización de los niveles en los que se ubicaron nuestros colaboradores.

Los cuatro Niveles Socioeconómicos detectados en nuestros informantes fueron en orden ascendente, D, D+, C- y A/B. Concretamente, el nivel D y D+ se distinguen por destinar la mayor parte del gasto a alimentos, bebidas, transporte y el cuidado personal, siendo igualmente importante el mantenimiento, la reparación, limpieza y el cuidado de la vivienda, además del vestido, calzado y la conservación de la salud. En el nivel C- y A/B, el gasto se dirige mayoritariamente a la educación, el entretenimiento, la comunicación, el ahorro y/o la adquisición de vehículos, sin por eso desatender el cuidado personal y del hogar, así como la salud.

No obstante que el NSE detectado en nuestros colaboradores varía del D al A/B, y que esto supone como mínimo patrimonio la posesión de una casa y las condiciones sanitarias básicas en dicha propiedad, notamos que tanto Pablo como Reina, quienes pertenecían al nivel D+ y C- respectivamente, no contaban con esa satisfacción social y económica.

Precisamente ese tipo de discrepancia, de antemano prevista y casi naturalizada por el reconocimiento de los más brutales y comunes contrastes sociales en el territorio nacional, nos estimuló a insertar el endeudamiento económico como otra posible fuente propiciadora de efectos en el plano emocional de nuestros informantes. De este modo, obtuvimos los relatos de 4 personas endeudadas al momento de la entrevista, aunque cabe señalar que dicha experiencia fue un elemento común en las demás narraciones, las que consideramos nos revelan que la incapacidad y/o insatisfacción socio-económica de nuestros informantes trascendió al ámbito emocional o faceta subjetiva de la exclusión social (Estivill, 2003; Hernández, 2008), toda vez que existió la necesidad de cubrir un monto de dinero extra para bienes y servicios tecnológicos, que si bien no eran esenciales para nuestros(as) entrevistados(as), sí lo eran para otras personas a su alrededor y/o bajo su tutela.

Tal fue el caso de Pablo, quien como padre de familia nos comentó el significado que tuvo para él la adquisición de 4 celulares para cada una de sus hijas:

Pa: “Fueron espaciados (...) y sí nos costó mucho trabajo (...) desembolsar tanto (...), nos hacía a un lado un gasto (...) o una deuda, [además] teníamos que ponerle aunque sea 20 pesos de crédito (...) sí fue un poquito desfalcante y también un poquito estresante (...) [pero] ya decía uno “bueno, tenemos que hacer el esfuerzo porque si no ¿cómo nos comunicamos? (...)”

Algo similar nos platicó Mariana, pues aunque ella trabaja únicamente para mantenerse a sí misma, eso no le había librado de experimentar cierto malestar emocional derivado de los impedimentos económicos que enfrentaba al momento de irse relacionado con los servicios y bienes vinculados a las TIC y la *Sociedad del Conocimiento*:

Ma: “(...) nada más que a veces nuestra economía no nos permite que ni le pongamos 20 pesos [de crédito al celular] (...) pues uno gana muy poquito (...)”

Consecuentemente, nos resulta preocupante observar que al coincidir la insolvencia financiera (pasajera y/o continua) con cierto detrimento emocional en nuestros colaboradores, el consumo de los bienes y servicios próximos a las TIC, se esté convirtiendo en la única alternativa o medio para enfrentar el oleaje de exigencias y metas culturales inherentes a la *Sociedad del Conocimiento* (Bauman, 2001; Castells, 2012; Rubio, 2002). Tal como Mariana nos dio a conocer:

Ma: “(...) si no lo tenemos siempre estamos haciendo un sacrificio (...) por decir, “pues tengo que privarme de algo o ir ahorrando” (...) [por ejemplo] si mi hija siguiera estudiando me vería obligada a comprarle [una computadora] porque es lo de ahora (...)”

En este orden de ideas, hemos de subrayar que no desconocemos la importancia que tiene el consumo de bienes y servicios afines a la TIC en el cambio de paradigma que representa la ejecución de las *Sociedades del Conocimiento*. Simplemente, nos preocupa que la fase de equipamiento de esas tecnologías nos ciegue y conduzca de manera inadvertida al consumismo. Casi como advertimos al conversar con Reina:

R: “(...) [en] diciembre mis hijas me [dijeron] que si les [regalaba] una Tablet (...), dije “bueno, pues ya otra bronca”, (...) [Entonces, les compré su Tablet a cada una, contratamos] el paquete completo, (...) teléfono, Internet y (...) [televisión por cable] (...) [y ahora] mi hijo igual, ya quiere una [Tablet o

celular], porque él también se mete a todo eso [usando su Xbox y la Smart TV] (...)”

Pues creemos que priorizar en la obtención de los recursos económicos y/o materiales próximos a las TIC, puede postergar o invalidar los apartados del proceso de inclusión socio-digital que corresponden a la disponibilidad de recursos cognitivos y emocionales, así como de las habilidades relacionales que nos dispongan al contacto con otras realidades, que de entrada nos exigirán abrirnos a otros valores, intereses, hábitos e interacciones sociales, con el fin de poder conciliar toda esa diferencia y diversidad de conocimientos en una plataforma que resulta esencial en la ejecución de las *Sociedades del Conocimiento*.

Por lo anterior, ahondaremos en algunas de las divergencias que encontramos entre la pertenencia de nuestros informantes a cierto nivel socioeconómico (AMAI, 2015; López, 2009, 2011) y su disfrute y/o posesión de servicios y bienes contiguos al acceso, uso y apropiación de las TIC, así como a la virtual inclusión socio-digital en la *Sociedad del Conocimiento*.

Empecemos con Mariana, quien al ubicarse en el nivel D, formaba parte del 21.4% de los hogares urbanos del país en los que la posesión de una propiedad se convierte en el recurso más importante frente a la escasez de otros servicios y bienes que podrían mejorar su calidad de vida (AMAI, 2015; López, 2009, 2011), tal y como lo representa el Internet, pues de acuerdo a la AMAI (2018), solo el 4% de quienes se ubican en este perfil cuentan con internet fijo en la vivienda. Si bien Mariana fue la informante que obtuvo menor puntaje en la *Regla AMAI 8 x 7 del NSE*, eso no le había impedido contar con el servicio de teléfono fijo, telefonía celular y hasta Internet en el hogar, pese a declarar que su conocimiento y/ dominio de esas tecnologías era limitado:

Ma: “(...) en sí [al teléfono fijo] no le entiendo muy bien (...) [Al Internet] yo ni siquiera, ese sí no sé ni moverle nada, no sé (...) incluso le comenté a mi hija [acerca de la entrevista], “¡ah hija!, pero ya ves que no sé nada” (...)”

Esto le había impulsado a solicitar ayuda a sus familiares y conocidos más cercanos a las TIC, para bajar música a su celular, aprender a mandar mensajes y

realizar búsquedas de información relacionadas principalmente con preservar su salud, tal como se muestra en el siguiente pasaje:

Ma: “(...) le digo [a mi hija sobre] una medicina que me mandó la otra vez el doctor, le digo “¡ah, hija!, mira, si yo estoy enferma de esto y el doctor [me mando esto], y dicen que esta pastilla no es buena”, le digo “por qué no vamos [al café-Internet] y ves en el Internet” (...)”

Un detalle que no pudimos ignorar en Mariana, fue que pese a contar con el servicio de Internet en casa y un celular que fungía como el único dispositivo con el que podía empezar a acceder y utilizar Internet, ella nos comentó que eso le había sido imposible, pues de acuerdo al diagnóstico hecho por su hija, su celular era muy viejo para tal uso. Lo anterior nos resultó interesante, ya que ella misma nos estaba dando la opción de revisar su celular y con esto confirmar o desmentir el dictamen de su hija. Asimismo, llegamos a suponer que Mariana tenía un dispositivo celular que aun previo a la arquitectura e ingeniería del Smartphone, le podía permitir utilizar Internet móvil, ya que advertimos que otra participante con un celular similar al de Mariana sí accedía y hacía uso de Internet.

Óscar, Pablo y Carolina, aun siendo parte del nivel D+ y del 18.5% de los hogares urbanos que tienen cubierta la infraestructura sanitaria mínima y/o básica de sus hogares (AMAI, 2015; López, 2009, 2011), difirieron considerablemente en lo relativo a la posesión de servicios y bienes vinculados al acceso, uso y adopción de las TIC, y su potencial inclusión socio-digital, y es que se calcula que únicamente el 19% de estos hogares cuentan con conexión a internet fijo en su domicilio (AMAI, 2018). Por ejemplo, Óscar contaba con los servicios de telefonía fija y celular, pero al carecer del servicio de Internet en casa, lo había sustituido principalmente por el que conseguía mediante el pago de tiempo aire para su celular y sus visitas al café-Internet. Esto le había llevado a solicitar ayuda para acudir acompañado al cibercafé, especialmente para hacer búsquedas de información relacionadas con la virtual ayuda que su madre y él pueden conseguir de los programas gubernamentales, mantener en regla sus papeles personales y para “bajar” música a su celular, tal como nos contó:

O: "(...) hay veces que me acompaña mi sobrino o algún compañero, le digo "acompañame voy a sacar una información, voy a bajar música", porque yo, o sea, no le sé muy bien (...)"

En cuanto a Pablo y Carolina, pudimos ver que se asemejaban en el disfrute de los servicios de telefonía fija e Internet en casa, en la posesión de teléfono celular y de algún otro dispositivo electrónico en el hogar, es decir, una laptop de segunda mano en el caso de Pablo que le permitía el acceso y uso de la web, tal vez no con tanta facilidad, frecuencia ni con tanta duración como lo hacían sus hijas, y una computadora de escritorio en el hogar de Carolina que únicamente manejaban sus hijos, pues ella estaba empezando a utilizar su celular para ingresar a Internet.

Precisamente, en ambos casos, sus hijos habían sido la principal fuente de apoyo para ir aprendiendo, entendiendo e ir haciendo uso de las TIC, desde la comodidad de sus casas:

Pa: "(...) a mí me gusta acercarme con [mis hijas] y decirles "¿qué haces?", "¡ah, esto!", "¡ah, bueno!, ¿y cómo se hace?", "ahorita te enseño, nada más déjame terminar esto y te explico cómo" (...)"

Ca: "(...) cuando tenemos tiempo le digo [a mis hijos] "a ver, cómo se hace eso", y ya nos sentamos y ya me enseñan y explican cómo es (...)"

Otros aspectos en los que coincidieron estos informantes, fueron en la asistencia de sus hijos, y ocasionalmente de ellos como acompañantes, al café-Internet, y en que la posesión de una laptop o computadora de escritorio, respectivamente, no aseguró el cese de esas visitas al cibercafé, sino por el contrario, les hizo considerar el punto de vista de sus hijos(as) y evaluar la contratación del servicio de Internet como una opción para disminuir los gastos, e incrementar la seguridad y comodidad de los hijos(as).

Pa: "(...) [El Internet] lo mismo que con la computadora fue necesario, porque 30, 40 pesos [en el café-Internet] y luego (...) no nada más era una [de mis hijas] (...) Entonces, (...) la más grande me dice "¡vamos a contratarlo papá! Nos sale mejor (...) Y ya nos sirve a la hora que queramos nosotros" (...)"

Ca: "(...) [El Internet] decidimos meterlo por las tareas que dejaban (...) así ya es un poquito menos [de dinero] y más cómodo (...)"

Llamó particularmente nuestra atención el que la presencia de impresora en casa no haya sido nombrada por nuestros participantes como una condición determinante para finalizar las visitas por parte de sus hijos al café-Internet, y que tampoco fuera significada como una fuente de gastos extras y continuos, de consumibles tales como las tintas y el papel.

En cuanto a Reina, quien obtuvo el nivel C- que representa cerca del 17.1% de los hogares urbanos del país que tienen cubiertas las necesidades de residencia e higiene, pues disponen de los enseres y equipos que aseguran un mínimo de practicidad y comodidad (AMAI, 2015; López, 2009, 2011), se pudo observar que fue la única de nuestros(as) colaboradores(as) en hacer especial mención al disfrute de los servicios de teléfono fijo, Internet doméstico y televisión por cable como parte de un paquete en promoción, es decir, que si formaba parte de ese 47% de los hogares que cuentan con conexión a internet fijo en su vivienda (AMAI, 2018).

Curiosamente, observamos que Reina había ido aprendiendo más de su esposo e hijo menor, que de sus hijas acerca del acceso y uso de las TIC:

R: “(...) [mis hijas] me han dicho “ay mamá ¡mira!, métete aquí, pónle la contraseña (...)”, ellas son las que me han enseñado pero así bien, no”

Situación que a la luz de los demás participantes, vimos que también se manifestó con Mariana, Carolina y Pablo, quienes fueron auxiliados por los niños y los adultos jóvenes de su red social que se mostraron más sensibles a las necesidades de nuestros usuarios potenciales de las TIC.

Otro aspecto relevante tocante a Reina, fue la adopción que cada miembro de su familia habían hecho de los dispositivos TIC dispuestos en el hogar, de ahí que solo madre y padre contaran con el servicio de telefonía celular, y las dos hijas adolescentes dispusieran de su propia Tablet destinada a satisfacer tanto las necesidades académicas como las de entretenimiento; esto una vez que sus respectivos celulares se descompusieron, y finalmente, el hijo de 5 años que lo mismo operaba el celular de nuestra informante, que su consola de videojuegos y la Smart TV de la familia.

Asimismo, advertimos basándonos en las experiencias compartidas por Pablo y Carolina, que el NSE C- obtenido por Reina no le eximirá de requerir en un

futuro, tal vez no tan lejano, de más TIC de las que ya posee (García, 2008, 2012). Esto podría verse reflejado en la adquisición de un celular u otra Tablet que atienda a la demanda hecha por su hijo más pequeño, o bien podría ser una impresora que resultaría provechosa en el ámbito académico para sus tres hijos. Y es que no olvidemos que sus hijas, a pesar de contar con Tablet e Internet en casa, seguían asistiendo al café-Internet con el fin de imprimir las tareas que así lo exigían o aquellos trabajos que por extensión o criterios de estilo lo ameritaban.

R: “(...) ¡Ah, bueno!, [pero] cuando es mucha tarea así de hojas y hojas y hojas, (...) eso sí lo [tiene] que ir a sacar e imprimir, después a engargolarlo para que le [quede] bonito (ríe)”

Con respecto a Orca, nuestro único informante que puntuó en el NSE A/B, es decir, el más alto nivel de vida y solo el penúltimo con menor densidad porcentual, pues indica al 6.8% de los hogares urbanos, se puede decir que encajaba en el perfil de dicho segmento al tener cubierto el criterio de propiedad y no adeudo (AMAI, 2015; López, 2009, 2011), sin embargo, podría considerarse que faltaba al privilegio máximo de esa fracción que da cuenta a la capacidad de salvaguardar bienes, ahorrar y planear, ya que nos relató manejar todos sus asuntos financieros sin adhesión a ninguna institución bancaria, y esto en parte tenía su origen en la experiencia que a continuación se presenta:

Or: “(...) años atrás cancelé mis cuentas, (...) y ahora lo que es cuestión monetaria (...) pagos y eso [lo llevo a cabo] directamente (...) porque en alguna ocasión (...) [a] uno de mis familiares (...) le llegó la información (...) al celular que podía hacer un pago y lo realizó vía Internet, posteriormente fue a reclamar su recibo (...) pero [en] la institución bancaria le dijeron que no había pasado el pago. Entonces, a raíz de ahí definitivamente no me pareció [y] (...) por ese motivo no realizo transacciones por medio del celular o la computadora”

Orca disfrutaba de los tres principales servicios vinculados con el acceso y uso de las TIC, que son telefonía fija, Internet y telefonía celular. En cuanto a los recursos electrónicos, él reportó contar con computadora de escritorio e impresora en el hogar, por lo menos desde hace 20 años, situación por la cual no había tenido que asistir ni usar ningún café-Internet. Lo cual, parece coincidir con la información

dispuesta por la AMAI (2018), en donde se expone que 98% de estos hogares gozan de conexión a internet fijo en sus viviendas.

Si bien Orca declaró aportar un salario a su comunidad familiar desde el momento en que dejó de estudiar la preparatoria y se dedicó de lleno a trabajar, nos llamó especialmente la atención que no se haya declarado dueño total ni parcial de ninguno de los dispositivos TIC que se encontraban disponibles en su hogar; habitado por un extenso número de integrantes que en su mayoría eran adultos productivos al igual que él. Pensamos que esto puede estar reflejando no solo una dinámica familiar muy particular, sino también la legitimación de un intercambio ajeno al factor económico, en donde se reconoce la formación teórico-práctica que recibió Orca en la escuela tocante a los sistemas computacionales, del “vicio sano” por los videojuegos; como lo refirió él mismo, y de su proximidad con las tecnologías emparentadas a esa clase de juegos, tal como se observa en el siguiente pasaje:

Or: “(...) en la casa uno de mis familiares compró una computadora (...) yo la utilizaba (...) para los juegos (...) y de vez en cuando le ayudaba a mi familiar a buscar información en Internet (...) [luego] empecé a dejar los juegos de la misma computadora y a tratar de (...) tener información que [fuera] benéfica, ¿no?, a mi familiar (...)”

En cuanto al lugar de residencia y de trabajo de nuestros informantes, hemos de señalar que se ubicaba en el área denominada Zona Metropolitana del Valle de México (ZMVM), constituida por las 16 alcaldías de la Ciudad de México, 59 municipios del Estado de México y un municipio del Estado de Hidalgo. Específicamente, todos los entrevistados vivían en el Estado de México, dos de ellos se trasladaban con regularidad de esa localidad a la Ciudad de México para llevar a cabo sus actividades laborales, otros dos vivían y trabajaban en las demarcaciones del Estado de México, mientras que el último al laborar como chofer de un taxi, podía llegar a transitar más allá de los límites de la ZMVM.

El punto fundamental en torno al lugar de residencia de nuestros colaboradores, tiene que ver con la presencia e importancia que gradualmente ha ido adquiriendo la infraestructura y disponibilidad de telefonía fija y celular, Internet y las TIC, ya que son las entidades ubicadas en las zonas urbanas del centro y norte del país; como es el caso de la ZMVM, las que puntúan más alto en los índices de

penetración y el número de cibernautas (Asociación de Internet.MX, 2016, 2017, 2018, 2019; AMIPCI, 2012, 2013, 2014, 2015; INEGI, 2012, 2013, 2014, 2015b, 2016, 2017, 2018; Torres, 2016; Zermeño, et al. 2007). Precisamente Reina hizo alusión a este tipo de situaciones, pues nos contó haber conocido y usado el teléfono fijo por primera vez, cuando era adolescente y acababa de llegar de Guerrero, para establecerse en el Estado de México.

Por lo tanto, el impacto de la ubicación geográfica de todos nuestros informantes les ha permitido ser una población meta para el ofrecimiento de paquetes de telefonía fija, Internet y telefonía móvil a precios relativamente más bajos, además de ir experimentando ciertas presiones del contexto escolar, laboral, familiar y de sus redes de apoyo para acceder, manipular y reconocer poco a poco las implicaciones que tienen las TIC en sus vidas.

Como le sucedió a Carolina, una vez que a sus hijos(as) les empezaron a solicitar trabajos escolares elaborados en computadora. Así como a Pablo y Reina, cuando sus hijas empezaron a ser beneficiadas por los Talleres de Cómputo; dentro del horario escolar y en las instalaciones escolares, en las escuelas públicas a las que asistían, pues en los tres casos el requerimiento de la institución educativa les forzó a asistir y acceder a rentar los servicios brindados en los cibercafés, y posteriormente, les ha conducido a ir adquiriendo los bienes y servicios coligados a las TIC.

Desafortunadamente, esta pertenencia a la ZMVM también les había dispuesto la experimentación de estafas por correo electrónico, como la que nos refirió Orca, o en forma de extorsiones telefónicas, como le sucedió a Pablo:

Pa: "(...) todos sabemos muy bien que ya están viniendo las extorsiones, (...) y a veces nos ha tocado, a mí ya me tocó (...)"

Y el asedio de extraños en las redes sociales de Internet; por mencionar solo algunos ejemplos.

R: "(...) en Internet [a mi hija la grande] le pasó que sacó una foto de ella y le llega una conversación o algo así de un tipo, y le propone cosas, y ella le sigue la corriente (...) entonces (...) ella tuvo problemas con sus amigos de la escuela (...)"

En resumen, se puede decir que nuestros(as) participantes son tanto usuarios(as) potenciales de las TIC como integrantes de la *Sociedad del Conocimiento*, a pesar de encontrarse al margen de las estadísticas nacionales, en cuanto al rango de edad, escolaridad, oficio y NSE, correspondientes al acceso, uso, posesión y adopción de las TIC. Estos se han empoderado de ciertas experiencias y aprendizajes, tanto favorables y/u obstaculizadoras, que les han ido permitiendo entrar en contacto, aprovechar y adoptar los diversos bienes y servicios vinculados a las TIC y la *Sociedad del Conocimiento*, es decir, irse incluyendo de manera progresiva y flexible, aunque no siempre lógica, a este nuevo orden social, del cual si bien no conocen su nombre sí saben está ocurriendo y coexisten con él.

Ahora bien, una vez mostradas las características que permiten ubicar el contexto social de nuestros participantes y comprender la construcción de sus marcos de referencias, retomaremos una vez más el análisis de las narrativas de nuestros informantes dentro del marco interpretativo del Construccinismo Social. Por ello, en el apartado siguiente se presentara un análisis personalizado por cada uno de nuestros informantes, acerca de la experiencia subjetiva en el proceso de exclusión-inclusión socio-digital en la *Sociedad del Conocimiento*, en el cual se apreciarán tanto los ejes temáticos señalados previamente en el método, como las nociones esenciales para el Construccinismo Social, como son: los sistemas de creencias y significados, las normas y expectativas sociales, y el mundo relacional.

6.3. Narrativas de la experiencia subjetiva.

Con base en el método cualitativo y bajo el marco teórico del Construccinismo social, que da cuenta de que el ser humano es capaz no solo de obtener, sino también de producir conocimiento sobre sí mismo, su condición y la implicación de sí mismo en un contexto inmediato y con un saber específico que repercute en la co-construcción de la realidad social (Berger & Luckmann, 1968; Ibáñez, 1990, 1994; Lara-Salcedo, 2010), analizaremos la narrativa de nuestros informantes de acuerdo a lo que Vayreda et al., (2005), conciben como los *giros lingüísticos, discursivos y narrativos* del Construccinismo Social, que a su vez forman parte de los sistemas de creencias y significados, las normas y expectativas sociales, y las

redes de apoyo, en su potencial vinculación con las TIC y su arribo a la *Sociedad del Conocimiento*. Así pues, nos dedicaremos a la búsqueda de significados en la experiencia de las personas como uno de los quehaceres y maneras esenciales de hacer psicología, conforme al análisis de las narrativas y su relación con:

- Sistemas de creencias y significados. Apartado del relato que conjuga el sistema de reglas y las convenciones compartidas (Gergen & Gergen, 2011; Wittgenstein, 1988), que repercuten en la organización y la jerarquización de las formas de vida, es decir, la manera en que damos sentido, entendemos, reformulamos y nos cohesionamos a la realidad social.
- Normas y expectativas sociales. Segmentos de la comunicación que se nutren y sustentan en la dimensión histórica e ideológica, para favorecer el hilvanar de una red cohesiva de sentido, significados y comprensión de los grupos humanos (Ibáñez, 1994; Ímaz, 2011).
- Mundo relacional. Representación de la subjetividad que se ramifica con ciertos estatutos mayores que sirven de parámetro para identificar la experiencia humana y reconocer la vida social, es decir, tomar la postura del otro y así actuar hacia sí mismo de manera renovada o co-construida (Baz, 1999; Berger & Luckmann, 1968; Gergen & Gergen, 2011; Ibáñez, 1990; Ímaz, 2011).

A continuación, presentaremos el análisis de narrativas acerca de la experiencia subjetiva en el proceso de exclusión-inclusión socio-digital en la *Sociedad del Conocimiento*.

Para esto, el lector ha de saber que encontrará un análisis por cada uno(a) de nuestros(as) participantes, y cada uno de estos contendrá los sistemas de creencias y significados, las normas y expectativas sociales y el mundo relacional que corresponden con los ejes temáticos de esta investigación, que son:

- 1) Estimación de las fuentes proveedoras de inclusión socio-digital y los efectos de estas para su adhesión a la *Sociedad del Conocimiento*.
- 2) Identificación, postura o posición en la *Sociedad del Conocimiento*.
- 3) Estimación de los factores que facilitan y/o dificultan la inclusión socio-digital.
- 4) Acceso, participación y apropiación real y efectiva de las TIC en la *Sociedad del Conocimiento*.

6.3.1. Reina.

Reina fue la participante femenina más abierta y platicadora. De trato atento y amable, su relato rápidamente se cargó de un cúmulo de fechas, nombres, pensamientos y sentimientos que constituían su experiencia. Fue relevante su sorpresa ante lo ameno y entretenido que resultó el encuentro, es decir, totalmente opuesto a lo que había esperado, ya que no se creía capaz de sostener una conversación acerca de las TIC, debido a su desinterés por el tema y a que su máximo nivel educativo era la primaria.

Estimación de las fuentes proveedoras de inclusión socio-digital y sus efectos de proximidad a la Sociedad del Conocimiento

En los *Sistemas de creencias y significados* de Reina, el factor determinante para comenzar a vincularse con las TIC, fue la llegada de su natal estado Guerrero al Estado de México:

R: "(...) yo no soy de aquí y de donde yo vengo no había ni teléfono. Entonces, cuando yo llegué aquí (...) fue cuando empecé a usarlo, y a saber, (...) pues ya de ahí para acá ya he tenido teléfono"

Es así que su llegada al Estado de México queda retratada como una experiencia que evoca un sentido de pertenencia escindida, "*yo no soy de aquí y de donde vengo*", que si en algún momento pudo llegar a ser difícil y/o dolorosa, al momento de la entrevista ha dado pie a la búsqueda y construcción de oportunidades que, Reina ya como madre de familia, ha logrado disponer y extender a los demás integrantes de su familia (Enriquez, 2007; Estivill, 2003; Hernández, 2008; Palomar & Cienfuegos, 2006).

Porque a lo largo de 18 años, que nuestra entrevistada califica como "*muchos años*", ella pasó de ser nativa de un lugar en donde el servicio de telefonía fija más que inusual era imposible por razones infraestructurales, a ser una muchacha que tan pronto llegó a vivir y laborar como empleada doméstica al Estado de México, conoció el teléfono en la casa de una de las señoras con quien trabajaba y solicitó tanto permiso para utilizarlo pagando por su consumo, como que le enseñaran a marcar la larga distancia. Una década después de acceder al servicio del teléfono

fijo en casa de esa señora, la hermana de Reina contrató su propia línea y le ofreció utilizarlo, de inmediato nuestra colaboradora aceptó hacerlo bajo las mismas condiciones y el acuerdo que tuvo previamente con la señora.

La segunda TIC con la que Reina entró en contacto fue el teléfono celular, hace aproximadamente 5 años, el cual fue introducido por su esposo a la relación de pareja como un dispositivo alternativo para mantenerse comunicados. De ese modo, Reina aprendió a manejar el celular con ayuda de su cónyuge, quien le enseñó lo “básico”, es decir, enviar y/o recibir mensajes de texto, así como hacer y/o recibir llamadas. Sin embargo, la verdadera adopción del celular por parte de Reina tuvo lugar hace no más de 2 años, y coincidió con la contratación del servicio de línea telefónica en casa por parte de su esposo, pues esto le ha permitido mantenerse atenta a las actividades de sus hijos (Carbonell, 204; Vitores, 2006), incluso cuando ella sale a trabajar:

R: “(...) como tengo a mis hijos, ya procuro siempre cargar [el celular] (...) porque yo me salgo y ya llega mi hija de la escuela y me habla (...), llega la otra [y lo mismo] (...), entonces ya como que hay más tranquilidad, yo ya sé que están en la casa (...)”

Otro aspecto que pudimos identificar como un detonante que facilitó, sino es que forzó, pues llegó a acelerar el modo en que Reina y su familia se han ido acercando a las TIC, fue que hace cuatro años sus hijas empezaron a recibir clases de Computación, como una asignatura del currículo oficial de la institución educativa básica y pública a la que acudían (Ascención, 5 de enero de 2016; Hernández, 2 de noviembre de 2016; Poy, 14 de mayo de 2014):

R: “(...) en la misma escuela ya como que era propósito (...) que ellas más o menos fueran aprendiendo (...) [porque] les (...) daban la clase (...) [y] dejaban tarea del mismo Internet (...) [mi hija] me decía “me voy a meter aquí y buscar esta conversación y así”, [yo le decía] “¡jaja!, ¿y de qué te lo dejaron?”, [ella me decía] “¡de Internet!”, [y yo] “¡ah!”, decía “¡bueno!, ¿vas a tus clases de Internet y te dejan tarea de Internet?”, (rie)”

Por lo cual, si bien al momento de la entrevista Reina y su familia no contaban con computadora ni impresora, ellos parecían haber estado inmersos durante el último año y medio en una carrera impuesta tanto por las expectativas académicas que pendían en las menores del hogar en situación escolarizada (Baccin, 2004;

Méndez & Rodríguez, 2011; Yory, 2010), como por las del mercado (García, 2008, 2012; Secretaría de Economía, 2014), la comunicación, esparcimiento, seguridad y vigilancia dentro del núcleo familiar (Carbonell, 2014; Tello, 2013; Vitores, 2006) que les estaba llevando a adoptar y poseer la mayor cantidad de dispositivos y servicios afines a las TIC, como los son: dos Tablets; que Reina le regaló a sus hijas, un X-box; que su esposo le compró específicamente a su hijo menor, y una Smart TV para el uso de la familia entera, así como haberse convertido en beneficiarios de un paquete que no solo les proveía de línea telefónica e Internet en el hogar, sino también de televisión por cable.

En cuanto a las *Normas y expectativas sociales* de Reina, la responsabilidad es un significado que funciona a modo de una norma fundamental de comportamiento que le ha permitido evolucionar, enfrentar y entender los cambios durante los años que ha tenido lugar su proceso de vinculación con las TIC. Así pues, nuestra entrevistada pudo reconocerse asumiendo un compromiso muy específico de usos y costumbres, cuando solicitó se le rentara el servicio de teléfono tanto con la señora que laboraba como con su hermana, para después, experimentarse aprendiendo a delegar y/o negociar obligaciones financieras con su marido:

R: “(...) con la señora (...) [y con mi hermana] tenía yo que pedirle[s] permiso. Y de pagar igual, a mí lo que me tocaba pagar [de llamadas], yo lo pagaba (...) [Ahora] en mi casa no pido permiso (...) [y como] (...) la línea la contrata mi esposo; porque él es el que se aventó la bronca (...) yo de la línea no me encargo (...)”

Asimismo, nuestra informante en su faceta de madre ha tenido que enseñar y proponer a sus hijas ciertas estrategias y hábitos para responder, con los elementos y/o recursos disponibles a las expectativas sociales que van depositándose sobre ellas, que aunque se supone forman parte de una generación más propensa, versada y desenvuelta en lo concerniente a la explosión y fascinación por las TIC, aún carecen de la solvencia económica para garantizar el acceso, uso y la posesión de estos bienes y servicios tecnológicos (Alva, 2014; Felicié, 2003; Mora, 2012). De este modo, Reina, quien dispuso a sus hijas sus respectivas Tablets con el propósito de compensar la carencia de computadora en

el hogar y disminuir el gasto que representaba la asistencia casi diaria al café-Internet, les sugiere acceder a Internet con sus Tablets, seleccionar el contenido informativo que les sirve y después transcribirlo en sus libretas para cumplir con sus deberes escolares:

R: “(...) [cuando le encargaron unos versos] le digo “sácalos de ahí y escríbelos”; porque si ella va al café [Internet] los tiene que imprimir ¿verdad? Entonces, le digo “bueno, si tienen el mismo valor, escríbelos ¿no?” (...) [Ella me dice] “está bien” (...)”

De lo anterior, cabe hacer mención que nos sorprendió de sobremanera la acentuada interconexión sino es que simbiosis, que Reina señaló juega el talante económico no solo como fuente proveedora de inclusión socio-digital, ya que es también un condicionante y/o regulador de las prácticas sociales de los integrantes de su familia. Así pues, resultó comprensible para Reina que debido al uso constante que sus hijas hacían de sus celulares, estos terminarían descomponiéndose. Situación que de alguna manera extraña para nosotras, respaldó su elección al momento de regalarles las Tablet a sus hijas, por los dispositivos de menor calidad, más baratos y con un descuento adicional, y es que consideramos que tal vez inadvertidamente, se puede estar favoreciendo un comportamiento tanto más individualista como tendiente al consumismo:

R:“(...) a cada quien le compré una [Tablet] (...) no es así muy buena, pero sí sirve, para ellas está bien, (...) sí, porque es difícil, porque hay veces que las dos quieren estar ahí. ¡Si con mi hijo igual!, él ya quiere una [Tablet], porque él también se mete a todo eso, pero a él no se la he comprado”

Si bien es cierto que en el *Mundo relacional* de Reina como usuaria de las TIC el máximo aliciente es mantenerse comunicada con la familia, principio que le ha comprometido a buscar y fortalecer diversos canales de comunicación tanto con su familia de origen como con la de su esposo, también se ha vuelto una prioridad el esforzarse por desplegar ante sus hijos un cúmulo de nuevas oportunidades a las que no tuvo acceso o no estuvo acostumbrada (Enriquez, 2007; Estivill, 2003; Hernández, 2008; Palomar & Cienfuegos, 2006):

R: “(...) por lo menos digo “un mensaje con mi familia y sé que están bien” (...) [y] si tengo ganas de hablarle a mi hermano, pues le hablo (...) prefiero eso, que estar con él por el Face (...) Eso es lo que [a mi] más me interesa, ¡la familia! (...) y con mis hijas (...) que mis hijas tienen como más conocimiento, ellas aprenden más (...)”

No pudimos dejar de observar que el proceso de vinculación de Reina con las TIC, que en sus inicios se dio de manera más colectivo, pues fue mediado tanto por la señora con la que trabajaba, por su hermana, una sobrina y hasta su familia de origen, entre otros, así como por los conocimientos y los recursos que le dispusieron, se ha ido transformado en un evento muy delimitado en el espacio de su casa, con sus hijas, hijo y cónyuge como principales agentes de conocimiento y con los recursos materiales dispuestos en el hogar:

R: “(...) a mí me gusta (...) la música. Entonces, un día yo quise poner música [en la Smart TV], ¡nunca pude poner nada! (ríe). Y me dice mi hijo “¡ay, mamá!, ven te voy a enseñar” (...) dice “¡mira!, se pone el abecedario y ahí la canción que quieras o con el artista que quieras, y pon el nombre y salen todos los discos, mamá”

El problema es que más allá de que esta experiencia ha favorecido la división de ciertas responsabilidades económicas en el hogar de Reina, además de poder reconocer y considerar a nuevos agentes para la toma de decisiones al interior del núcleo familiar:

R: “(...) la línea la contrata mi esposo (...) y mis hijas lo convencen [con el Internet], que si por las tareas y no sé qué tanto. Entonces, (...) para Diciembre mis hijas me dicen que si les regalo una Tablet (...)”

También ha provocado la aparición de instituciones y/o sus grupos que les han forzado a acceder, usar, adoptar y poseer las TIC; a veces sin siquiera mostrarles las opciones disponibles, situación que puede llegar a hermetizar irónicamente la experiencia de inclusión socio-digital, pues acentúa el carácter individualista que contradice al precepto de la(s) *Sociedad(es) del Conocimiento*.

Identificación, postura o posición en la Sociedad del Conocimiento

Los *Sistemas de creencias y significados* de Reina le permiten identificarse como usuaria de las TIC, nosotros agregaríamos a esa definición el calificativo de

ocasional, porque insistió en acotar que no las utiliza mucho o tanto como sus hijas, su esposo e incluso su hijo menor, quienes a comparación de ella, se han interesado y se muestran disponibles a seguir conociendo estas tecnologías sobre la marcha:

R: “(...) [mis hijas] ya tienen mucho conocimiento, yo no la verdad, yo no sé mucho de esto, nada más sé marcar [en el teléfono y el celular], ¡vaya!, no me ha interesado como que meterme mucho (...)”

Sin embargo, para Reina el sistema de creencias que da sentido a su experiencia de ser madre, aunado a las expectativas de cuidado y vigilancia de las(os) hijas(os) (Carbonell, 2014); inclusive en aquellos terrenos que le resultan tan extraños y que se hacen llamar virtuales, han estado ejerciendo cierta presión y le han hecho interesarse por las actividades que sus hijas realizan en Internet por medio de sus Tablets:

R: “(...) como mis hijas están ahí [en la Tablet], a mí luego me llama la atención. Igual porque no sé ellas qué tanto hacen, porque se la pasan ahí metidas y yo también quiero, ¡pss!, saber por qué, qué es lo que hacen, qué es lo que comentan (...)”

Respecto a lo anterior, restaría apuntar que nuestra informante tiene a su favor el reconocerse como una persona que aun sin devoción por las TIC, posee las habilidades necesarias para aprender en contextos informales y de una importante diversidad de agentes (su ex jefa, hijas, hijo y marido):

R: “(...) un día me puse a jugar [en el celular] (...) y estábamos entre mi esposo y yo, que a ver quién ganaba y sí, sí aprendí, pero me, me fastidio y le digo “¡ah, no!, es aburrido estar con esto siempre” (...)”

En cuanto al fastidio que el aprendizaje de ciertos procedimientos le genera debido a la pérdida y/o desperdicio de tiempo que le significan (Damián, 2010, 2010; Rebollo & Vico, 2014), suponemos que aquella curiosidad genuina y reciente de Reina por las TIC, puede y debe re-dirigirse a sus intereses y prioridades en la vida, porque su interés por la música y por permanecer en contacto con la familia le hacen usuaria de aplicaciones que proveen de una vasta cantidad de estaciones de radio en el mundo, y de aquellas redes sociales en Internet que le permiten chatear y compartir comentarios, archivos de audio y video con sus contactos.

Por lo que se refiere a las *Normas y expectativas sociales*, últimamente la proximidad de Reina con las TIC, en especial con Internet, se ha transformado en una fuente de conflicto ya que de manera casi imperceptible la fascinación de sus hijas por Internet, le ha ido arrastrando de manera involuntaria a un replanteamiento tanto de su postura como de su identidad ante las TIC, en donde su gusto o disgusto por Internet se convierte en un elemento secundario de cara al papel que ha de fungir como una usuaria ocasional de las TIC, que además es madre.

Precisamente y de manera fortuita, unas semanas antes a que se celebrara esta entrevista tuvo lugar un episodio en el que la hija mayor de Reina fue calumniada en la red social de Facebook, por un desconocido que aseguró y publicó en el perfil de la adolescente que ellos habían tenido relaciones sexuales. Situación que más allá de haberle provocado problemas a la menor con sus compañeros de escuela, evidenció que si ya de por sí la tarea de criar a una jovencita que atraviesa la adolescencia es ardua, ahora esta actividad se le complejizará al tener que aprender a lidiar con las contrariedades coligadas a la era de las TIC:

R: "(...) notaba a [mi hija] rara pero no me decía nada, (...) porque de hecho, un niño [que] andaba atrás de ella (...) se alejó (...) por esa conversación (...), y a ella eso le dolió mucho. (...) [Ya] hasta después (...) me [enteré] por una amiga [mía] (...) [pero] dejé que [mi hija] me dijera, porque también [las adolescentes] se ponen como en un plan así de como que piensan que uno las ataca"

Desafortunadamente experiencias como las ya descritas han orillado a Reina a simular confianza en las decisiones de su hija y en las suyas, en lugar de presentar, establecer, tutorar y posteriormente negociar con sus hijas, hijo y marido un acuerdo y/o marco de conducta al relacionarse con las TIC. Porque mientras se pronuncia comprometida a no regañar a su hija y darle el espacio personal que necesita, continúa intentando conseguir a hurtadillas una contraseña que ni ella, ni su esposo prohibieron, pero que en la actualidad es utilizada para bloquear la Tablet que le regaló a su hija mayor.

En cuanto al *Mundo relacional*, cabe señalar el modo en que parece que el posicionamiento y grado de participación de Reina, como usuaria de las TIC, tiende

no solo a acoplarse sino a flexibilizarse, con el propósito de considerar tanto las expectativas sociales del ser madre y esposa, como a las normas y personas implicadas en esos contextos de participación.

De ese modo, fue de llamar la atención la seriedad y rigidez que Reina nos comentó haber asumido cuando esclareció a su marido el papel que espera y está dispuesta a que ocupen las TIC en su relación de pareja (Vitores, 2006). Tal como sucedió la vez que Reina, valiéndose de lo sucedido a una conocida, puntualizó a su esposo algunas reglas y sanciones que la pareja debía acatar al usar la red social de Facebook:

R: "(...) una conocida tuvo problemas con su esposo por [Facebook] (...) [porque] le escondían el teléfono, pues entonces digo "(...) hay que saber hasta dónde" (...) Entonces, pues [le dije a mi esposo] "yo no escondo nada, tu no escondes nada, lo que tu platiques yo lo puedo ver, lo que yo platique tú lo puedes ver"

Así y de común acuerdo con la presencia de sus hijas e hijo en carácter de testigos, quedó establecido que la pareja compartiría una cuenta de Facebook, que aunque lleva el nombre de ella, ambos aparecen en la foto de perfil y han hecho crecer el número de contactos al agregar a sus respectivos familiares.

Mientras que por otro lado, descubrimos a Reina al frente de sus hijas con una actitud y un grado de acción más maleable sino es que hasta desconcertado (Campos, 2007; Estivill, 2003, Felicié, 2003; Méndez & Rodríguez, 2011), pues parece que en la marcha va decidiendo e implementando algunas sugerencias en lugar de reglas:

R: "(...) [a] mis hijas sí les he dicho "bueno, pues yo creo que déense un tiempo para sus cosas (...) y cuando estemos aquí todos, platicando, dejen la Tableta o dejen de estar jugando", porque siempre, siempre ahí pues tampoco está bien, pienso yo, ¿no sé?"

De este modo, no pudimos rastrear posibles sanciones para las hijas si estas llegaran a faltar a las sugerencias de su madre. Pero lo que sí distinguimos fue el convencimiento de Reina de tener que cambiar de comportamiento y actitud para no perder y de ser posible fortalecer la relación que tiene con sus hijas, pese a la

edad de las mismas, situación que pensamos pasa por alto la necesaria mediación de Reina en la vinculación de sus hijas con las TIC.

Estimación de los factores que facilitan y/o dificultan la inclusión socio-digital

En lo concerniente a los *Sistemas de creencias y significados* de Reina, fue interesante descubrir la fuerza que el talante económico-material tiene en los significados derivados de su experiencia y particular manera de comprender y explicar la vida (Castañeda, 2001; Secretaría de Economía, 2014). Por ejemplo, para ella la búsqueda y construcción de oportunidades resulta una actividad que se constituye del saber distinguir y decidir ante las oportunidades económicas y materiales, para lograr disponer a sus hijas e hijo la posibilidad de irse acercando cada vez más y más a las TIC:

R: “(...) no habíamos podido [contratar el Internet ni comprar la Tablet] (...) porque [como] era algo nuevo, pues todo estaba más caro. No había así que paquetes como ahora que ya (...) toda la gente lo tiene, [y] es como más económico”

Y si bien Reina se considera usuaria de las TIC y se reconoce capaz de aprender a manejarlas, la resistencia psicológica (en ningún momento imposibilidad económica-material), que expresa para no vincularse más a ellas podría deberse a la desesperación y molestia que experimenta justo en el seno familiar, por la avidez y fascinación de su esposo e hijas hacia las TIC:

R: “(...) [mi esposo] siempre está metido ahí, ahí y es algo que a mí, ¡ay!, ¡me desespera! (...) No sé qué tanto hace, ¡bueno!, sí sé, ¡juega! (...) También [mis hijas], les hablo y “ahorita, ahorita” (...)”

Otra posible fuente que podría estar nutriendo su retraimiento de las TIC, es la similitud que ella percibe del proceso de vinculación con las TIC al de una transacción financiera, en la cual tendría que disponer del tiempo como un recurso intangible (Damián, 2010; Jiménez-Cortés, Rebollo-Catalán, García-Pérez & Buzón-García, 2015; Rebollo & Vico, 2014; Santos, 2006; Vega, Vico & Rebollo, 2015), y muy escaso en su vida para “*estar ahí*”, ya sea que se trate del celular, Internet y/o Tablet:

R: "(...) sí aprendo pero (...) ¡Vaya!, como mi día es así (chasque dedos) (...) lunch, escuela, la otra escuela, el kínder, el trabajo, llego, comida, dar de comer, tareas. Pues, también ¿a qué hora? Y para eso hay que tener tiempo, y ya cuando tengo tiempo prefiero otra cosa que estar metida ahí, ¡la verdad! (...) como no sé, pues no le entiendo, no me interesa mucho, prefiero como mejor salirme (ríe), caminar (ríe)"

En cuanto a las *Normas y expectativas sociales*, una de las más grandes expectativas de Reina es poder desconectar (momentáneamente) o hacerle ver a su pareja e hijas que el uso y la adopción que hacen de las TIC debe respetar la convivencia entre los miembros de la familia como principio máximo:

R: "(...) sí ha habido problemas, no grandes pero sí (...) [porque a mi esposo] le estoy platicando algo, o mis hijos, [y] él "aja, aja" (ríe), y con el teléfono en las manos y no deja de jugar. Eso es lo que a mí me molesta, yo digo "¡bueno, sí estás ahorita con la familia, deja el teléfono y estate con tu familia!"

Desgraciadamente, la laxitud en la postura y posición de Reina frente a la adopción que vienen haciendo de las TIC sus dos hijas adolescentes, se origina en la nula participación que su marido tiene para decidir y aplicar medidas disciplinarias. Sin embargo, la inexistencia de agentes y ciertos marcos de contención pueden favorecer que se delegue el ejercicio de las medidas cautelares a personas a quienes ni les compete. Tal es el caso de la confianza depositada por Reina a las dueñas del café-Internet que sus hijas frecuentan, al grado de llegar a insinuar que sus hijas pueden estar más seguras en el café-Internet que en su casa y con sus Tablets:

R: "(...) [en el café-Internet] tienen prohibido (...) meterse a donde no deben. Las mismas dueñas del café están al tanto (...) y de hecho hasta tienen su papel ahí escrito que está prohibido meterse a... ¡ay!, vaya a eso de sexo y eso (...) [de] pornografía (...) [y es que] está medio difícil porque a veces uno les dice "no lo hagas", y es como meterles la duda (...) Pero, digo no sé sí en su Tablet se han metido [a contenidos sexuales y/o pornográficos], la verdad pienso yo que no. Pero en el café sí están muy bien cuidados"

Si bien en el caso del *Mundo relacional* de Reina sabemos que la escuela pública a la que asistían sus hijas con su currículo oficial orientado a la enseñanza introductoria de Computación, no fue la primera instancia que le instó a entrar en contacto con las TIC, pues le antecedió la necesidad de mantenerse comunicada con su familia en Guerrero y Estados Unidos de Norteamérica, a ésta sí ha de

reconocersele como la institución que logró comprometer a Reina y a su marido a que continuaran y no desaceleraran sus procesos de vinculación con las TIC, ni los de sus hijos.

Por tal motivo, pronto Reina acompañó a su hija mayor a solicitar ayuda de una sobrina que, a comparación de ellas, contaba con computadora, Internet, así como con una más extensa trayectoria escolar, y la suficiente paciencia y experiencia para enseñarle unos cuantos procedimientos básicos para poder cumplir con las tareas escolares que le encargaban e ir operando más eficazmente la PC y la web. Tiempo después, y para evitar inconvenientes con la familia, Reina instó a su hija a que acudiera al café-Internet e intentara aprender a valerse por sí misma en ese terreno:

R: “(...) Primero fue con la prima (...) [y como] ya eran muy continuas las tareas, como que ya también da pena todos los días (...) [entonces] le decía [a mi hija] “pues ni modo aunque te tardes [en el café-Internet], pero tienes que aprender tu a hacer tus cosas porque no vas a depender siempre de que te ayuden” (...).”

De ese modo, el café-Internet se convirtió para las hijas de Reina en un espacio para practicar los conocimientos adquiridos en las aulas y buscar no solo información en la web sino también ayuda y acompañamiento por parte de los encargados del local. Mientras que para Reina se ha transformado en un sitio seguro al que pueden acudir sus hijas, no solo por la cercanía a su hogar sino también porque confían en las propietarias del negocio y en las técnicas de vigilancia del local y los usuarios del cibercafé.

Por último y por lo reciente de los hechos, cabe destacar el papel regulador también ejercido por el grupo de amigos de la hija de Reina, quienes después de leer en Facebook las publicaciones sobre el supuesto encuentro sexual de la menor, le cuestionaron sobre la veracidad del material al tiempo que fueron dejando en claro la existencia de un cierto código de comportamiento que debe de ser acatado:

R: “(...) ella tuvo problemas con sus amigos (...) de la escuela, [porque] le empezaron a decir “¡Ay!” o “¡ya eres así y así!” (...) le decían que era una, pues sí, [ella] dice que le decían “¡zorrita!” (...) Entonces, ella así como que se molestaba. Pero le digo “esas son las consecuencias de que tú aceptas

personas sin conocer”, y lo más peor es que ella también se puso a decir que sí era verdad, o sea, en la misma conversación, se le hizo fácil (...)”

Lo relevante del caso es la legitimación tanto de la joven como de Reina, al coro de voces adolescentes al que se le confirió la tarea de ejercer el acatamiento de la expectativa social (Hitti et al. 2011; Santos, 2006), misma que Reina espera funcione como una lección de vida para su hija acerca de las posibles consecuencias de sus actos. De este modo llama la atención el sentido variante que este episodio podría adquirir, quizá hasta como un caso de Bullying, debido a que el círculo de amigos de la muchacha utilizó repetida, intencional y de manera prejuiciosa un lenguaje despectivo para referirse a un segmento de la vida íntima y privada de la adolescente.

Acceso, participación y apropiación real y efectiva de las TIC en la Sociedad del Conocimiento

Como dentro de los *Sistemas de creencias y significados* de nuestra colaboradora la única fuente de diferencia en el uso de las TIC se origina por un sobreuso y/o desuso por parte de las personas, esto le lleva a sostener, basada en la avalancha de opiniones, experiencias y noticias recolectadas por años, que algunos de los efectos negativos de la manipulación desmesurada de esas tecnologías pueden verse reflejados en el sistema visual y/o musculo-esquelético de las personas. Mientras que la más fuerte consecuencia del desuso de las TIC, podría acabar en la relegación del conocimiento con la calidad de una actividad esencial del humano:

R: “(...) si siempre están ahí metidos yo digo que no es tan bueno, porque de hecho, no sé si sea verdad o no, pero se ha dicho que ha causado daño ¿no?, el láser o algo así, de siempre la computadora, la vista, los dedos (...) [pero] tampoco es muy bueno que no lo utilicen, porque es bueno saber, pienso yo que el de en medio, que ni mucho ni poco (...)”

Esto parece significar que para Reina, la tarea fundamental del usuario es buscar la armonía que concede el mantenerse informado sin arriesgar la homeostasis del cuerpo. Misión en la que Reina parece estar disputándose el podio del equilibrio, pues a comparación de su amiga a quien le escondían el celular, ha delimitado e informado a su pareja del papel que espera tengan estas tecnologías

en su matrimonio, y a diferencia de su esposo, quien pierde la noción del tiempo y llega a ignorar a la gente, ella piensa que es una usuaria ocasional porque utiliza las TIC moderada y funcionalmente.

A propósito de las *Normas y expectativas sociales*, pudimos distinguir en nuestra informante que la expectativa social de un grupo de personas más próximas, dispuestas y diestras a las TIC puede hacernos adoptar explicaciones fundamentadas en aspectos generacionales (BVA, Juin 2010; Galperin, 2017; Méndez & Rodríguez, 2011; Merritt, 2011; Prensky, 2001):

R: “(...) en donde sea nos lo han dicho “los niños son unas esponjitas”, si lo aprenden desde chiquitos lo aprenden fácil y rápido (...)”

O en la laxitud percibida en las actuales prácticas educativas y los procesos de aprendizaje:

R: “(...) yo veo ahora a mis hijas y (...) es más fácil para ellas aprender las cosas y, bueno para mí, en mis tiempos eran puros libros (...) Ahora ya, hasta usted puede poner a que le lean el cuento y nada más lo escucha y antes no, teníamos que leerlo y aprenderlo (ríe)”

Cuando en contraste, quizá podríamos comprometernos a echar a andar análisis más concienzudos y contextualizados que nos facilitaran contemplar los procesos (espacio-temporales) del aprendizaje, las técnicas de mediación del conocimiento, la evolución en el fondo y la forma de los contenidos pedagógicos y de los materiales de apoyo (Diálogos Sobre Gobernanza de Internet, 2013; Santiago & Sosa, 2012; Schatan, 2018:

R: “(...) [mis hijas] fueron aprendiendo [del curso de Computación que tuvieron en la escuela] (...) llegaban contentas porque ya sabían prender la [computadora] (ríe) (...) [a mi hija la grande] le quedaban a veces mal las cosas, porque escribía mal (...) a veces decía “¡ay!, este me salió mal escrito... ¡Bueno!, pero voy aprendiendo” (....) y así, así fue, poco a poco. Y ya ahorita, pues ya, ya saben”

Porque no podemos dejar de distinguir que “en los tiempos” de Reina los libros eran materiales esenciales, pero no siempre disponibles en algunas localidades a pesar del programa *Libro de texto gratuito*, para aprender mediante la

memorización y la lectoescritura. En contraste, el “*ahora*” de la participante en que el Gobierno Federal distribuye gratuitamente Tablets e instaura la impartición de clases de Computación en escuelas públicas para incentivar la entrada de los(as) niños(as) de México a la *Sociedad del Conocimiento*, la repartición de libros se está convirtiendo en una práctica obsoleta que implícitamente está sugiriendo, y llegará a exigir a los beneficiarios de este tipo de programas a que aprendan y/o desarrollen habilidades de búsqueda y discriminación de la información dispuesta en los medios de comunicación electrónica, para lo cual resultan esenciales ya no solo la memoria o la capacidad de leer y escribir, sino también los procesos psicológicos de atención, análisis, síntesis y apropiación del conocimiento.

En lo relativo al *Mundo relacional*, si bien parecía que Reina se engancharía a la expectativa social que pende sobre los niños(as) y jóvenes como los grupos más cercanos, diestros y además encargados de dictar tendencia en lo concerniente a las TIC, vimos con agrado que para ella compartir con su esposo la postura que les otorga tener casi la misma edad, las similitudes y sobre todo el mutuo acompañamiento en sus procesos de inmersión a las TIC, le hacen distinguir a su pareja sentimental como su principal fuente de soporte cognitivo, económico-material y socio-afectivo en lo que respecta a su trayecto de inclusión socio-digital (Galperin, 2017; Jiménez-Cortés, et al. 2015; Vega, et al. 2015). Asimismo, aprender de sus hijas e hijo a ingresar a Facebook, buscar alguna telenovela o películas en Internet, y poder escuchar la música que le gusta, le han hecho reclamar una oportunidad de enlazarse con las TIC:

R: “(...) Conmigo ya es más tardado [aprender], a lo mejor sí aprendo (...) [porque] digo “¡ay, no nada más es para los chavos, es para todos!”

Por lo tanto, apoderarse de la sentencia “*no nada más es para los chavos, es para todos*”, le facilita chatear en Facebook con un hermano que vive en Estados Unidos de Norteamérica. Y aunque es posible identificar lagunas de conocimiento, como el hecho de preferir llamar por larga distancia a su hermano, cuando podría utilizar en Facebook la función de video-llamada, ciertamente ella es capaz de acudir a la postura de los otros para repensar y permitirse mirar las cosas bajo una

óptica no tan determinista ni prejuiciosa, acerca de la supuesta rapidez y laxitud de los procesos de aprendizaje actuales:

R: (...) ¡a ver!, ¿“¡es que es más fácil ahora!”?, ¿por qué será? (...) [bueno] a [mis hijas] les explican, ponen la pregunta y le dan la respuesta. Y yo que me acuerdo tenía que buscarla, y ya no, ahora usted (...) ya no se quebró tanto la cabeza. ¿Verdad? (ríe)

Como replantear su proceder de cara a la existencia de una población de personas mayores dentro de los usuarios de las TIC, quienes a comparación de ella, lograron, pues necesitaron, vincularse con las TIC debido a sus actividades laborales:

R: “(...) pero digo “hay muchas personas con experiencia (...) como los maestros” y (...) [antes] no existía el Internet y ahora lo aprendieron”, ¿por qué?, porque deben de aprenderlo en su trabajo. Yo no lo he aprendido porque (...) no me interesa y (...) no dependo de ahí (...) Pero si mi trabajo fuera de eso, de aprender, pues ya hubiera aprendido (...)”

Con esto, nuestra participante insinúa la experimentación de la diferencia con otros(as), no solo por el criterio de edad y nivel educativo sino también por las exigencias laborales que desde hace unos años han comenzado a caracterizar a este tan particular contexto histórico-social.

6.3.2. Óscar.

Óscar, un hombre amable aunque reservado, fue el único de nuestros(as) participantes por quien en repetidas ocasiones se pausó la entrevista para que atendiera las llamadas y los mensajes que recibía a su celular. Lo cual, al parecer ayudó a que modificara su inicial manera apresurada de responder, por una actitud más abierta que hizo de su relato una charla más detallada en los pensamientos, sentimientos y reflexiones que conformaban sus experiencias.

Estimación de las fuentes proveedoras de inclusión socio-digital y sus efectos de proximidad a la Sociedad del Conocimiento

Por lo que se refiere a los *Sistemas de creencias y significados* de Óscar, él empezó a relacionarse con las TIC hace aproximadamente 20 años, cuando laborando como mensajero experimentó la necesidad de mantenerse comunicado con sus superiores y compañeros de trabajo, así como de buscar en Internet las direcciones de ciertos lugares en los que hacía entregas.

Por lo tanto, nuestro participante comenzó a portar teléfono celular, y pese a cargarlo en calidad de herramienta laboral, esto no impidió que lo empleara ocasionalmente para llamar a sus familiares y amistades más cercanas. En ese mismo tiempo, Óscar tuvo la oportunidad de contar con un grupo de amigos en el trabajo que le incitaban a practicar en las computadoras de la empresa lo que él había aprendido previamente en un curso que tomó de Computación.

Al momento de la entrevista, Óscar lleva cerca de dos años disfrutando del servicio de telefonía fija en su hogar y tiene aproximadamente una década como usuario frecuente del teléfono celular. Si bien esta situación apunta a que nuestro informante ha evolucionado en su proceso de vinculación específicamente con esas TIC, nos dimos cuenta de que el significado que le respalda proviene de una especie de estatuto social que provoca un sentido de obligatoriedad casi irrefutable:

O: "(...) el teléfono en casa pues es como un uso que es necesario (...) el celular (...) pues yo creo que es indispensable para cualquier persona (...)"

No obstante al carácter impositivo que Óscar advirtió en torno al acceso, uso, posesión y adopción del teléfono fijo y el celular (Capilla, 2 de julio de 2018;

Carbonell, 2014; Vázquez, 15 de septiembre de 2018; Vitores, 2006), éste se había hecho servir de un margen de tolerancia lo suficientemente flexible que le permitía pronunciarse por la importancia de saber operar la computadora y el Internet, al mismo tiempo que estimaba que su vinculación con esos artilugios no era tan esencial como con el teléfono móvil y el fijo, pues dicha relación tampoco le había resultado tan fácil ni inmediata, y no necesariamente por limitaciones de carácter económico o material, ya que nuestro entrevistado aun careciendo de computadora e Internet en el hogar, había logrado minimizar esos obstáculos al acudir al café-Internet y privilegiando el uso del teléfono celular por encima del de la computadora e Internet para cubrir sus necesidades de comunicación.

O: “[El uso del Internet] en lo económico pues no tengo el dinero, pero no se me hace muy complicado, sí es accesible [ir al café-Internet] (...) [en cuanto al celular] sí se gasta bastante, o sea, en meterle crédito, que ya te gustó otro y que lo cambias. Pero no necesito tener otro para ingresar al Internet, ¡que no se me da mucho! O sea, ¡no ocupo el teléfono para Internet!, o sea, nada más para llamar a mis familiares y amigos, nada más”

Sin embargo, la manera en que Óscar insistió en no usar el celular para Internet, pese a declararse usuario acérrimo de las aplicaciones de Facebook y WhatsApp disponibles en su teléfono móvil, así como que nos haya asegurado tener que asistir a un lugar tangible y específico como el café-Internet para ingresar a la web, nos llevó a suponer que nuestro participante personifica a aquel grupo de personas en que los recursos cognitivos, relacionales y afectivos no han sido los necesarios y/o los suficientes para permitir que los usuarios potenciales se familiaricen con el acceso, uso, posesión y adopción de las TIC, ni se favorezcan del significado de interconectividad que distingue a estas tecnologías.

Pues no podemos ignorar que nuestro informante estuvo expuesto durante las últimas dos décadas al recurso pedagógico del curso de Computación que tomó, al apoyo de sus compañeros de trabajo que le animaban y guiaban a operar el ordenador y al acompañamiento de su novia, quien le insiste empiece a utilizar la tecnología touch-screen, así como de sus amigos y sobrinos; que además de acudir con él al cibercafé, le han ido enseñando a manejar una computadora y a compartir archivos de audio con el Bluetooth del celular. Por lo tanto, suponemos que a Óscar

apropiarse del sentido de interconectividad le permitiría entender que cada vez que ingresa a Facebook y/o WhatsApp mediante su celular, está haciendo uso de Internet, y ese acceso es propenso a amoldarse según su disponibilidad de tiempo, ya sea para navegar y ampliar los contenidos de búsqueda en la web, o para practicar el manejo de los comandos en un teclado.

El caso de las *Normas y expectativas sociales* de Óscar nos permitió observar que su experiencia de incursión al ámbito laboral favoreció que se pusiera en contacto con el teléfono celular, la computadora y el Internet, pero esa cercanía inicial no resultó tan determinante como lo fue el acatamiento de las responsabilidades correspondientes al rol productivo (Félix- Verduzco & Torres, 2018; Torres, 2016) y proveedor que asumió, respectivamente, ante la vista social y al interior de su núcleo familiar.

De ahí que el cumplimiento del deber no solo haya sido el más poderoso criterio para justificar el acogimiento del teléfono móvil al mundo laboral, sino que también se transformó en el argumento para eludir el celular e Internet con fines de esparcimiento:

O: "(...) empecé a usar el teléfono celular pero solamente para llamadas de emergencia, así que para chatear o meterme a Internet, así no

De ese modo, la atención y el interés de Óscar se enfocaron en el cumplimiento de las expectativas económicas y disciplinares que tenían lugar en el campo laboral, situación por la cual ocurrió un distanciamiento del contexto académico y de sus expectativas formativas:

O: "Llegué a tomar ciertas clases [de Computación] pero lo dejé por lo mismo de que como que no me llamaba la atención (...) O sea, sí te ayuda mucho pero como yo (...) dejé de estudiar hace mucho y ya no me llamó la atención (...) estar en la computadora"

Así, la separación física del ámbito educativo-formal, al parecer le significó a nuestro informante abstraerse intelectualmente de un conocimiento más profundo y extenso de las TIC. Siendo interesante observar que la ruptura de Óscar con las expectativas académicas no se convirtió en motivo de reproche al interior o exterior

de su familia, pues si bien éste desistió del estudio, lo hizo para enfocarse inmediatamente a trabajar. Es decir, a desarrollar una actividad que la pauta social de su contexto inmediato de participación tiende a considerar igual o mayormente productiva, consecuentemente, la experimentación de dificultades al irse relacionando con la computadora y el Internet se ha vuelto una norma justificada por el precepto social y su retiro de la escuela.

Igualmente importante en el proceso de vinculación de Óscar con las TIC, ha sido la mediación de la *emergencia* como expectativa social (Carbonell, 2014), la cual le ha urgido a mantenerse usando el teléfono móvil y a hacer extensible la presencia de otras TIC en el hogar (García, 2008; Vitores, 2006):

O: "(...) ahorita, ya por los cambios de la tecnología y todo eso, pues yo creo que para una emergencia o para estar simplemente comunicado con la familia [el teléfono fijo es necesario]"

Así, la *emergencia* se vuelve recurrente y se transforma en una explicación que no solo alienta, sino también fuerza a modificar nuestro comportamiento y modo de relacionarnos con un sentimiento de incertidumbre, cada vez más común y normalizado, que por igual ha de llevarnos a reflexionar sobre la maleabilidad del concepto y los criterios que le constituyen, la profundidad del halo de funcionalidad, y la invisibilidad de la obligatoriedad que rodea a las TIC (Carbonell, 2014; Méndez & Rodríguez, 2011; Tello, 2013; Vitores, 2006). Pues en el caso de Óscar, vemos cómo el significado de *emergencia* se ha trasladado del ámbito laboral al espacio familiar y fraternal, en donde tanto el estado de salud de su madre como el cumplimiento de mandados para su novia pueden ser calificados acontecimientos relevantes y merecedores de toda su atención.

Por lo que se refiere al *Mundo relacional* de Óscar, cabe señalar que pese a la tácita imposición que experimentó siendo mensajero para vincularse con el celular y teléfono fijo, esas condiciones le brindaron un espacio único de camaradería con sus colegas de trabajo, en donde el tópico de las TIC inspiró pláticas que si bien eran de corta duración y esporádica ocurrencia, le proveyeron tanto de una práctica guiada como de nuevos conocimientos acerca de la computadora e Internet:

O: En el trabajo no me pedían [usar una computadora] (...) [pero] cuando tenían tiempo unos compañeros de trabajo me decían “no, pues así, ¡vente, vente güey! (...) y yo “¡bueno!”, pero no era así del diario, era por ratos nada más”

A la luz de esa fuente de recursos socio-cognitivos en el ámbito laboral, Óscar se ha dispuesto a construir una muy particular red de apoyo afectivo para irse vinculando con las TIC (Jiménez-Cortés, et al. 2015; Vega, et al. 2015), que constituida por aquellos(as) amigos(as) que hizo mediante interacciones cara a cara, le han instado a adoptar el celular, flexibilizar el sentido de *emergencia*, y acercarse a aplicaciones como Facebook y WhatsApp:

O: “[Uso el Face y Whatsapp en las noches, porque] es cuando tengo (...) el tiempo para ver una noticia y [aprovechar] si está conectado alguien de mis amigos a esa hora, sí, porque en el día casi no lo uso”

Adicionalmente, ha de notarse que nuestro entrevistado cuenta con dos sobrinos, de 18 y 20 años, quienes pese a no ser considerados por él como un verdadero apoyo afectivo y social, sí lo han sido en el aspecto cognitivo:

O: “En mi celular casi no tengo música, pero, no, pues no me ayuda nadie (...) [me enseñó] mi sobrino (...) [pero] la [música] que me pasan de celular a celular, me la comparten por Bluetooth

Identificación, postura o posición en la Sociedad del Conocimiento

En lo que atañe a los *Sistemas de creencias y significados*, Óscar se definió como un usuario reservado de las TIC, pues si bien requiere mantenerse comunicado con su familia y amigos(as), lo hace bajo su propia disponibilidad de tiempo y conocimiento para operar esas tecnologías, así como evaluando las circunstancias en que ha conocido a aquellas personas que le llaman a su celular o publican algún comentario en su página de Facebook y hasta el nivel de confianza que les tiene.

De ahí que sea más propenso al uso del celular por sobre cualquier otra TIC, durante el cual está teniendo lugar un muy inadvertido manejo de Internet, pues Óscar no puede describir su relación con la computadora e Internet de otra manera que no sea compleja:

O: “(...) ahorita uso mucho el Face y el WhatsApp (...), [pero] no necesito tener otro [celular] para ingresar al Internet (...) [porque] no ocupo el teléfono para Internet, o sea, nada más para llamar a mis familiares y amigos (...)”

Aunque la complejidad que nuestro participante ha experimentado pudiera entenderse como un conocimiento fragmentado o incompleto, nosotros distinguimos la puesta en marcha de un proceso de inclusión socio-digital, que no solo se fundamenta en la adopción del celular, sino con la adquisición de cierta destreza que le hace nombrarse dueño del aprendizaje; antes mediado por sus sobrinos y/o amigos, que le hace capaz de operar con más frecuencia, aunque aún no tan avispadamente, Internet y sus aplicaciones de comunicación y entretenimiento.

En cuanto a las *Normas y expectativas sociales*, vimos con agrado que si bien el proceso de inclusión socio-digital de Óscar le había exigido solicitar la ayuda de terceros, dicha elección no se basó en la edad y/o en la disponibilidad física ni de tiempo de los instructores potenciales. Sino en la destreza y el conocimiento que él reconoció tanto en sus sobrinos y amigos íntimos, como en el encargado del café-Internet que visita con regularidad. Así ellos le han brindado la confianza para preguntar desde cómo mandar a imprimir (a color o blanco y negro) el contenido informativo que consulta en ciertas páginas web, o cómo encargar la creación de cuentas para ingresar a Facebook, hasta delegar el manejo de información personal (nombre, fecha y lugar de nacimiento) para obtener su Clave Única de Registro de Población (CURP), situaciones en las cuales de antemano se puede ver comprometida su privacidad (De Araujo & Reinhard, 2016; Lagunes, s.f., en Vázquez, 15 de septiembre de 2018; Lefranc, s.f., en Capilla, 2 de julio de 2018; Gello, 2013; Vitores, 2006).

Por otro lado, pudimos constatar que el papel de Óscar no se ha limitado a ser únicamente receptor de ayuda, pues de hecho él ha mediado en la relación que tiene su madre con las TIC, quien al rebasar los 70 años de edad puede postularse para ser beneficiada de los programas sociales que la; antes Secretaría de Desarrollo Social (SEDESOL); hoy Secretaría del Bienestar dispone para los adultos mayores y los residentes de ciertos municipios del Estado de México. De este modo, Óscar ha iniciado trámites y buscado información en Internet para su madre, con el

propósito de cumplir con los requisitos que la presidencia municipal les informa deben de cumplir para ser favorecidos por los apoyos económicos y/o en especie que ofrecen:

O: [La información para mi mamá] podría ser una dirección para sacar un acta de nacimiento, para algún trámite (...) [pues] en el municipio (...) [le] piden, o sea (...) el municipio te dice “ya debe estar el apoyo para...”, ¿no sé?, “despensa”; que te dan cosas como cemento, varillas, ayudas de dinero (...) [Y] tú tienes que buscar por Internet en la dirección que te dan para ver si saliste beneficiado por el programa (...)”

La principal consecuencia de que Óscar se experimente tanto solicitante como otorgante de apoyo cognitivo y socio-afectivo, fue el declararse más que interesado, forzado a aprender a manejar mejor el Internet, situación que sin duda parece difícil debido a la apretada agenda de responsabilidades laborales y familiares que no puede delegar en otros(as) al ser la principal fuente de ingresos económicos, el hijo varón y el único que aún vive con su madre.

En lo relativo al *Mundo relacional*, la definición que Óscar hizo de sí mismo como un usuario reservado, pronto se corroboró cuando supimos que la insistencia de sus amigos más íntimos y cercanos fue la principal razón por la cual decidió crear una cuenta en Facebook:

O: “(...) los amigos me dijeron “¿no tienes Facebook?, entonces, ¿cómo te puedo localizar?”, le digo “nada más con mi número telefónico y ya, ¡háblame!”, “no, no, pues abre una cuenta (...)”, [y dije] “pues voy a ver” (...) y ya creé el Face”

Igualmente distinguible resultó la cautela con que nuestro colaborador nos dijo conducirse en una red social como Facebook, en la cual pese a que el principal objetivo es entrar en contacto con otras personas de acuerdo a la información personal expuesta por decisión del usuario en un “perfil”, éste se sabe poco dispuesto a enviar invitaciones de amistad a personas que no conoce cara a cara, así como a compartir fotografías e incluso datos personales con su más selecto grupo de amigos:

O: “(...) para conocer a una persona por Facebook lo pienso mucho (...) no soy de esos de “¡ay, está guapa esa chica!, le voy a hablar, la voy a invitar a

salir”, [porque] con el tiempo ves que es (...) doble cara, se puede decir; ya sean mujeres o amigos

Y es que no pudimos dejar de advertir que la previsión que le caracteriza en los medios virtuales, procede de las experiencias e interacciones personales que han tenido lugar en su cotidianidad. Como por ejemplo, la ocasión que le robaron su celular a bordo del transporte público:

O: “(...) tuve que (...) avisarles que se me perdió el teléfono, de que perdí mis números (...) [con amigos y familiares] “¿sabes qué?, perdí el teléfono, que si te llaman o cualquier cosa no contestes, no des información (...)”

Situación que se transforma en un buen ejemplo para señalar la adopción de ciertas técnicas por parte de nuestro colaborador, para intentar resguardar su forma de ser tanto al interior como al exterior de las TIC, al tiempo que intenta garantizar por igual la integridad de sus seres queridos.

Estimación de los factores que facilitan y/o dificultan la inclusión socio-digital

A la luz de los *Sistemas de creencias y significados* desde los que Óscar se reconoció como un usuario reservado de las TIC, da la impresión de que su acceso y manipulación del teléfono celular con tecnología touch-screen se está convirtiendo en una fuente de incertidumbre y conflicto (Campos, 2007; Estivill, 2003, Felicié, 2003; Méndez & Rodríguez, 2011), que incluso ha llegado a hacerle cuestionarse sobre su capacidad para enfrentar ese tipo de cambios:

O: (...) los teléfonos que están saliendo nuevos, yo pienso que son mucha tecnología. O sea, yo para serte sincero, se me hace mucho muy complicado eso del “touch”, yo requiero algo más sencillo (...), se me hace muy complicada la tecnología de hoy”

De igual modo, pareciera que nuestro entrevistado está acostumbrándose a sentirse relegado y superado por el desarrollo de la tecnología y esto le ha llevado a mostrarse reacio a solicitar ayuda a uno de sus sobrinos, al mismo tiempo que ha intentado explicarle el peso de las deficiencias infraestructurales, económicas, de conocimientos y socio-afectivas que experimentó y parecen continuar distinguiéndole:

O: "(...) [Pedirle ayuda a mi sobrino] sí es algo incómodo, ¡eh!, porque va a decir "¡bueno!, mi tío con tantos años y ¿aún no sabe usar la computadora?", y [yo le digo que] no es eso, sino que no se me da (...), [porque] en la secundaria yo no tenía [laptop o computadora] (...) sí tomé unas clases, [pero] no me dedicaba a estar todo el día en la computadora, era por ratitos y me enseñaban, pues, lo indispensable (...)"

A propósito de las *Normas y expectativas sociales*, cabe señalar que la vinculación de Óscar con las TIC parece estar entrando en una fase en donde todo beneficio es debatido con los posibles costos que la adopción de dichas tecnologías significa en la vida diaria de nuestro participante, de este modo, la comunicación ininterrumpida es puesta en la balanza frente al propósito de salvaguardar su privacidad:

O: "(...) Claro que el teléfono [celular] es para [que te marquen], ¿no?, pero hay cierto momento en que les dices "estoy ocupado" o "no puedo hablar ahorita", y te están moleste y moleste, y eso tampoco me gusta (...) [además] te quedas con la sensación de que te están llamando y estás al tanto, (...) y pues como que eso sí puede llegar a ser algo molesto (...)"

Esto ha impulsado a Óscar a apagar su celular como técnica con el fin de minimizar el ser molestado y/o interrumpido en otras actividades. Otra táctica acogida por nuestro entrevistado, en este caso para hacer frente a la inseguridad en las calles de la ciudad y los medios de transporte público, es preferir la portación de celulares de bajo costo ante la amenaza de robos y/o asaltos:

O: "(...) me han llegado a robar el celular en el transcurso del camión, que se suben a asaltar y "¡teléfonos y carteras!", (...) [pero] no he tenido celulares así caros, no sé, unos 800, 700 pesos"

Finalmente, resta decir que pese al hermetismo anunciado por nuestro colaborador fue posible identificar una serie de prácticas y/u omisiones que inadvertidamente podrían terminar vulnerando su privacidad, tal es el caso del encargado del café-Internet, a quien Óscar le ha dispuesto numerosas veces información personal que no deja de ser susceptible de fisgoneos, almacenamiento y hasta reproducción no autorizada.

En el rubro del *Mundo relacional* sobresale el hecho de que la postura reservada de Óscar se haya tenido que flexibilizar para, muy a su pesar, pedir ayuda y compañía de aquellas personas a su alrededor más experimentadas en el manejo de las TIC

(como Internet) y sus aplicaciones (entiéndase Facebook como contenido disponible en la web), como han sido sus sobrinos, amigos más cercanos y hasta el encargado del café Internet que más frecuenta. De las relaciones mencionadas, se distingue la que Óscar ha establecido con sus sobrinos, quienes parecen ser la fuente de conocimientos y recursos materiales obligada, pero muy difícilmente reconocida en el proceso de inclusión socio-digital que nuestro informante está experimentando:

O: [El "Face"] se me hizo (...) complicada usarla (...) que abrir tu cuenta, o sea, (...) lo intenté como tres veces y dije "no" (...) hasta que le dije a uno de mis sobrinos "oye, ¿cómo le hago para abrir una cuenta?", o sea, "tener mi Face", me dice "no, yo te la abro". Pero sí me costó un poco aprender a abrir la cuenta (...) [ir a la] página de un amigo en particular ¿no?, o mandar caritas, o que escribir o que tienes que darle "me gusta", o algo así"

Otra relación significativa que estaba siendo fuertemente intercedida en la adopción de las TIC en su rutina, fue la que tiene con su madre:

O: "(...) mi mamá sí se molesta de que (...) cuando estamos comiendo o desayunando ya estoy con el teléfono en la mano (...) no le gusta que estemos hablando y [yo] empiece a no ponerle atención"

Aunque la relación de Óscar con sus sobrinos y con su mamá da la impresión de ser conflictiva una vez que las TIC interceden, esto podría deberse a los usos y costumbres al interior de esa familia en particular. Sin embargo, resultó interesante rastrear cierta ambivalencia e incongruencia de parte de Óscar, al establecer, para posteriormente rebasar, ciertas expectativas de comportamiento y convivencia en torno a las TIC:

O: "Cuando estás conmigo sí me pone molesto [que] no te ponen atención, pero si les digo algo pues ya como que se molestan, ¿no? (...) [aunque sí] he hecho eso de que "¿sabes qué?, si vas a estar con tu teléfono me voy y nos vemos otros día, o me marcas después", yo sí [lo] he hecho porque me molesta mucho eso"

En el pasaje anterior, se puede observar a un Óscar que molesto por el factor distractor que el teléfono celular ocasiona a su interactuar con otra persona, reclama y establece un ultimátum a su interlocutor. Situación, que tal parece le resulta irrelevante o no meritoria de alguna medida disciplinaria cuando sucede a la inversa,

es decir, las veces que su madre se ha llegado a desesperar porque él no le presta atención por estar atendiendo las llamadas y los mensajes que llegan a su celular.

Acceso, participación y apropiación real y efectiva de las TIC en la Sociedad del Conocimiento

En el marco de los *Sistemas de creencias y significados*, los acontecimientos en el ámbito laboral que posibilitaron la introducción de Óscar al mundo de las TIC, conjugados a la posterior apropiación del celular y el teléfono fijo, así como su gradual participación al buscar información para él y su madre en Internet, constituyen una red de experiencias que respaldan su pronunciamiento por un acceso casi universal e imprescindible (Gergen, 1992; Gómez, 2006; Romero, 2006), que incluso puede llegar a negar la existencia de pequeñas diferencias y/o tipos de usuarios de las TIC:

O: "(...) o sea, diferencia pues no, yo creo que ahora la tecnología tienes que estar conectado, o sea, yo creo que el teléfono [celular] es indispensable, es muy indispensable ahora y no solo para meterte al Face o al Whatsapp"

Situación que creemos podría difuminar las nociones de gradualidad, evolución y no linealidad, implícitas en el proceso de inclusión socio-digital de Óscar, quien a pesar de reconocer haber carecido de los recursos (materiales, cognitivos y relacionales) y las oportunidades en su adolescencia (Enriquez, 2007; Estivill, 2003; Hernández, 2008; Palomar & Cienfuegos, 2006), ya como adulto se ha empeñado en compensar esas insuficiencias para ir vinculándose cada vez más con las TIC.

Si bien nuestro entrevistado señaló al final la falta de atención de algunos usuarios de las TIC como un factor diferenciador, implícitamente y durante la entrevista estuvo refiriéndose al uso de Facebook como un importante criterio de vinculación con las TIC (Asociación de Internet.MX, 2019; Bringué & Sádaba, 2009; CONAPRED, 2014; INEGI, 2018), e incluso cuando se le cuestionó acerca de la posibilidad de que hubiera personas que no utilizaran esa red social en Internet, su respuesta fue la siguiente:

O: “¿Eh?, ¡así personas que no utilizan el Face!, mmm, casi por lo regular todos lo usamos (...)”

Y es que para Óscar, el acceso a esa red social parece fungir como una garantía de su integración socio-digital. Inclusión que no negamos, pero que sí consideramos se debe por igual a la funcionalidad percibida en el teléfono celular para mantenerse *conectado* (con empleadores, familiares y amigos) y a la necesaria búsqueda de fuentes extras de apoyo y hasta de contención.

Las *Normas y expectativas sociales* que penden sobre Óscar, quien se reconoce usuario de las TIC principalmente por la recepción que le ha dado al teléfono celular y a Facebook en su vida diaria, le han estado provocando un sentimiento de preocupación que abarca tanto el hecho de no contar en la actualidad con un celular touch-screen, como con la posibilidad de que cuando tenga que cambiar de modelo, su única opción sea uno con ese tipo de tecnología que a él le parece rebasa su disponibilidad de aprendizaje y su capacidad entendimiento:

O: “Sí he pensado en cambiarlo, (...) justo me dice mi novia “(...) por qué no cambias tu teléfono [por un “touch”], [y yo] “¡no!, yo no” (...) o sea, no necesito demasiada tecnología para las cosas que utilizo el teléfono (...) [además, si lo llegara a cambiar] ahora ya en cualquier centro Telcel, Movi solo hay “touch”

Aunque en el *Mundo relacional* de Óscar, sus amigos son posicionados por sobre sus sobrinos como principal fuente de apoyo en su proceso de inclusión socio-digital, su relato nos fue revelando que sus amistades son quienes le incitan y presionan a adherirse o no (De Venanzi, 2005; Hitti et al. 2011; Santos, 2006; Yory, 2010), a ciertas tecnologías y aplicaciones, mientras que sus sobrinos terminan siendo los verdaderos encargados de explicarle a Óscar muchas de las operaciones básicas y concretas requeridas por cualquier usuario de las TIC.

O: *Mis sobrinos sí tienen computadora en casa, pero luego andan con su teléfono y se meten ahí (...) [así] cada vez que me ven “no, pues [con] este [celular “touch”] así te acomoda”, le digo “sí, pero ahorita no, no hay tiempo”*

Esto podría estar marcando un precedente a la aparente tensión en la relación de Óscar con sus sobrinos, pues tal parece que el problema de nuestro

entrevistado al pedir ayuda a sus sobrinos, no es que estos le nieguen la información que él requiere, sino que, a comparación de sus amigos, ellos sí pudieran estar personificando a ese grupo de personas con otro tipo de posibilidades, generalmente más jóvenes, próximas y diestras para hacer uso de las TIC (Bauman, 2001; BVA, Jun 2010; Enriquez, 2007; Galperin, 2017; Gómez-Hernández, et al. 2017; Hernández, 2008; Méndez & Rodríguez, 2011; Merritt, 2011; Prensky, 2001; Vite, 2006), quienes desde esa postura sí cuestionan su motivación para vincularse con las TIC, y en ocasiones hasta le sobresaturan de recursos cognitivos.

6.3.3. Orca.

Orca se distinguió por ser el participante con mayor conocimiento acerca de las TIC, incluso el seudónimo que eligió denota su comprensión del tema. Aunque atento y amable durante toda la entrevista, al principio se veía más interesado en demostrar su formación teórico-práctica que en ahondar en sus experiencias, situación que cambió una vez que parece haber comprobado que entendíamos sus referencias históricas y técnicas, pues fue cuando se permitió dar más importancia al relato de su vivencia.

Estimación de las fuentes proveedoras de inclusión socio-digital y sus efectos de proximidad a la Sociedad del Conocimiento

El elemento fundamental en el *Sistema de creencias y significados* de Orca que le permitió comenzar a interactuar con las TIC, fue el factor lúdico que descubrió desde su infancia en los videojuegos (Carbonell, 2014), el cual junto a la disponibilidad de sitios equipados con *maquinitas* (Arcade) en las inmediaciones de la primaria y la preparatoria en donde estudió, parecen haberle llevado a desarrollar un gusto e interés tanto particular como duradero por entrar en contacto con otras TIC. Como sucedió en la época en que cursó la secundaria, pues aun viéndose impedido a jugar a las *maquinitas*, porque no habían disponibles en los alrededores de la escuela a la que asistía, tuvo la oportunidad de adoptar el servicio de telefonía fija con especial agrado, ya que su familia aun teniendo las posibilidades económicas, no había podido hacerlo antes debido al desabasto infraestructural del municipio:

Or: “(...) nosotros vivimos en una parte en donde todavía no llegaba el teléfono, tenía familiares en [la Ciudad de México] que [lo] tenían a la mano, (...) nosotros pues teníamos las casetas públicas, (...) la red llegó (...) [cuando mis hermanas y yo] ya estábamos en la secundaria y (...) era innovador para mí (...) porque estaba en mi casa, ¿no?, (...) aunque ya [lo] había utilizado en casa de otras personas (...)”

Llama la atención que la incorporación del teléfono en el domicilio de Orca sea descrita como un acontecimiento *“innovador”*, aun cuando el mismo informante agrega que su arribo al interior del contexto familiar no introdujo nuevos conocimientos, pues simplemente facilitó que se trasladaran los saberes obtenidos

con el uso de la caseta pública, al ámbito privado del hogar. Por lo tanto, lo novedoso de dicho suceso parece haber sido la manera en que nuestro colaborador y su familia empezaron a resolver, por ellos mismos y mediante sus recursos más próximos, los requisitos para garantizar su conectividad en un entorno en donde los elementos comúnmente señalados como indispensables eran deficientes y/o inexistentes.

De ese modo, otra importante fuente proveedora de inclusión socio-digital para Orca fue su inscripción a la Educación Media Superior, en una preparatoria con orientación técnica, en la cual como parte del currículo oficial recibió la asignatura de Computación y otras materias más prácticas en las que continuamente se enfatizaba la resolución de problemas (López, 6 de septiembre de 2018), aplicando los contenidos teóricos impartidos en las clases de cómputo. Sobre el tema, Orca nos comentó lo siguiente:

Or: “Aparte de ir al laboratorio de computación teníamos nuestras clases primero en el salón (...) [en donde] el profesor (...) trabajaba en sus programas [para] llevar a cabo fórmulas matemáticas y, (...) esa información se vaciaba en diskette por medio de la computadora, ¡todavía estamos hablando de los diskettes cuadrados! (...) No los CD’s.”

La relevancia del pasaje anterior se observa en el modo en que las TIC parecen evolucionar y afianzarse en la experiencia de Orca, a quien le resultó cardinal aclarar que su relación con la computadora comenzó desde la época en que el diskette, y no el CD (Compact Disc), ni el USB (Universal Serial Bus), era el dispositivo de almacenamiento por excelencia. Así como que su afinidad por los videojuegos se desarrolló al jugar en unas máquinas recreativas que él calificó como “*monstruosas*”, pues debido a su tamaño, costo, operatividad y diseño difícilmente podían ser consideradas bienes asequibles para la población en general, tal y como lo hacemos hoy en día con la gran variedad de consolas de videojuegos, a las que cada vez más se les estima esenciales para potenciar la conectividad y el entretenimiento de los integrantes del hogar.

Esto a su vez abre espacio para señalar que Orca, incluso después de haber abandonado el bachillerato para dedicarse a trabajar en el negocio de taxis de su padre, siguió accediendo, usando y adoptando las TIC. De ese modo, haber iniciado

a trabajar como chofer incentivó que nuestro colaborador utilizara el teléfono celular, con el propósito de mantenerse comunicado con sus compañeros de trabajo y sus clientes, práctica que llegada la década del 2000 quedó complementada con la contratación del servicio de Internet móvil, con el cual ha podido seguir en contacto con colegas, clientes y familia, además de que le ha facilitado despejar dudas y resolver problemas referentes a una extensa gama de temas, así como de mapas y rutas de viajes que son esenciales para su oficio.

En lo relativo a las *Normas y expectativas sociales*, sobresalió el soporte percibido por nuestro informante en las instituciones públicas de educación básica, media y media superior, de las cuales aun con pleno conocimiento de la avasalladora apreciación negativa que pende sobre ellas, él considera que le otorgaron las instalaciones físicas, el material didáctico, la matrícula de maestros(as) y la planeación curricular, que al cursar la preparatoria técnica le respaldó y permitió introducirse al tópico de la tecnología computacional (Diálogos Sobre Gobernanza de Internet, 2013; Santiago & Sosa, 2012; Schatan, 2018). A continuación, un pasaje en donde Orca señaló los elementos que hicieron de su trayectoria en el bachillerato una experiencia favorable:

O: “(...) digo que [la preparatoria] tenía buen nivel porque (...) había gran cantidad de maquinaria, en este caso para realizar los distintos trabajos que los maestros nos encargaban, (...) [además, ellos tenían] las herramientas necesarias para cumplir con la función de enseñar a los alumnos y que (...) uno aprendiera más y viera en físico (...)”

Si bien la evaluación de Orca hacia la escuela y la educación fue positiva, eso no garantizó su estancia en el ámbito escolar, pues antes de concluir sus estudios de bachillerato nuestro colaborador se alejó permanentemente de los contextos pedagógicos y las prácticas formales que le relacionaban con las TIC, para adherirse de inmediato a cumplir con la expectativa social de proveer y apoyar económicamente a su familia. Posteriormente, su pertenencia ya no al ámbito educativo sino al círculo familiar le vinculó con la computadora y el Internet que un integrante del clan que seguía estudiando dispuso para todos los que habitaban en el mismo sitio. Todo esto al momento de la entrevista, hizo que Orca se pronunciara

complacido con la funcionalidad que el acceso, uso y adopción del celular y el Internet móvil le habían ofrecido, hecho por el cual negó necesitar de una laptop, impresora portátil o alguna otra TIC para satisfacer las exigencias de su trabajo y/o vida personal.

En cuanto al *Mundo relacional* de Orca, fue interesante observar la manera en que su afiliación a la institución de educación media superior, le sirvió para explicarse su proceso de adhesión socio-digital, incluso después de dimitir a la escuela, y es que nuestro entrevistado supone que él y sus compañeros de colegio estaban siendo inducidos tanto por la orientación técnica y el currículo de la preparatoria en la que estudiaron para disponerse a formar parte de un futuro más automatizado que en la actualidad denominamos *Sociedad del Conocimiento* (Franco, 2018; Olivé, 2009; Schatan, 2018). Así se pronunció Orca del tema:

Or: "(...) esta escuela más que nada se dedica a lo que son ciencias técnicas, pero yo creo que este programa quería inducir al alumnado a estar (...) más cerca de una tecnología más futurista, [en] donde la maquinaria trabajaba por medio de sistemas computacionales (...)"

Ahora bien, lo que llama la atención de la reflexión de Orca es que exhibe el lapso de tiempo durante el que se ha intentado instaurar ese nuevo orden social, que previo a la *Sociedad del Conocimiento* fue conocido como la *Sociedad de la Información*. Además, ventila el hecho de que utilizar a la escuela y al proceso de enseñanza-aprendizaje para difundir las premisas de este megaproyecto no son tan recientes, ni novedosas, como las propuestas gubernamentales contenidas en el Plan Nacional de Desarrollo (Gobierno de la República, 2013), pretendieron hacerlas ver.

Otro elemento destacable del análisis retrospectivo que Orca hizo sobre su proceso de vinculación con las TIC, fue el modo en que su motivación, sentido de pertenencia y grado de participación en torno a la computadora e Internet continua transformándose en contextos y condiciones muy distintas a las que habían cuando inició su relación con estas tecnologías siendo aún estudiante:

Or: “[Inicialmente, el Internet] (...) sí que lo reconozco no fue una búsqueda de información o de tecnología sino más que nada lúdico, de juegos, así fue como me fui integrando a lo que es la tecnología (...) del Internet (...) Ya posteriormente, pues sí lo utilicé con fines más serios, (...) lo técnico (...)”

Porque con el paso del tiempo la motivación por obtener un score en los videojuegos o un crédito en las tareas escolares fue sustituida con la satisfacción personal de conocer el lenguaje computacional, poder manipular esas TIC y realizar búsquedas de *“información (...) con fines más serios”*, que así como le fueron *“integrando a lo que es la tecnología”*, también le han facilitado fungir y participar siendo una referencia de estos tópicos frente a sus familiares y su círculo de allegados.

Identificación, postura o posición en la Sociedad del Conocimiento

Los *Sistemas de creencias y significados* que respaldan la concepción que Orca tiene de sí mismo como un usuario experimentado de las TIC, emergieron de su fascinación por los videojuegos y de su manera de socializar mediante la competencia con otros, que como él disfrutaban de jugar a las *maquinitas*. Sin embargo, esta práctica generalmente asociada al ocio y sus excesos, por las generaciones poco o nulamente familiarizadas con las TIC, parece haberle estimulado a repensar y significar de manera renovada su atracción por estas tecnologías:

Or: “(...) dicen que el ocio es la madre de todos los vicios, pero en este caso era un vicio, entre comillas, [que] se puede llamar “sano”, porque [no tuve que] estar embriagado o drogado para poder llevar a cabo la actividad, ¿no?, meramente “sana” de jugar (...)”

Así pues, la postura de Orca no se centró en discutir la idoneidad o no de las palabras, sino en relativizar con base en su experiencia lo que a su alrededor se estaba planteando como la única realidad posible. Ya que ese, *su vicio*, carente de una sustancia activa capaz de *embriagarlo y/o drogarlo*, le acercó a los videojuegos, le mantiene expectante a las novedades que se dan en el ámbito de las TIC y ha hecho que utilizar el teléfono celular y el Internet móvil sea algo característico e imprescindible en su cotidianidad.

Todo esto ha ayudado a convertir a Orca en una especie de veterano de las TIC, que aunque llega a dudar del grado de conocimiento que posee en la materia, no puede dejar de expresarse sorprendido por la rapidez con la que estas tecnologías han rebasado la idea que hace años tenía acerca de su posible desarrollo:

Or: “(...) no [es] porque me sienta muy conocedor (...) [pero] si me hubieran dicho en ese momento [que estudiaba la preparatoria] todo lo que se iba a realizar a la fecha [con la tecnología], pues [hubiera dicho] que se necesitarían muchos más años para [lograrlo] (...)”

Porque para Orca aún resulta asombroso el modo en que los numerosos comandos que en algún momento de su adolescencia tuvo que aprender, han logrado ser compendiados tan sencilla, fácil y rápidamente en el lenguaje, las funciones, la arquitectura y operatividad de las TIC de los últimos años.

En cuanto a las *Normas y expectativas sociales* expuestas por Orca, vale la pena ahondar en una de las experiencias que alude a la facultad de la institución educativa para establecer por sí misma los fines sociales que respaldan su existencia, así como el patrón de conductas esperadas y hasta las acciones disciplinarias para aquéllos que le llegan a desconocer:

Or: “(...) [tanto la] escuela (...) [como] los maestros eran bastante estrictos, (...) cualquiera que pretendía acceder a alguno de los juegos de la computadora (...) era sancionado, (...) excluido [de] (...) esa clase y para la próxima pues ya tenía el antecedente de haber sido sancionado, de ya no hacer eso, de dedicarse exclusivamente a lo que decía el profesor (...) [porque ellos] se enfocaban principalmente en que nosotros aprendiéramos cómo sacar el mayor provecho a la computadora para fines educativos, ¡cien por ciento! (...)”

Si bien el reporte en voz de nuestro informante podría interpretarse como un testimonio irrefutable de la tiranía con la que la institución educativa y sus facilitadores solían ejercer su labor social, pues “[tanto la] escuela (...) [como] los maestros eran bastante estrictos, y sus prácticas parecían no reconocer el interés y la curiosidad del alumnado, por “acceder a alguno de los juegos de la computadora”, como condiciones elementales en el proceso de enseñanza-aprendizaje (Godoy &

Luisa, 2005; Mochi, 2012), además de que sancionaban alentando la segregación y estigmatización por encima de la posible reflexión y modificación de la conducta disruptiva, creeríamos prudente recordar que fue el sostén percibido por Orca de esta estructura social, el que le llevó no solo a acatar sus reglas sino también a buscar espacio alternos en donde sí pudiera explorar y adentrarse en la faceta lúdica de las TIC.

Al mismo tiempo, suponemos que un examen pormenorizado del pasaje anterior tendría que hacernos reflexionar que aunque no todas las escuelas de nivel medio superior de hace casi tres décadas atrás, veían como una prioridad asegurar el acceso y uso de la tecnología, parece que por lo menos la institución social y educativa ya había comenzado a bosquejar los planes escolares en su modalidad técnica, así como el perfil y las competencias deseables de aquellos maestros que pondrían en marcha lo que hoy parecería la primera fase de un muy modesto proyecto de alfabetización digital (López, 6 de septiembre de 2018; Mochi, 2012; Schatan, 2018), pues la clase de Computación que Orca tomaba era una asignatura de tronco común, por lo tanto, limitada al conocimiento del lenguaje máquina y/o cibernético.

Ahora bien, la vinculación de Orca con la actividad económica que su padre realizaba al ser dueño de un negocio de servicio de taxis, parece haber dispuesto una serie de expectativas a ser cumplidas por Orca, debido a su interés y cercanía con la tecnología, autodidactismo y formación académica. Pues fue en ese entorno, al que estaba incorporado incluso antes de dejar la escuela y empezar a trabajar en él, en donde con la *“curiosidad de ayudar a arreglar (...) los motores”*, conseguía el permiso de su padre para *“meterle mano a las cosas”*, y lograba así poner en práctica el conocimiento adquirido tanto en la escuela como en el negocio familiar. Otro matiz de las expectativas con las que lidia Orca, es el incremento de las ocasiones en las que ha tenido que mediar y/o hasta fungir en calidad de intérprete, en la relación de su padre con la tecnología de los motores y los dispositivos TIC, ya sea porque a éste no le gusta leer, no llega a entender el vocabulario técnico, no le interesa o simplemente porque confía en que su hijo le ayudará.

Con respecto al *Mundo relacional* de Orca, es de llamar la atención el modo en que las circunstancias históricas y la afición de nuestro participante a los videojuegos nos facilita considerarlo exponente de las primeras generaciones que iniciaron a interactuar con otras personas mediante la presencia y utilización de un dispositivo tecnológico:

“(...) [cuando jugaba en las maquinitas] no había tanta interacción entre los compañeros, así de estar hablando, porque precisamente se convoca a realizar la actividad y que la máquina, pues, prácticamente haga lo que uno desea, (...) era una forma de socializar (...) y saber que estaban presentes compañeros de la escuela y conocidos (...)”

En efecto, Orca parece consciente de que ese tipo de *“interacción entre los compañeros (...) de la escuela y conocidos”* era distinta, primero, porque la interacción cara a cara no figuraba como propósito de la reunión, ya que el fin era jugar, segundo, siendo el formato de la reunión la competencia, se entendía que la *máquina* debía manejarse a *deseo* y *destreza* del jugador, y tercero, el hecho de *socializar de esa forma* y en ese lugar significaba adaptarse y acatar ciertas normas de comportamiento, como por ejemplo *no hablar* y *saber* quiénes podían o no estar ahí.

Acto seguido de enterarnos que Orca había socializado de la manera antes descrita, nos interesamos en conocer la extensión de esa práctica, la cual descubrimos que en el momento de la entrevista se limitaba al ámbito de la familia y el trabajo. Esto, a pesar de que Orca sabía lo fácil que le resultaría acceder a un extenso número de aplicaciones de chat, redes sociales y banca en Internet por medio de su teléfono celular, siendo la principal razón de su abstinencia el conocimiento adquirido de la televisión, radio e Internet, con el que se enteró que cualquier información personal puesta en Internet es altamente vulnerable al hackeo, incluso aquella que se intenta asegurar con candados y claves (De Araujo & Reinhard, 2016; Lagunes, s.f., en Vázquez, 15 de septiembre de 2018; Lefranc, s.f., en Capilla, 2 de julio de 2018).

De este modo, la información en poder de Orca se ha convertido en una herramienta que le permite actuar orgullosamente en calidad de veterano de las

TIC, principalmente frente a los integrantes de su familia y círculo de conocidos, con quienes interactúa como queda plasmado a continuación:

Or: “(...) yo siempre he sido soberbio en ese sentido de que “yo sé más que tú”, ¿no?, cuando (...) las demás personas me [recomiendan algo] (...) es cuando me sale lo soberbio, ¿no?, (...) [por ejemplo, les] recalco que es necesario que [lean] el folleto [del celular] (...) yo les hago hincapié a mis familiares y a mis conocidos, pero prácticamente no creo que lo lleven a cabo al 100%, siempre hay detalles que se les atorán un poco o se nos atorán (...)”

Como se observa en el pasaje previo, Orca se identificó a sí mismo como una persona soberbia, pero al parecer no en una forma negativa, pues esta manera de ser no le ha impedido solicitar la asistencia de alguien más versado que él en lo que respecta a las TIC, a quien puede reconocerle como tal sin problema alguno. Además, nos comentó disfrutar ampliamente poder ayudar a los suyos, por lo cual se esfuerza en auxiliarlos considerando las particularidades de cada uno de ellos, como sucede con su padre, a quien como no le gusta leer, ha accedido a auxiliarlo lo más pronto posible en cuestiones mucho más prácticas que teóricas relacionadas con su teléfono celular, es decir, desbloqueando patrones de seguridad, abriendo mensaje de texto y leyendo correo electrónicos por él.

Finalmente, nos pareció destacable cómo Orca socorre a otros amparado en la información que adquiere de diferentes medios, y continuamente remite a las personas a esas fuentes originales, lo cual podría entenderse como un intento de su parte por impedir malos entendidos, una vía para respaldar y argumentar lo que dice y recomienda, o tal vez, simplemente es la forma en que él intenta acercar a los otros con las fuentes originales de su experticia, y así ponerlas a disposición de quien las requiera.

Estimación de los factores que facilitan y/o dificultan la inclusión socio-digital

A la luz de los *Sistemas de creencias y significados* de Orca, encontramos que los componentes determinantes en su proceso de inclusión socio-digital han sido, por un lado, el factor histórico que comprende a esas más de tres décadas que ha permanecido vinculado a las TIC, y por otro lado, el amplio espectro de conocimientos desarrollados durante el mismo periodo de tiempo. Pues estos

elementos son los que en el presente dejan que Orca se vea beneficiado por la *facilidad, rapidez e inmediatez* que las TIC suman a su vida laboral y familiar, con el uso cotidiano que hace de su teléfono celular:

Or: "(...) ya los celulares actuales con las aplicaciones precargadas, (...) sí, se me ha facilitado, me ha hecho ahora sí que la vida más fácil, más rápida y mucho más directa (...) o sea, que ha sido mínima la situación de saber mucho acerca del celular"

Ahora bien, para Orca como para el resto de la gente, su acceso a las mejoras y beneficios que las TIC aportan a su estilo de vida, está condicionado en mayor o menor medida por el factor económico. Sin embargo, en el caso de nuestro entrevistado vimos que el monto de dinero invertido para asegurar su condición de usuario de la telefonía celular e Internet móvil no figuró como un motivo de preocupación, y no necesariamente por contar con una pronunciada solvencia económica, sino porque de acuerdo a la experiencia acumulada a lo largo de más de veinte años operando el celular, él era capaz de distinguir que los precios de planes para los servicios de telefonía celular con Internet han disminuido y que la variedad de compañías y productos incluidos han incrementado, situación que él considera podría extender un importante conjunto de oportunidades de conectividad a los usuarios potenciales de las TIC que todavía no han accedido a Internet.

En cuanto a los factores identificados por Orca como posibles obstáculos en su proceso de inclusión socio-digital, nos llamó la atención que estos se alinearan principalmente al área fisiológica:

Or: "(...) la vista, (...) la tenía prácticamente de semáforo, ¡en rojo! (ríe), porque [los ojos] se quedaban bastante alterados por (...) lo luminoso del monitor (...) ¡eh!, [también] las posturas (...) [por haber estado] sentado todo el tiempo oprimiendo (...) un nervio de la columna [y] aunque tengas la silla más ergonómica (...), cuando uno se levanta y camina, ¡ahí está!, el cuerpo le reclama [a uno] el estar tanto tiempo sentado de tal manera en el teclado o la computadora (...)"

Asimismo, resulta interesante que alrededor de cada malestar reportado se haya intentado construir una explicación con el afán de distinguir las posibles causas de su ocurrencia, "[los ojos] se quedaban bastante alterados por (...) lo luminoso del monitor, así como que se haya probado frenarles y/o minimizarles con base a

los conocimientos preexistentes y las expectativas tanto sociales como las que provienen del creciente mercado en torno al tópico de la ergonomía en el siglo XXI.

A propósito de las *Normas y expectativas sociales*, pudimos identificar que aquellas normas que tuvieron presencia cuando Orca aún era estudiante, funcionaron en el estricto sentido de la palabra, ya que fueron establecidas por una instancia y/o persona con la autoridad suficiente para hacer cumplir el fin social acordado de antemano, o en caso contrario, sancionar cualquier falta al proyecto. De ahí que al integrarse a la preparatoria técnica, Orca encontrara en ella un plan institucional diseñado muy claramente con el propósito de vincular a todo su alumnado a las TIC, mediante la asignatura de Computación, la cual además de formar parte del tronco común, se asentaba en un sistema de objetivos pedagógicos con su respectiva escala de calificaciones, que más de una vez puso en aprietos a Orca y a sus compañeros de clase:

Or: “(...) en ese momento prácticamente era saber traducir los comandos en Inglés para llevarlos a cabo ahora sí que con conocimiento en Español, (...) [esto] al principio sí nos costaba un poco de trabajo por el asunto de que eran palabras nuevas en ese momento, (...) la cuestión de tratar de dar los comandos exactos o idóneos para que la máquina trabajara de forma adecuada (...)”

Una parte fundamental del conflicto de Orca con los objetivos educativos, pudo originarse en que las expectativas, por ejemplo, de “*saber traducir los comandos en Inglés para llevarlos a cabo (...) en Español*”, superaban las condiciones de la situación, ya que dicha actividad no solo involucraba tener que aprender “*palabras nuevas*”, sino aprehender y utilizar la terminología de un campo del conocimiento más técnico y en un idioma, que si bien se introdujo en la educación media desde 1926, no fue hasta 1993 que su enseñanza se convirtió obligatoria en la educación media y media superior. Además de que en ese entonces “*tratar*”, es decir, practicar y “*dar [con] los comandos exactos (...) [para] que la máquina trabajara de forma adecuada*”, era una actividad que muy difícilmente podía realizarse fuera de las instalaciones escolares, pues los hogares provistos de computadora y el surgimiento de los cafés-Internet en México

despuntaron posteriormente a la época en que Orca fue estudiante (Rodríguez, 2005; Torres, 2016).

Por lo que respecta a la experiencia de Orca después de su separación de la institución educativa y de sus normas, se hallan un conjunto de expectativas confeccionadas por él mismo, que incluso después de cinco años de haber dejado de operar una computadora y su lenguaje, le hizo ver más como una oportunidad que como un obstáculo todas las mejoras que habían sucedido en ese periodo:

Or: (...) lo que yo asimilé de la preparatoria, (...) ya había sido rebasado por mucho [en cinco años] (...) [porque se volvió] más fácil la manipulación de lo que era el teclado, (...) en mi caso pues fue una maravilla. Entonces, pues ya no continué [utilizando los comandos] (...) porque ya me lo habían dado pues digerido, o sea, más rápido, más claro, sin necesidad de saber tanto del idioma Inglés (...)"

De este modo, vimos que Orca usualmente ante alguna dificultad de carácter cognitivo y/o emocional como el caso ya expuesto, se ha visto en la necesidad de reinventarse y desprenderse de lo ya aprendido, de eso que aunque *asimilado* ya no es vigente, ni le resulta funcional, sin que necesariamente se convierta en algo negativo, pues le ha impulsado a seguirse documentando sobre el tema, e ir descubriendo y eligiendo de acuerdo a sus intereses y recursos disponibles nuevas sendas para continuar vinculándose con las TIC.

Sin embargo, en el relato de Orca también existe una especie de área gris constituida por el cúmulo de molestias e incomodidades que el uso pronunciado de la computadora e Internet le provocan en su visión y postura, así como las que a nivel anímico le causan disgusto, por no haber podido erradicar el contenido basura que se filtra en su correo electrónico pese a la utilización de varias aplicaciones anti-spam, o las que como se observa en el pasaje siguiente le producen ansiedad por verse separado de su celular y la parte de su vida que ha depositado en él:

Or: "(...) en mi caso, (...) cuando mi celular lo dejo en una parte y luego lo busco y no está, me parece me da un poquito de ansiedad, ¿no?, es decir, ¡mis datos, y mis teléfonos, y mi información que tengo ahí!, ya se vuelve algo parte de uno (...) yo pienso que así ha de ser en la mayoría de las personas"

Sin duda, resultó interesante el conocimiento que Orca nos reportó tener acerca de la variedad de artilugios ergonómicos y la utilización que ha hecho de

algunos de estos para contrarrestar en la medida de lo posible las molestias físicas que ha experimentado. Pero sobre todo llama la atención el grado de habituación a que sus clientes y clientas se “[pongan] medio histéricas porque no tienen su celular a la mano”, además de la tolerancia que ha desarrollado a sentirse ansioso y/o nervioso, pues parece estar convencido que ese tipo de molestias son inherentes a las TIC, en la medida en que estas se *vuelven parte de uno* (Carbonell, 2014; Méndez & Rodríguez, 2011; Vitores, 2006).

En cuanto al *Mundo relacional* de Orca, es posible identificar el impacto no necesariamente negativo que después de desertar de la escuela, tiene la desaparición de la institución educativa y los profesores, que como figuras de autoridad y promotores oficiales de las TIC, al exhortar el seguimiento de un código de conducta no solo restringían la curiosidad de nuestro participante, sino también su carácter autodidacta y tal vez hasta su *libertad* de aprender (Godoy & Luisa, 2015; Mochi, 2012). En el siguiente fragmento, Orca nos habló sobre los cambios que notó al acceder a la computadora en la escuela y posteriormente en su casa:

Or: “(...) la figura determinante de los profesores está ya fuera de escena, ya no le dicen a uno “¡es que no puedes hacer esto!, ¡no puedes jugar!, ¡no puedes distraerte!”. Y pues queda uno prácticamente a su libre albedrío, ¿no?, ¡pues a tratar de conocer lo más que se pueda! (...), teclado (...), aplicaciones, (...) juegos [y] hasta lo que son herramientas para el trabajo (...)”

Lo anterior apunta a que si bien Orca ya había interactuado con la tecnología de las *maquinitas* por diversión y la de los *automotores* por curiosidad, el hecho de haber roto relación con la institución educativa no precisamente lo dejó a la deriva de una red de contención social. Ya que de antemano contaba con el soporte económico, material y socio-afectivo de su familia, el cual gradualmente a la introducción de las TIC, le dio la oportunidad de disfrutar del servicio de teléfono fijo, la computadora e Internet.

Asimismo, su comunidad familiar le proveyó del espacio al interior del grupo para que comenzara a fungir y relacionarse como sustento económico, dejándole la responsabilidad de absorber así una parte de los gastos relacionados a las TIC.

Pero, al parecer no hubo un momento más definitivo y favorable para Orca que el reconocimiento concedido por sus familiares, como una fuente de soporte cognitivo en lo que concierne a las TIC, pues trasciende al modo en que estos solían verlo y tratarlo debido a su acentuada afición a los videojuegos.

Acceso, participación y apropiación real y efectiva de las TIC en la Sociedad del Conocimiento

Dentro de los *Sistemas de creencias y significados* de Orca, no fue posible encontrar un reconocimiento explícito a la existencia de un grupo de personas ajenas a las TIC, situación que pudo deberse a que desde su perspectiva la tecnología parece haberse convertido en una especie de común denominador del mundo actual (Gergen, 1992; Gómez, 2006; Romero, 2006). De hecho, Orca no dudó en iniciar su participación en esta investigación, aclarando lo siguiente:

Or: “Pues, primero que nada el asunto de la tecnología pues sí lo he utilizado, ¡eh!, ¡pues como todo el mundo! (...)”

Tal vez la concepción de nuestro participante acerca de un *mundo* en donde la tecnología es inherente a la humanidad, es la causa que le lleva a suponer que de haber algún factor que hiciera diferir a los usuarios, ese sería ocasionado por los cambios que él piensa, están teniendo lugar en el cerebro humano:

Or: “¡Diferencia! Me imagino que sí (...) el cerebro humano es una máquina (...) completamente desarrollada para asimilar todo tipo de información, y me imagino que (...) tener un vínculo muy estrecho con la tecnología hace que (...) tengan esa capacidad de (...) manejar sus aparatos mucho más rápido que aquellas personas que se dedican nada más a tener información de medios escritos o tradicionales (...)”

Básicamente esto significaría que la plasticidad cerebral, es decir, la capacidad del cerebro humano al elegir e incorporar la rapidez como rasgo definitivo de las TIC, con el propósito de potenciar su funcionamiento y adaptación al medio, está provocando la existencia de usuarios que entre sí difieren de acuerdo a la experiencia o inexperiencia que tienen del uso de las TIC.

Con respecto a lo anterior, un aspecto particularmente interesante en el encuentro con Orca fue que si bien se mostraba reacio a reconocer a un grupo de

personas totalmente separadas de las TIC, poco a poco e implícitamente ese colectivo obtuvo presencia en su relato cuando habló de un sector de la población que a diferencia de otros usuarios de las TIC *nada más buscan información en medios escritos o tradicionales*, afirmación que a su vez se encargó de sumar en la escena otra fuente de disparidad entre los usuarios que *se dedican a ir a los cafés-Internet* y los que no lo hacen.

De ese modo, los usuarios de los cafés-Internet se introdujeron en la narrativa de Orca, quien a pesar de confesar no haber asistido a ninguno en su vida, sí ha visto la gran cantidad de personas que se congregan en esos lugares, y esto le hace pensar en ellos como un cúmulo de individuos que al invertir una mayor cantidad de horas ante las pantallas, son capaces de obtener una elevada cantidad de información, de una manera más diestra y rápida que la gente que se informa a través de otros medios.

A propósito de las *Normas y expectativas sociales*, que han garantizado el acceso, la participación y apropiación de Orca con los bienes y servicios vinculados a las TIC y la *Sociedad del Conocimiento*, hallamos la figura determinante de la membresía (De Venanzi, 2005; Hitti et al. 2011; Santos, 2006), la cual durante su etapa de videojugador, estuvo presente para dictarle a él y a sus compañeros de juego cierto código de comportamiento, que entre otras cosas enfatizaba que el objetivo más que jugar, era competir para mejorar la puntuación y lograr vencerse entre ellos, y que aunque no era necesario hablar, se permitían las *chanzas* y que afuera del establecimiento no se acostumbraba comentar nada referente a sus actividades y logros en el juego.

Otro de los alcances de estas normas al exterior y con los extraños a la agrupación, así como con los integrantes que llegan a mostrar renuencia a acatar las reglas, es establecer los criterios de permanencia y exclusión. Por eso, en el ámbito escolar de Orca, la membresía de ser alumno y acceder a las computadoras de la escuela, dependía del cumplimiento de un conjunto de expectativas de buen comportamiento y aprovechamiento de los recursos materiales, por eso la violación a estas significaba ser *sancionado, excluido* y puesto como ejemplo ante los demás.

En cuanto a la expectativa social generalizada con la cual se mira a los jóvenes como la generación más próxima y dispuesta a asimilar el funcionamiento y potencial beneficio de las TIC, Orca se pronuncia en parte de acuerdo, ya que basado en su propias experiencia de cuando era joven, recuerda la facilidad con la que podía manejar y comprender más rápidamente el funcionamiento de los dispositivos tecnológicos, además de que ha escuchado en medios científicos que ciertas actividades son más fáciles de enseñar a un niño que a una persona adulta.

Sin embargo, Orca tiene sus reservas, por eso se muestra ambivalente con la idea de aceptar que la afinidad de los jóvenes recae únicamente en el factor edad (Asociación de Internet.MX, 2019; Bringué & Sádaba, 2009; CONAPRED, 2014; INEGI, 2018; Galperin, 2017; Merritt, 2011):

Or:“(...) yo pienso que eso también tiene que ver que el joven no trae tantos problemas dentro de su cabeza, ¿no?, (...) las personas que se dedican a estudiar, prácticamente tienen esa capacidad siendo jóvenes, a asimilar y entender más rápido la tecnología que una persona que tiene conflictos o problemas bastante fuertes, ya sea con la sociedad o consigo mismo, ahí hay una variante bastante marcada (...)”

Finalmente, Orca llega a la conclusión de que esa proximidad a las TIC por los que llamamos nativos digitales, también se relaciona con el sinfín de expectativas dispuestas como responsabilidades en cada etapa de la vida, y que operan en los numerosos escenarios sociales en los que coparticipamos, por lo cual ni jóvenes, ni adultos están exentos, y es que no todas las personas que *estudian* son *jóvenes*, y mucho menos todos los *jóvenes* tienen la *capacidad*, ni la oportunidad de estudiar.

Aunque el *Mundo relacional* de Orca se constituye esencialmente por su familia y sus allegados del ámbito laboral, fue de llamar la atención que él realizara una descripción de su proceso de acceso, participación y apropiación de las TIC e incursión a la *Sociedad del Conocimiento*, sin mencionar manifiestamente a estos actores:

Or: “(...) el juego me fue llevando, (...) [a] lo que es la ciencia, que posteriormente se dio para navegar o utilizar la tecnología del Internet, porque ahí también había juegos y actividades de ese mismo sentido, ya después

pues le tome más seriedad (...), [es decir] de tener un fin (...) asimilar el conocimiento que yo necesitaba, entenderlo y pulir (...) lo que yo tenía de conocimiento con algo más de lo que la red social me da (...)

Hecho por el cual, su trayectoria se desenvuelve desde lo que se podría considerar una perspectiva individualista, pues se enfoca más en las circunstancias y objetos, es decir, en el modo en que elementos como el juego y la ciencia, le posibilitaron incursionar en la navegación de Internet, primero con fines de esparcimiento y después más enfocados en “*el conocimiento que [él] necesitaba*”, que en las personas que le han ayudado a evolucionar de un jugador empedernido de las *maquinitas*, a un estudiante de preparatoria técnica con conocimiento básico del lenguaje cibernético, a un trabajador de servicios de autotransporte, que siendo autodidacta, ha podido actualizarse en los terrenos de las TIC y auxiliar así a los miembros de su núcleo familiar.

Ahora bien, pudiera ser que la visión de Orca se deba a que desde pequeño, las TIC han estado disponibles, bien sea en formato público y/o privado, en su entorno, y posteriormente, han sido adquiridas y adoptadas a su contexto familiar. De esta manera, por ejemplo, Orca disponiendo de computadora, Internet e impresora en casa ha visto innecesario y poco *atractivo* asistir a un café-Internet, tal como se muestra a continuación:

Or: No, no he tenido yo la necesidad y tampoco me ha sido o parecido atractivo, porque (...) pues “¿café-Internet?!” en mi caso soy muy costumbrista al tener lo que es la computadora, la impresora, los medios de Internet para acceder en el domicilio, prácticamente no he tenido la necesidad de salir a buscarlos fuera, (...) pues no sé, [eso] me ancla (...)

Esto parece que más que disponerle a adentrarse en otros contextos de participación virtual y/o mediados por las TIC, le ha enmarcado en sus *gustos y costumbres*, y literalmente le ha restringido a los contornos físicos de su domicilio y las interacciones sociales cara a cara, que por ejemplo, le han hecho optar por cancelar definitivamente su afiliación a cualquier institución bancaria y reservarse a hacer uso de las redes sociales en Internet con fines sentimentales.

6.3.4. Carolina.

Carolina fue la participante más reservada del estudio. Si bien su trato no dejó de ser amable en todo momento, e incluso se permitió compartir ciertas anécdotas acompañadas de sonrisas y risas, el cohibimiento inicial que esperábamos disminuyera gradualmente, permaneció hasta que pudimos constatar mediante sus narraciones que la introversión y el hermetismo eran rasgos que la caracterizan en su cotidianidad.

Estimación de las fuentes proveedoras de inclusión socio-digital y sus efectos de proximidad a la Sociedad del Conocimiento

Aunque originalmente la vinculación de Carolina con las TIC, data del momento en que ella utilizaba el teléfono público para mantenerse comunicada con su hermano, Carolina, con sus *Sistemas de creencias y significados*, prefiere comenzar a escribir su historia 10 años atrás, justo cuando recibió de su hermano un celular de regalo.

De ahí que su inmersión al mundo de las TIC, poco a poco fuese ampliándose mediante la asistencia de sus hijos al cibercafé y la renta de computadora e Internet por parte de ellos, pues a estos les empezaron a solicitar trabajos escolares elaborados con dichos dispositivos tecnológicos. Posteriormente, la computadora de escritorio, el teléfono fijo e Internet se convirtieron en bienes y servicios disponibles en el hogar de Carolina, principalmente para responder a las demandas académicas de sus hijos, y más recientemente ella habría estado explorando la conectividad a Internet por medio de su dispositivo móvil:

Ca: “(...) El teléfono celular (...) empecé a usarlo de mensaje, llamadas, nada más, ahorita ya el WhatsApp (...) [A] la computadora (...) no le entiendo. (...) [E Internet] casi no [me llama la atención]”

Sin duda alguna, llamó la atención la modestia de Carolina al estimar la evolución de su relación con el celular, pues parece concebir que debido al toque de practicidad que este elemento tecnológico aporta a su vida diaria, ella tiene una especie de incuestionable responsabilidad por adaptarse a cualquier cambio que se avecine y produzca, no solo en lo que se refiere a la arquitectura u operatividad del celular, sino también en la manera en que se relaciona con otras personas

(Carbonell, 2014; Gergen, 1992; Vitores, 2006), justo como lo ha venido haciendo los últimos años que ha adoptado al teléfono móvil como la TIC más relevante en su vida:

Ca: "(...) [Antes] sí tenía que comunicarme (...) pues tenía que marcar de la calle (...) Y ahora, ya nada más saco el celular, le marco (ríe) y ya es más práctico (...) a veces nada más mando un mensaje y ya, más rápido"

Igualmente, interesante resultó ver a nuestra participante sabiéndose una persona con la capacidad para aprender de esta tecnología, gracias a que cuenta con una red de soporte socio-afectiva y cognitiva como la que representan sus hijos (Galperin, 2017; Jiménez-Cortés, et al. 2015; Vega, et al. 2015). Por lo tanto, Carolina se distingue por observar con detenimiento, preguntar y atender a todo aquello que sus hijos hacen con sus celulares, con el propósito de llevarlo a cabo en su dispositivo móvil:

Ca: "(...) veo que ellos saben algo nuevo y ya me acerco y les digo "¡a ver! ¿Cómo se hace?", y ya, pues me enseñan. Y hasta eso que sí aprendo (ríe) (...) No fue tan difícil [aprender a pasar canciones e imágenes], eso que sí aprendí rápido (ríe)"

De esta manera, al momento de la entrevista Carolina se veía motivada a continuar su proceso de vinculación y aprendizaje de las TIC, disponiéndose en lo inmediato a mantener e incrementar ese primer contacto ya efectuado con la tecnología de Internet:

Ca: "(...) Ahí voy ahorita con lo del Internet (...) apenas estoy viendo cómo (...) ahorita nada más [sé] ver los... chismes (ríe), nada más eso (...) ¡Ah!, y en donde ponen como poemas, cosas así (...) No tiene mucho, tiene un mes, pero no es diario es de vez en cuando, cuando hay tiempo, tiempo libre (...) [porque] siempre ando corriendo de aquí para allá"

Si bien al momento de la entrevista, nuestra informante llevaba aproximadamente un mes ingresando a páginas web de contenidos muy específico, su expresión mostró la necesidad de saber más sobre el cómo operar esa tecnología en su dispositivo móvil, que las temáticas de búsqueda podían cambiar y que el tiempo tendrá un papel fundamental para incrementar su manipulación.

En lo relativo a las *Normas y expectativas sociales*, para Carolina, la propensión de los jóvenes a las TIC (Asociación de Internet.MX, 2019; Bringué & Sádaba, 2009; BVA, Jun 2010; CONAPRED, 2014; INEGI, 2018; Méndez & Rodríguez, 2011; Merritt, 2011; Prensky, 2001), por sobre cualquier otro grupo de personas, se erige como un hecho irrefutable y respaldado por la manera en que sus hijos le han ayudado a aprender y superar los cambios de diseño y funcionalidad del celular, durante la década que lleva de usuaria de ese dispositivo:

Ca: “Con ayuda de mis hijos [aprendí a manejar los diferentes celulares] (...) ¡Ya ve que la tecnología es más para los chavos!”

Otra importante pauta social en el hogar de Carolina, es la responsabilidad vivida como el cumplimiento de las actividades económicas y sociales. Así observamos que la utilización de Internet en el hogar de Carolina, se efectúa a condición de concluir la jornada laboral y del tiempo libre disponible:

Ca: (...) [Mis hijos utilizan Internet] luego en la noche, cuando ya tienen tiempo libre (...) es también por ratos porque pues todos trabajamos y casi no tenemos tiempo”

Y es que esta forma de proceder, no solo sustenta su estilo de vida, sino también les garantiza la continuidad de su vinculación e inmersión con las TIC:

Ca: “(...) ya cada quien se hace responsable de sus gastos (...) y cuando no se hacían responsables de sus gastos] no tenían celular (...) [Porque] mi hija la más grande ya cuando empezó a trabajar, ella se compró [su celular], la otra igual se compró el suyo, a mi hijo yo le regalé uno en su cumpleaños [pero él paga su servicio] (...)”

Por lo que se refiere al *Mundo relacional*, y siendo la responsabilidad una de las normas más significativas al interior de la red social de nuestra informante, resulta comprensible la manera como Carolina accedió a la presión proveniente de la institución educativa, y comprendió que sus hijos necesitaban asistir al café-Internet para cumplir con sus deberes escolares:

Ca: “(...) [cuando mis] hijos estaban en la escuela, necesitaban [la computadora] para las tareas (...) [que] dejaban y tenía que pagar uno para que fueran a las computadoras (...)”

Pero aún más destacable, es el modo en que ese compromiso compartido entre la madre y los hijos con la institución educativa, vino a redefinir la función y ejercicio de los integrantes de la familia al interior y exterior de su comunidad, pues de pronto Carolina se encontró convocando a sus hijos para platicar y consultar con ellos la conveniencia o no de una oferta emitida por una compañía de telecomunicaciones para que poseyeran el servicio de telefonía fija con Internet, así sus hijos no solo fueron llamados en calidad de expertos de las TIC, sino también siendo reconocidos como agentes responsables y parte esencial en la toma de decisiones que guían la convivencia familiar. Lo cual ha repercutido en que cada uno puede asumir la responsabilidad del consumo de sus respectivos celulares, sin olvidarse de seguirse ayudando y participando para cubrir el pago de los servicios de teléfono fijo e Internet en el hogar.

Identificación, postura o posición en la Sociedad del Conocimiento

La respuesta de Carolina, una vez cuestionada acerca de si era o no usuaria de las TIC nos reveló que desde sus *Sistemas de creencias y significados*, ella se concibe usuaria del celular más no de Internet, lo que nos permitió pensar en cierta correspondencia entre el interés y el conocimiento conferido a cada dispositivo TIC. De ahí que nuestra participante no volviera a hacer referencia alguna a la computadora de la cual declaró no entender nada. Pero nos permitió adentrarnos a conocer el apego y los beneficios que el hacer y recibir llamadas y mensajes, escuchar música, sacar fotografías, enviar y/o compartir archivos de audio, video e imagen, le representan en su vida diaria.

Por otro lado, nos encontramos con la Carolina que se niega a reconocerse como usuaria de Internet, pese a contar con el servicio en casa, pues este quedó dispuesto para el bienestar y aprovechamiento escolar de sus hijos (Estivill, 2003; Hernández, 2008), al tiempo que a ella le aseguraba cierto ahorro y grado de tranquilidad:

Ca: "(...) pues sí era algo de gasto andar yendo al Internet, y pues así [con la computadora e Internet en casa] ya es un poquito menos y más cómodo, ¿no? [O sea] que ya no tengan que salir, a ir a esperar (...) [y para mí]

tranquilidad, pues porque ya sabe uno que están ahí en la casa, porque con cada cosa que pasa (...)”

Sin embargo, es imposible no distinguir que aquella falta de atención al Internet de antaño, y tal vez también de incompatibilidad con la computadora como dispositivos de conectividad, se esté tornando en el tipo de curiosidad que le ha hecho comenzar a utilizar su celular para ingresar a ese medio informativo, en la medida de sus intereses, conocimientos y recursos (materiales e intangibles):

Ca: "(...), nada más es la curiosidad, creo. Y eso me llevo a meter cuando de veras no tengo nada que hacer, pero ese es un ratito, ¡la verdad!, yo no tengo casi tiempo libre, siempre ando corriendo (ríe) (...) ni yo misma se por qué (ríe)”

Esto nos da a entender que Carolina es usuaria potencial de las TIC, ya que se está encaminando de manera muy peculiar a estas tecnologías y la *Sociedad del Conocimiento*, pues pese a advertirse distante a las generaciones más jóvenes y multifuncionales en el ámbito tecnológico; casi a modo de una beneficiaria fragmentada; ella en realidad ha potenciado el uso de su celular para ingresar a contenidos de su interés en Internet durante el último mes.

En el rubro de las *Normas y expectativas sociales*, el relato de Carolina nos dejó ver que la idea preconcebida en la que los jóvenes son más propensos a las TIC; principalmente a causa de la edad (Asociación de Internet.MX, 2019; Bringué & Sádaba, 2009; BVA, Juin 2010; Carbonell, 2014; CONAPRED, 2014; INEGI, 2018; Méndez & Rodríguez, 2011; Merritt, 2011; Prensky, 2001), está sirviendo de norma para que a los ojos de nuestra colaboradora, sus tres hijos parezcan igualmente expertos de las TIC:

Ca: (...) Una de mis hijas estudió [computación como carrera técnica], (...) le llamó la atención (...) es la que sabe de eso, ¡bueno!, (...) ahorita los otros dos ya saben también (...) ¡ya todos! (...) ya ve que los chamacos rápido aprenden (ríe)”

Situación que consideramos pudiera estar restando importancia, por un lado, a la vocación que su hija exhibió en algún momento para poder concluir con dicha carrera, y por otro lado, a la acción educativa que su hija recibió, pues esta requirió

de la presencia de una institución académica y de sus agentes formativos (López, 6 de septiembre de 2018; Schatan, 2018). Además, creemos que la afición de los(as) *chavos(as)* necesita ser explicada conforme al abastecimiento de los recursos económicos y materiales esenciales, lo cual en el caso de México y de acuerdo a las estadísticas nacionales difiere de acuerdo a la zona geográfica y las clases económicas de cada región (Asociación de Internet.MX, 2016, 2017, 2018, 2019; AMIPCI, 2012, 2013, 2014, 2015; INEGI, 2012, 2013, 2014, 2015b, 2016, 2017, 2018), así como al capital social y cultural que auxilia al desarrollo de un interés por explorar y fortalecer el uso efectivo de estas TIC.

Asimismo, atestiguamos la existencia de un generalizado desconocimiento o incapacidad de reconocer la interdependencia e interconectividad que hacen de estas tecnologías un conjunto indivisible y potenciador del acceso, uso y adopción de las TIC, y de inclusión a la *Sociedad de Conocimiento*. Que en el caso de Carolina, nos da una idea de porqué ella se define como una usuaria habitual del celular pero no de Internet, pese a utilizar WhatsApp con regularidad; que como aplicación de mensajería instantánea requiere de la arquitectura y operatividad de Internet:

Ca: “(...) uso [el celular] pues para llamadas, mensajes, [WhatsApp] y ya, pues es lo normal, ¿no? (...) [De Internet no soy usuaria] pues [me falta] aprender (ríe), aprender porque no sé nada, o sea, no le entiendo”

Otra pauta social que creemos dificulta una posible postura más cercana de Carolina a las TIC, es la responsabilidad con su trabajo que limita su tiempo y parece restringirle la operación de las TIC con fines ajenos a su rol de mamá (De Araujo & Reinhard, 2016; Jiménez-Cortés, et al. 2015; Rebollo & Vico, 2014; Vega, et al. 2015):

Ca: “[El celular lo uso] para comunicarme con mis hijos (...) para algo de emergencia (...) [Porque] pues entretenimiento no, aquí que me ponga yo a jugar o algo, no (...) [Y para el Internet] (...) ¿qué necesito?, pues tiempo (...) para sentarme y ver qué tanto hay (...)”

En cuanto al *Mundo relacional* de Carolina, queda decir que incluso ahí su identificación como cabeza de familia y su alto grado de responsabilidad ante los

otros, repercuten en el uso que le da al teléfono celular, pues la portación del mismo ha quedado reservada principalmente para mantenerse en contacto en caso de que quienes conforman las primeras posiciones de su red social, es decir, sus hijos y su hermano, lleguen a tener alguna situación de emergencia, en la cual ella fungiría como fuente de socorro para ellos.

Ahora bien, posicionados sus hijos en el tope de su cosmos social, no es de extrañarse que estos se hayan convertido en su principal fuente de apoyo socio-afectivo y relacional, lo cual además de permitirle delegar obligaciones financieras en ellos, le ha estimulado a desarrollar otros escenarios de convivencia e intercambio con sus primogénitos:

Ca: “(...) [cuando saco fotos] lógico que sí se las enseñe [a mis hijos] ¿no? (...) y si les gusta la foto, pues “pásamela” y ya se las paso (...) [también cuando] ellos descargan música me preguntan “mamá, ¿quieres esta canción?”, “ay, sí, descárgala” (...)”

Contextos en los cuales así como pudo suavizar la expectativa social en la que ella tendría que ser la única en satisfacer las necesidades de sus hijos con la adquisición de ciertos bienes y servicios coligados a las TIC, también ha podido acceder a la instrucción informal que sus hijos le ofrecen acerca de las TIC; pese a la brecha generacional y la continua escasez de tiempo libre, sin temer cambiar su función generalmente formadora por una receptora.

Estimación de los factores que facilitan y/o dificultan la inclusión socio-digital

Los *Sistemas de creencias y significados* que avalan el hecho de que Carolina se sepa capaz de aprender de las TIC, le hace significar cualquier dificultad de aprendizaje como una situación común y fundamental para conseguir incrementar su conocimiento:

Ca: “[Después de que mis hijos me enseñan algo, me acerco a uno y], le digo “mira, ya aprendí esto, y que es así y así”, y ya me dice “¡ah, sí!, pero este es así”, y ya me vuelve a corregir, y pues así (...) va uno aprendiendo más (ríe)”

Esto parece indicarnos que Carolina equilibra el peso negativo que puede contenerse en el error y/o fracaso, con el de la retroalimentación que obtiene de sus

hijos como expertos de las TIC, en un contexto de instrucción que si bien es informal, le ha resultado efectivo.

En lo que respecta a las *Normas y expectativas sociales*, sin duda alguna, la expectativa social que más empuje produjo en el acercamiento de Carolina con las TIC, fue la proveniente de la institución educativa en la que estudiaban sus hijos, pues esta perturbó la administración que Carolina hacía de los recursos económicos y materiales disponibles en su hogar, y el cumplimiento de los quehaceres académicos por parte de los hijos:

Ca: “(...) pues sí era algo [de dinero] (ríe) (...) porque luego dejaban 2, 3 veces a la semana o una vez a la semana, [que] tenían que ir a las computadoras, y ya, fue cuando nosotros mejor decidimos tenerla”

Y aunque esta exigencia tiene lugar posteriormente al uso del teléfono público y la posesión de teléfono móvil por parte de Carolina, no se puede negar que ocasionó, en un plazo de tiempo corto, un desembolso considerable en la renta del servicio de computadora y conexión a Internet, en el café-Internet, y después en la compra de una computadora de escritorio y la contratación del servicio de teléfono e Internet en casa (García, 2008, 2012). Circunstancia que finalmente la estimuló a invitar a sus hijos a formar parte activa junto a la cabeza de familia, con el fin de colaborar en la toma de decisiones y las responsabilidades del hogar.

Por lo que se refiere al *Mundo relacional*, los hijos de Carolina fungen un papel determinante en el proceso de adhesión de Carolina hacia las TIC, ya que son capital de conocimientos, técnicas y procedimientos concernientes a las tecnologías vigentes del siglo XXI, así como un soporte económico que reduce considerablemente el monto a pagar de los bienes y servicios relacionados con las TIC:

Ca: “(...) entre todos nos pusimos de acuerdo [con la computadora] y entre todos cooperamos y sacamos ese gasto (...) [porque] ya trabajaba [una de mis hijas], y [luego] empezó la otra a trabajar y empezó a ayudar también”

Otro aspecto favorable al interior de familia de Carolina, es el significado compartido acerca del tipo de relación y soporte afectivo que se tienen entre sí:

Ca: “(...) [mis hijos] son muy conscientes, porque (...) siempre he trabajado, y ellos se dan cuenta de los gastos de la casa (...) sobre eso yo me imagino que nunca se atrevieron a pedirme [celular] (...)”

Acceso, participación y apropiación real y efectiva de las TIC en la Sociedad del Conocimiento

En los *Sistemas de creencias y significados* de Carolina, la máxima y única diferencia posible en el modo en que las personas se vinculan a las TIC, es decir, acceden, usan y adoptan estas tecnologías, resultan ser el conocimiento y su constante uso (Estivill, 2013; Franco, 2018; Romero, 2006; Torres, 2016; Yory, 2010):

Ca: “(...) yo creo que las [personas] que utilizan mucho [las tecnologías], tienen más conocimiento sobre eso ¿no?, y las que no, pues nada más a lo poco que saben, pues nada más (...)”

Esto podría significar que en el sistema de creencias de Carolina, únicamente existen las personas que manejan ávida, versada y frecuentemente las TIC, y las que lo hacen ocasionalmente y en la medida de sus conocimientos. En este orden de ideas, Carolina puede ser catalogada operadora tanto del celular como de Internet, y aunque no se reconozca usuaria de Internet, lo cierto es que lo ha manipulado pese a su desconocimiento principalmente teórico, como pudimos confirmarlo cuando nos dice que no le llama la atención, y apenas va explorando Internet, pero en la práctica y con regularidad utiliza WhatsApp.

De acuerdo con las *Normas y expectativas sociales* de Carolina, resulta difícil concebir que haya personas sin los recursos y servicios para mantenerse comunicados hoy en día (Asociación Mexicana de Derecho a la Información [AMEDI], 2017a; Change.org., 2017; Hernández, 30 de julio de 2019; Trejo, 2018), ya que desde su punto de vista eso solo sucedía años atrás, cuando las líneas de teléfono fijo eran menos numerosas, y las personas solo podían utilizar el teléfono

público. Y poco a poco, se fue generalizando la posesión del teléfono móvil como vía para solventar la carencia del servicio de telefonía fija:

Ca: "Ahorita ya en estos tiempos todos tenemos [celular o teléfono] (ríe), creo. Ya todos tienen, porque ya todo es más fácil (...) [para] comunicarnos, sí, porque ya todos tienen celular o teléfono en casa, todos tienen (...) la diferencia es que antes de los celulares, una que otra persona tenía el teléfono fijo y pues salía uno a la calle (...)"

Resulta claro observar que las explicaciones de los significados de Carolina se construyen en la medida de su experiencia, y es que ella transitó del uso del teléfono público al del celular, mucho antes de que el teléfono fijo se le presentara como un servicio asequible.

Al propósito del *Mundo relacional*, nuestra colaboradora estuvo de acuerdo y afirmó en numerosas ocasiones que los jóvenes son las personas más próximas y abiertas a aprender de las TIC, sin embargo, para ella el punto neurálgico de esta disponibilidad casi innata no recae en la edad, el nivel escolar o la zona de residencia (Asociación de Internet.MX, 2019; Bringué & Sádaba, 2009; INEGI, 2018; Méndez & Rodríguez, 2011; Merritt, 2011; Prensky, 2001), sino en la posesión y disfrute del recurso económico y del tiempo para esparcimiento:

Ca: "(...) [Los jóvenes] sí aprenden rápido (...) [porque] ellos no tiene tantos problemas ¿no?, de gastos. Se podría decir, responsabilidades como yo, que sacar gastos y pensar en otras cosas, entonces a mí no se me queda tan rápido eso, yo ahí veo la diferencia"

La postura de Carolina ante las posibles diferencias, nos muestra que la tecnología intercede los significados sociales y potencia nuevas prácticas (Gergen, 1992; Gómez, 2006; Romero, 2006), así ella habla de un aprendizaje "rápido" que se favorece al no tener "tantas responsabilidades" o "problemas", que corresponden a la expectativa de la vida adulta.

6.3.5. Pablo.

Pablo fue el participante masculino más platicador y abierto. Simpático y de trato atento, de principio a fin la entrevista fue fluida, lo cual, aportó un relato detallado y profundo en relación a los pensamientos, sentimientos y reflexiones que acompañan su experiencia. Al término del encuentro se expresó alegre por haber sido considerado a participar en el estudio y satisfecho con la contribución que esto podía llegar a significar.

Estimación de las fuentes proveedoras de inclusión socio-digital y sus efectos de proximidad a la Sociedad del Conocimiento

En el *Sistema de creencias y significados* de Pablo, el elemento que parece determinar tanto su proximidad a las TIC como su disponibilidad para vincularse a la *Sociedad del Conocimiento*, es la transformación en significado y práctica que ha tenido lugar en la experiencia de acceder y usar el teléfono público, en un primer momento y por razones de insuficiencia económica, para posteriormente llegar a poseer y adoptar el servicio de telefonía fija en calidad de una tecnología *indispensable* en su entorno familiar:

Pa: “(...) nosotros con otra educación que teníamos, se pensaba (...) “el teléfono es un lujo”, pero ya pasando a otros términos [y] a otros fines, ya nos dimos cuenta que no era un lujo, era una necesidad (...)”

Así pues, esa *otra educación* aludida por Pablo representa al sistema de creencias mediante el cual su familia de origen le inculcó que el teléfono, siendo un “*lujo*” (Castañeda, 2001; Palomar & Cienfuegos, 2006; Secretaría de Economía, 2014), no solo resultaba un servicio inalcanzable, sino también innecesario para la economía y dinámica familiar (Barba, 2009; Bauman, 1999, 2001, 2011; Hernández, 2008,). Si bien, con el tiempo el teléfono fijo estuvo disponible en la casa de la madre de Pablo antes de que este contrajera matrimonio, no fue hasta que él formó su propia familia que se *dio cuenta* de la *esencialidad* de dicho servicio. Por tal motivo, sus cuatro hijas, quienes tenían 13, 15, 24 y 25 años y eran estudiantes a tiempo completo cuando se llevó a cabo la entrevista, pueden considerarse otro factor que ha incentivado que Pablo utilice el teléfono bajo *otros términos y con el fin* de

implementar una especie de sistema de vigilancia y rastreo de ellas en camino a la escuela y de regreso a casa, situación que le hace sentir más tranquilo pues supone que así le sería posible prever y/o identificar circunstancias que pudieran comprometer la integridad de sus primogénitas.

De esta manera, la permanencia de las hijas de Pablo en la institución educativa y su escalonamiento del nivel de educación media a la media superior y superior, parecen causar que la familia experimente la *necesidad* de hacerse usuarios de otros bienes y servicios vinculados a las TIC (Baccin, 2004; Méndez & Rodríguez, 2011; Yory, 2010):

Pa: “(...) [comprar la laptop] ¡fue necesario, fue necesario! (...) no teníamos computadora, [mis hijas] tenían que ir a pagar Internet (...) a veces del diario 60, 70 pesos, (...) y ya llegaban tarde de la escuela, ya no podían hacer nada (...) porque no estaba abierto el [café] Internet (...)”

Por eso los últimos cuatro años, Pablo y su familia han acelerado la adquisición y aumentado la cantidad de TIC en el hogar (García, 2008, 2012), de tal modo que después de más de veinticinco años durante los que nuestro participante se mantuvo exclusivamente como usuario del teléfono fijo, éste y su familia han pasado de compartir un solo teléfono celular a poseer cada uno el suyo, asimismo consiguieron cesar las visitas al café-Internet una vez que su casa quedó abastecida de conexión a Internet, una laptop y una impresora, estos últimos dispositivos siendo comprados de segunda mano en una casa de empeño son considerados una de las mejores inversiones realizadas, debido a la gran utilidad obtenida con tan módica inversión.

En lo relativo a las *Normas y expectativas sociales*, sobresalió la convicción con la que Pablo se refirió favorablemente a cada una de las TIC ya disponibles en su hogar (Carbonell, 2014; Rebollo & Vico, 2014), esto a pesar de haber reconocido en ellas inconvenientes que finalmente estimó tolerables de cara a los beneficios que estas tecnologías han aportado a su vida diaria, y totalmente prevenibles si uno logra atenerse a la máxima de *saber usar las TIC*. De ahí que ese principio haya sido elegido por Pablo desde que el teléfono arribara a su hogar, no solo para practicarlo sino también para transmitirlo a sus hijas como una pauta de uso esencial:

Pa: “(...) [cuando] pudimos tener la línea (...) se usó para lo que tenía que usarse, entonces sí, nos dimos ese lujo de decir “¡habla a la casa!, ya hay teléfono (...)”

Obsérvese entonces que el “lujo” de tener teléfono se convirtió en un recurso sí para ser utilizado, pero también en un elemento que necesariamente había que *saberse usar*, es decir, *aprovecharse y/o valorarse*, porque desde ese momento aquella inversión económica y material de “*tener la línea*”, potenció que los recursos cognitivos y socio-afectivos de la comunicación estuvieran dispuestos para la creación y el fortalecimiento de las posteriores interacciones mediadas con las TIC. De hecho, para Pablo y su esposa parece ser realmente significativo poder corroborar que sus hijas han asimilado esta norma familiar, cada vez que las han visto participar en la selección y adquisición de TIC de segundo uso, basándose en las necesidades tecnológicas que enfrentan y en las características del producto por sobre cualquier presión social proveniente de sus amigos, conocidos o de las tendencias en boga.

Ahora bien, aunque parecía que Pablo estaba más interesado en construir sus propias normas que en seguir las expectativas sociales en torno al uso de las TIC, hallamos un ángulo de su adopción que pudiera interpretarse como una incitación a acatar el halo de obligatoriedad que rodea a estas tecnologías:

Pa: [Mis] cuatro [hijas tienen celular] (...) ¡y ya no fue de que quisieran ellas o no!, como todas están yendo en la tarde a la escuela, [ya] tenemos cómo comunicarnos (...)

Sin embargo, la intención de Pablo por garantizar la comunicación con sus hijas e incrementar su seguridad en el trayecto que realizan de su casa a la escuela, pudiera no solo contradecir sino también obstaculizar la protección que él tanto aspira a ofrecerles, ya que tal vez la exigencia de que sus hijas porten teléfono celular está basada más en la expectativa de comunicación instantánea e ilimitada que ronda a ese dispositivo como exponente de las TIC (Carbonell, 2014; Méndez & Rodríguez, 2011; Tello, 2013; Vitores, 2006), en lugar de apoyarse en su propia experiencia como víctima de la extorsión telefónica o en el conocimiento acumulado por vivencias propias y ajenas, acerca de la preferencia de los asaltantes de

despojar a las personas de sus celulares por sobre otras posesiones de sus víctimas.

En cuanto al *Mundo relacional*, resultó interesante observar la relevancia que ha conseguido la institución educativa en el proceso de exclusión-inclusión socio-digital de nuestro participante, quien previamente a los últimos cinco años y a la adquisición de la laptop, no pudo recordar que sus hijas mayores hayan experimentado un contacto tan directo, continuo, ni obligatorio con las TIC como lo empezaron a tener sus otras dos hijas una vez que en la escuela se estableció como un importante criterio de evaluación la entrega de tareas hechas en computadora.

De este modo, la institución educativa parece haber comenzado a fungir en calidad de una fuente impositora del acceso y uso de las TIC (Ascención, 5 de enero de 2016; Hernández, 2 de noviembre de 2016; Poy, 14 de mayo de 2014):

Pa: “(...) [mis hijas] tenías ese contacto con sus amigas [que tenían computadora], [ellas] me pedían permiso para ir a hacer trabajos en equipo a sus casas (...) Entonces sí, también eso lo orilla a uno a decir “son muchas molestias las que causamos (...) mejor vamos a ver si podemos lograr tener nuestra [computadora]” (...)”

Así, la necesidad de las jóvenes por dar cumplimiento a esas tareas académicas concienció a Pablo y a su esposa acerca de su carencia en el terreno de las TIC, lo cual les “orilló” a intentar resarcir su situación, no tan definitiva, ni inmediatamente, ya que al optar por la asistencia a los cibercafés tuvieron que lidiar con la incompatibilidad entre los horarios de servicio de estos sitios y el turno en que sus hijas acudían a la escuela, mientras que la compra de una laptop pronto hizo indispensable la obtención de una impresora y la contratación del servicio de Internet.

Posteriormente, la institución educativa se convertiría en una fuente parcialmente proveedora de inclusión socio-digital debido a la impartición de un Taller de Cómputo, del cual las hijas menores de Pablo se hicieron beneficiarias directas al cursar la educación primaria en una escuela pública, y del cual el mismo Pablo se favorecería debido a la estrecha relación y el múltiple apoyo que recibe de sus primogénitas, el cual le ha motivado a seguirse aproximando a las TIC y a

renovar su forma de participar en una sociedad que él ya nota es cada vez más dirigida por el conocimiento de estas tecnologías.

Identificación, postura o posición en la Sociedad del Conocimiento

Los *Sistemas de creencias y significados* de fondo al modo en que Pablo se identifica a sí mismo como un usuario encaminado a emplear útilmente el conocimiento que ha desarrollado en torno a las TIC, se derivan del asombro y la perplejidad que aún le causa el recordar que hace muchos años él ni siquiera hubiera sido capaz de imaginarse utilizando un celular o una computadora, pues de acuerdo a lo que escuchaba en su casa y en la calle, así como lo que veía en la televisión y el cine, él había comprendido que esas tecnologías eran recursos reservados para la industria del entretenimiento y el ámbito de los grandes negocios.

Ya con el paso del tiempo y con la gradual presencia de las TIC en el hogar de Pablo, su actitud y posicionamiento ante estas tecnologías parecen haberse inmunizado y trascendido a ese sentido de inaccesibilidad y restricción que durante su infancia y juventud le representaron (Secretaría de Economía, 2014; AMAI, 2018). De esta forma, Pablo pasó de la temprana *incredulidad* que le despertaba la idea de llegar a operar un celular a experimentar la *urgencia* de adoptar un papel más activo y comprometido para comenzar a beneficiarse del uso de esta TIC:

Pa: “(...) yo era de las personas que decían “¡yo!, ¿para qué [necesito celular]?” (...) pero ya como yo soy el único hombre [y] soy su papá, (...) entonces, se me hizo que ya era (...) necesario decir “¡bueno!, aunque sea un celular [sencillo] debo de tener porque en cualquier momento me van a querer llamarme” (...)”

Así, a Pablo el *adulto, padre de familia y único varón* en su grupo familiar, se le hizo que *debería* no solo *tener* sino también *saber aprovechar* el teléfono celular, el cual aunque *“viejito”* y de *segundo uso*, le posibilita estar al tanto de las eventualidades en el trayecto que sus hijas recorren de camino a la escuela y de regreso a casa, pero también le permite atender asuntos estrictamente laborales y encargos que sus hijas, su esposa y hasta en ocasiones sus superiores en el trabajo, le encomiendan.

Ahora bien, pese a que Pablo llegó a expresar haberse sentido obligado u orillado a usar el teléfono celular, pero sobre todo el Internet (Carbonell, 2014; Vitores, 2006), pudiera decirse que en general su actitud positiva por la educación y el conocimiento, la manera en que se percibe capaz de seguir aprendiendo y su intención por continuar fungiendo como pilar para sus hijas, le han alentado a interesarse más por los aspectos teóricos y prácticos que desconoce de Internet y sus contenidos, por lo tanto, consultando a sus hijas ha logrado incrementar su nivel de comprensión acerca de esta tecnología:

Pa: “(...) [la vez que] mi hija [me dijo] “ya te dieron de baja [el correo electrónico] que te saqué”, le dije “(...) pero, ¿por qué?, si ni lo he usado. ¡A ver!, explícame”. [Ella me explicó] “por eso mismo, si no lo has usado se te da de baja”, y [ahí] es cuando (...) ya más o menos tengo otro pequeño conocimiento (...)”

En efecto, ese pareciera *forzado* grado de involucramiento con Internet, le ha dado la oportunidad de explorar y seleccionar de entre el extenso catálogo de contenidos disponibles en la web, los que él considera *culturales* y se ajustan al formato que él denomina como *documentales*, con los cuales ha seguido aprendiendo, maravillado y asombrado, sobre diferentes especies animales, vegetales, países, ciudades, personajes de la historia y en general temas a los que él considera no hubiera podido acceder de algún otro modo, ni por algún otro medio.

Al propósito de las *Normas y expectativas sociales* que coexisten con la identificación de Pablo como usuario de las TIC, fue de llamar la atención el genuino interés que nuestro participante exhibió por permanecer en contacto con los(as) niños(as) y adolescentes (Galperin, 2017), a quienes estima una fuente inagotable e indispensable de información para aquellos adultos que como él se han propuesto no solo conformarse sino *comprender* el uso y el tipo de relación que los miembros de las generaciones más jóvenes están entablando con las TIC.

Esta situación resulta peculiar, pues más allá de que la actitud de Pablo pueda estar influida por su identificación como padre de familia y su labor como empleado de mantenimiento en una secundaria pública, ha de tomarse en cuenta que él prefiere permanecer ajeno al peso de la expectativa social, en la cual él como

adulto no debería de cambiar su forma de ser, ni de pensar, así como tampoco debería tener la necesidad de aprender cosas nuevas, y mucho menos lo haría apoyándose de los integrantes del colectivo más tecnologizado y joven de la población.

Con respecto al involucramiento de los adultos con las TIC, otra situación que preocupa a Pablo es la imperante incertidumbre en torno al papel que los padres de familia han de asumir ante el incremento de niños(as) y adolescentes que *con el famoso Internet* ya no leen, ni aprecian el hábito de la lectura, dan más importancia a la cantidad que a la calidad de la información, proporcionan respuestas lineales a preguntas profundas y están volviéndose cada vez más dependientes a las TIC (BVA, Jun 2010; Méndez & Rodríguez, 2011; Prensky, 2001), esto por mencionar solo algunas de las problemáticas más recurrentes según la experiencia y el contexto en que Pablo participa:

Pa: "(...) estamos haciendo que [los niños] ya no sean como nosotros, (...) a [nosotros] nos daba gusto sacar un 5 [de calificación], porque sabíamos que era bien ganado, (...) les debemos que enseñar a los hijos a usar [Internet], (...) tenemos que tener [la] responsabilidad (...) de sentarnos un momento con nuestro hijos y decirles "¿saben qué?, está bien, sáquenlo de [Internet], pero explíquenmelo" (...)"

Así, la propuesta de Pablo para que los progenitores se *responsabilicen* y coparticipen en los procesos de aprendizaje de sus hijos, resulta en suma interesante, pues podría interpretarse como un *regreso a lo básico* o un *proceso de acompañamiento*, en donde sin satanización, ni prohibición de la comunicación, información y el conocimiento dispuesto y producido en y desde las TIC, se invita a los tutores a prescindir de cualquier sofisticado y/o especializado conocimiento acerca de las TIC, hecho que incluso pudiera incorporar a los padres que intimidados por el avasallador predominio de estas tecnologías carecen de los elementos mínimos de la alfabetización digital, ya que en su lugar se busca hacer detonar el carácter inherentemente relacional de la interacción y comunicación social, como el implícito en la petición de que alguien *nos explique* un tema en sus propias palabras.

En lo que se refiere al *Mundo relacional* de Pablo, sobresale la manera en que su rol como progenitor ha intervenido para surcarse un lugar cercano no solo a las TIC, sino a sus hijas y también a los adolescentes con quienes convive en el sitio donde labora. De esta forma, su involucramiento con las TIC le ha llevado a *tomarle un poquito más de interés y gusto* a estas tecnologías con el propósito y pleno convencimiento de poder participar alertando y guiando a estos grupos más próximos a las TIC, acerca de los nuevos escenarios y las prácticas que aun proviniendo del mundo virtual les pueden poner en riesgo si, como ha escuchado y leído en las noticias, llegaran a acudir a entrevistas de trabajo o citas amistosas y/o románticas con personas que apenas están conociendo por Internet:

Pa: “(...) [yo me empecé a involucrar] por curiosidad, [de] decir “¡bueno!, ¿pues de qué se trata [el Taller de Computación]?, (...) a lo mejor lo puedo entender [o] (...) desarrollar” (...) Pero ya con el tiempo se preocupa uno, [porque] son las 2 de la mañana [y uno dice] “¿en qué estás en la laptop (...)?” o “¡ya párale!” (...) O decir “¡cuidado con esto!, a tal niño o tal niña le pasó esto, ¡cuidado!” (...) Entonces, todo esto nos debe que enseñarnos a involucrarnos (...)”

No obstante que Pablo forma parte de un grupo de progenitores que parecen estar intentando dar revés a las relaciones construidas sobre ceñidos patrones jerárquicos, en donde comúnmente se calla, ignora o entorpece la participación de los menores de edad y las mujeres en la toma de decisiones de temas cruciales, éste ha constatado que algunos jóvenes se están haciendo valer del desconocimiento tecnológico de sus tutores para ocultarles las actividades que realizan con sus celulares, Tablets, laptops o computadoras en Internet, acción que pudiera interpretarse como el establecimiento de un nuevo poderío, que basado en el conocimiento teórico y práctico de las TIC (Campos, 2007; Estivill, 2003, Felicié, 2003), terminará prescindiendo de los padres y madres que simplemente hacen muestra de un auténtico interés por salvaguardar la integridad física, psicológica, emocional y social de sus hijos(as).

Ante este panorama, Pablo está comenzando a darse cuenta de que tendrá que aprender a lidiar con los desplantes de aquellos(as) chicos(as) a los(as) que les llega a ofrecer consejos sin que estos(as) se lo pidan. Como ya le sucedió por lo menos una vez con un muchacho que cuestionó su autoridad para increparlo:

Pa: “(...) no me gusta involucrarme, nada más de darle un consejo (...) y ya si lo quieren seguir pues ¡que padre! Y si no, pues ¿qué les podemos hacer?, [de hecho] una vez me respondió un niño “pero si mis papás no me dicen nada, ¿por qué usted sí?”, [y le dije] “creo que tienes razón, pero mi consejo es este”, y hasta ahí, (...) y dejarlo por la paz (...)”

Porque si de algo está seguro Pablo, es de que involucrarse ha dejado de ser una opción y hoy día resulta una necesidad, ya que si él no se hubiera interesado por las TIC no habría descubierto que en torno a ellas hay tanto *cosas buenas como cosas malas*, y ante estas circunstancias negativas él propone que las reconozcamos y denunciemos como un *problema* compartido, pues esto nos comprometería con no seguir las tolerando, ni fomentando.

Estimación de los factores que facilitan y/o dificultan la inclusión socio-digital

A la luz de los *Sistemas de creencias y significados* de Pablo, encontramos que los factores que han dificultado la inclusión socio-digital de nuestro informante y su familia, se distinguen por ser de naturaleza muy variada y en ocasiones han llegado a sobreponerse entre sí. Justo como sucedió hace cuatro años, cuando el dinero dejó de *alcanzar* para solventar la renta mensual del teléfono y los gastos vinculados a la formación académica de las cuatro hijas, quienes entre pasajes para el transporte público, libros, cuadernos, copias y visitas al café-Internet, hicieron que Pablo y su esposa pensaran en dar de baja dicho servicio con el fin de *“descansar un poco”*, porque *“desacompletar”* el gasto, y *pagar con retraso y multas las cuentas* estaba provocando que las complicaciones en el terreno de la economía familiar trascendieran al ámbito emocional (Barba, 2009; Bauman, 1999, 2001, 2011; Enriquez, 2007; Hernández, 2008, 2010; Palomar & Cienfuegos, 2006):

Pa: “(...) queríamos suspenderlo un tiempcito pero no lo pudimos suspender, (...) porque no debemos, ¡tenemos que comunicarnos! (...) [esa fue nuestra] temporada de las vacas flacas, [de] “tenemos que sobrellevarlo”, ¿no?, de decir “bueno, no va ser todo el tiempo” (...)”

De este modo, el sentido de *obligatoriedad* que recayó en el uso, acceso, posesión y/o adopción del teléfono fijo se ha ido extendiendo a otras de las TIC disponibles en el hogar de Pablo. En el caso de Internet, nuestro colaborador insiste en señalar que *“somos esclavos”* y *“nos estamos volviendo flojos”*, porque ante

cualquier duda y a cualquier hora *acudimos a Internet*, situación que él cree dista mucho de los tiempos en que “*teníamos que usar la inteligencia*”, cuando la solución de un problema era más el producto de lo que sabíamos por experiencia y la actividad planeada en torno a nuestros recursos materiales y cognitivos.

Otro significado recurrente en el relato de Pablo, capaz de obstaculizar no solo su inclusión socio-digital sino al parecer la de la mayoría de la gente, fue el del *mal uso que se les está dando a las TIC*, que lo mismo hace referencia a la extorsión que a los robos a los que las personas se han vuelto cada vez más propensas a sufrir, pero también a cometer, situación que por sí misma podría estar evidenciando que las TIC no son buenas ni malas, sino el reflejo de quienes las usan. Porque en la experiencia de nuestro entrevistado, cualquier dispositivo tecnológico que haya sido perdido, robado o puesto por voluntad en las manos equivocadas puede llegar a ser “*nuestra pérdida*”, ya que la *información* contenida en esas TIC se ha convertido en un producto que puede mercantilizarse *y/o usarse en nuestra contra*. O bien, pudieran estarse incrementando aquellos casos de los que Pablo ha sido testigo, en donde adultos pero sobre todo niños graban peleas o situaciones comprometedoras a su alrededor con la intención de extorsionar a los protagonistas de dichas filmaciones.

Ahora bien, totalmente opuesto a lo anterior están las ventajas que Pablo percibe del *Smartphone*, el cual en el ámbito personal y familiar le ha posibilitado mantenerse comunicado hasta con aquellos integrantes de su familia que viviendo en otras latitudes ha podido escuchar y ver al hacer uso de las video-llamadas. Otra TIC con la que se expresa *agradecido* es *Internet*, pues como medio de información le considera “*una cosa maravillosa*” que le permite enterarse de muchas cosas que desconoce, lo cual le lleva a desestimar aquellas pequeñas incomodidades físicas que la manipulación de la laptop e Internet le provocan, como son la vista cansada, el lloriqueo de ojos y el dolor de cabeza como una respuesta que él imagina sucede “*por tanto uso del cerebro (...), por estar imaginando, viendo [y] acumulando [toda esa] información*”.

A propósito de las *Normas y expectativas sociales* de Pablo, pudimos identificar que éste experimenta su proceso de inclusión socio-digital, por un lado, como una obligación y una norma que le vincula a él y todo aquel que le rodea con las TIC (Carbonell, 2014; Vitores, 2006), “*ya no porque queramos o no, [sino] porque ya somos dependientes de [la tecnología] y entonces debemos y tenemos que hacerlo*”. Mientras que por otro lado, la misma vivencia parece activar su anhelo y esperanza de *acostumbrarse* a estos tiempos y estas nuevas realidades, en donde siendo las TIC sinónimos de “*vanguardia*” y “*comodidad*”, reconoce que ha de “*torcer un poquito el brazo*” y ceder a los cambios implícitos al paradigma que representan las TIC y la *Sociedad del Conocimiento*.

Dicho lo anterior, pareciera que el mayor obstáculo en el proceso de inclusión socio-digital de Pablo, es la ambivalencia que acompaña a su expectación en torno a las TIC:

Pa: “(...) en la mañana no es tan necesario [el celular] porque sabemos que [mis hijas] están en la casa, pero ya a partir de la una de la tarde [y hasta las 11 de la noche sí] (...) ya cuando estamos todos [en casa] (...) entonces, ¡a calmarnos!, y ya al día siguiente lo mismo (...) [a menos que sea] sábado o domingo [y] estamos todos juntos, [entonces] que se olviden un poquito del celular”

Como podemos observar en el pasaje previo, Pablo lidia con el deber de padre que le hace imponer el uso del celular a sus hijas, y también con la *responsabilidad* de monitorearlas desde su casa en un horario muy determinado. Asimismo, nuestro informante se muestra interesado y *anhelante* en señalar que aun ante un manejo tan *imprescindible* de estas tecnologías, él y su familia han podido establecer límites y exceptuar el uso de las TIC. Lo anterior pudiera deberse a una especie de resistencia manifiesta en Pablo por verse depender o saberse esclavizado a las TIC, lo cual pese a las grandes expectativas en torno a las TIC, y el pronunciado uso del teléfono fijo y el celular, le lleva a conjeturar que él solo pudiera ser denominado subordinado y/o adepto a las TIC *si tuviera menos años y fuera estudiante, porque así se le hubiera hecho costumbre el manejo de las TIC*, situación que en su caso no ha sucedido.

Otra serie de creencias definitorias en el relato de Pablo son las que operan a un nivel más personal, y parecen tener la misión de acentuar que ante los factores negativos en torno a las TIC cada quien tiene la opción de ser parte de la solución y no del problema. Concretamente, al respecto llamó nuestra atención la manera en que Pablo cree que quien *inventó Internet lo hizo “para bien”*, situación que aunque no podría estar más alejada de la realidad pues sus orígenes le vinculan al mismísimo Departamento de Defensa de los Estados Unidos, sí precisa que *“somos nosotros [quienes] estamos distorsionando”* el acceso, uso, posesión y adopción de las TIC, con nuestra tendencia y *respuesta* casi involuntaria de *buscar todo en Internet*, lo cual ha hecho aflorar no solo nuestra dependencia hacia este medio, sino quizás también la *pereza e indisposición* que tenemos *por innovar* y posibilitar el principio de transformación social, cultural, económica, política e institucional, que personifica la *Sociedad del Conocimiento*.

En cuanto al *Mundo relacional* de Pablo, resultó evidente la existencia de dos planos en los que su esposa y sus hijas interceden como sus principales fuentes de apoyo socio-afectivo y relacional. El primero de estos ámbitos es el familiar, espacio en el cual Pablo comparte con su esposa el sentirse *afortunado y satisfecho* porque sus primogénitas les *“han resultado muy buenas hijas y muy comprensivas”*. Esto en palabras de Pablo implica que las jóvenes llevan a cabo sus estudios obteniendo buenas calificaciones y que a comparación de *los niños de ahora*, ellas *nunca les han puesto un “pero”* o han rechazado los bienes que les han dispuesto por no ser exactamente como los habían pedido o los esperaban.

El hecho de que esto no suceda con las hijas de Pablo, no se debe a que ellas siempre estén conformes con lo dicho o resuelto por sus progenitores, o por no haber deseado algún objeto más costoso y acorde a las tendencias de moda, sino a que Pablo y su esposa han coincidido en que sus descendientes coparticipen activamente en la toma de decisiones, sin importar su edad o género, lo cual aunque no ha sido fácil, se ha convertido en un excelente ejercicio de escucha atenta de los intereses y deseos de los integrantes de la familia, y de reconocimiento de las

condiciones y necesidades materiales del grupo, así como de negociación y conciliación.

De esta forma, la participación de las hijas de Pablo ha incrementado el apoyo socio-afectivo y relacional no solo para nuestro participante sino para la comunidad familiar que representan, pues mediante las contribuciones voluntarias que las jóvenes han hecho al presupuesto familiar, con sus ahorros y el monto de la beca que dos de ellas perciben debido a su desempeño académico, parecen haber puesto en marcha un *cambio de roles* que lejos de incomodar a Pablo o a su esposa, es en realidad bien recibido, incluso cuando pueda suponer una llamada de atención o *regañón* por parte de las hijas a los padres, y no al revés como sería lo socialmente esperado:

Pa: “(...) anteriormente [mi esposa] le decía a mis hijas “sáquenme [mi recibo de pago de Internet]” y [en una ocasión] mis hijas sí la regañaron “¡no!, mañana no estamos aquí y ¿quién lo va sacar?”, [mi esposa asintió] “¡ah!, pues tienen razón” y ya ella misma agarra la computadora, a veces de dedo por dedo, pero la agarra y entra a Internet (...)”

Si bien, la familia de Pablo ha estado principalmente expuesta a las dificultades económicas derivadas del abastecimiento de su hogar con los bienes y servicios vinculados a las TIC, él se muestra convencido de poder superar las subsecuentes adversidades con la dinamización y horizontalidad que las experiencias del pasado han impreso al apoyo socio-afectivo y relacional proveniente de su esposa y sus hijas (Enriquez, 2007; Estivill, 2003; Hernández, 2008), pues estima que los gastos que ha enfrentado han sido mínimos y pasajeros, y las incomodidades llevaderas en comparación a los numerosos y grandes beneficios que su familia ha conseguido al entrar en contacto con las TIC y la *Sociedad del Conocimiento*.

Por el contrario, en el ámbito social y de la vida pública, Pablo opina que ninguna fuente de apoyo parece alcanzar para resarcir los daños ocasionados por *“la gente que busca comodidades sin trabajarlas”* y la que *quebranta los comportamientos mínimos de convivencia social*, a la que reconoce como la fracción de la población que ha *echado a perder* el factor comunicativo, socio-afectivo y relacional en torno a las TIC para todos los demás.

Esto significa que aunque la experiencia de Pablo en este terrero se *limita* a una extorsión telefónica y al haber sido testigo del uso de un teléfono celular para acosar sexualmente a una mujer que viajaba en el Sistema de Transporte Colectivo de la Ciudad de México, Metro, como se relata a continuación, su encuentro con ese tipo de *gente* le ha valido para hacerse más consciente de la escisión de la sociedad y de las personas de acuerdo al uso que hacen de las TIC:

Pa: “(...) una vez en el metro (...) uno que estaba sentado en un lado de la puerta sacó su celular bien tranquilo y a grabar a la muchacha que traía falda, ¡digo!, ¡esa es una manera muy, muy, muy torcida de usarlo!, ¿no?, (...) [mi esposa e hijas] estaban a punto de reclamarle a este señor. Pero, “¿cómo le hacemos?”, nosotros no sabemos ese señor qué tan torcido está, qué tanta sea su ira (...)”

Así como también le ha llevado a sentirse y mostrarse dubitativo, temeroso y acaso impotente frente a sus hijas y su esposa, no solo por lo sucedido, sino también por tener que mediar y hasta frenar, antes que su propio malestar, la preocupación de las mujeres que constituyen su círculo familiar y que son su principal fuente de apoyo socio-afectivo.

Acceso, participación y apropiación real y efectiva de las TIC en la Sociedad del Conocimiento

Dentro de los *Sistemas de creencias y significados* de Pablo, hubo una mención especial a la existencia de un grupo de personas ajenas a las TIC, al cual nuestro participante aclaró haber pertenecido hace más de veintiocho años, cuando *siendo parte de la clase baja* y al no poder darse el *lujo* de poseer su propia línea telefónica, tuvo que disponer del teléfono público mientras solía *preguntarse cuándo tendría él su propio teléfono y si alguna vez entraría en contacto con una computadora*.

Si bien con el tiempo Pablo *experimentó* una especie de *ascenso de clase social* (Castañeda, 2001; Secretaría de Economía, 2014) derivado del hecho de haberse convertido en beneficiario del teléfono fijo, todavía hoy en día la sensación de *estar fuera del margen* de uso y adopción de otras TIC, como son la computadora y el contenido de Internet, le acompaña:

Pa: “(...) ya hasta en las (...) solicitudes de empleo viene ¡correo electrónico!, y ¡¿quihúbole?! Entonces uno piensa “me estoy quedando abajo, (...) a lo mejor debe ser necesario (...), a lo mejor soy un poquito más a lo de atrás (...), pero no es mucha la diferencia (...) y se debe uno que acostumbrar al tiempo, ¡quiera o no!”

Siendo este el caso, el pasaje anterior parece indicar que el acceso y la participación de Pablo con el paradigma que representan las TIC y la *Sociedad del Conocimiento* van concretándose paralelamente a la concepción que éste tiene de sí mismo como un usuario de las TIC, que aun pudiendo estar *intelectualmente por debajo* o *generacionalmente por detrás* de los usuarios más cercanos y asiduos a estas tecnologías, considera que puede y *debe acostumbrarse a estos tiempos y a estos modos* en los que la misma posesión o no de un *correo electrónico distingue a las personas* en el sector económico y laboral.

Bajo esta tesitura, el concepto de Pablo acerca de un colectivo alejado de las TIC no desaparece sino que se afina con base en su experiencia, desde la cual él estima que “¡todos!” o más del 98% de la población es usuaria de estas tecnologías, y lo explicó de esta manera:

Pa: “(...) en el pesero todos traemos nuestro celular, (...) vemos gente grande, ya mayor de edad viendo Internet, comunicándose con la familia (...), hasta los religiosos tienen su computadora, (...) los profesores que piden tareas a los niños, (...) [también] el Presidente de la República utiliza su computadora. ¡Todos! (...)”

Sin duda alguna, llamó particularmente nuestra atención que Pablo hiciera referencia a una fracción de no usuarios de las TIC, que aunque calcula no mayor al 2%, él explica que se constituye de gente que se ha alejado no necesariamente por aspectos económicos sino por condiciones como la edad, en donde las personas que sobrepasan las cinco décadas de vida pudieran sentirse poco o nulamente atraídos y/o capaces de utilizar y hacerse servir de las TIC. Otro motivo de posible alejamiento sería la indisponibilidad de los individuos por introducirse a otro tipo de realidad en la cual el conocimiento teórico y práctico en torno a las TIC es fundamental y tendría que ser percibido altamente funcional. En ese sector Pablo podría anotar el caso de su cuñado, quien dedicado a su oficio como carpintero no tiene tiempo, ni ha mostrado interés, ni modo de poder vincular su labor con estas

tecnologías, y finalmente estarían esos jóvenes, niños(as) o adultos que aunque desinteresados en este momento en crear otra capa de sus vidas en los dispositivos TIC, nuestro participante prevé que tarde o temprano serán voluntaria o involuntariamente usuarios de las TIC.

A propósito de las *Normas y expectativas sociales*, que parecen determinar el acceso, la participación y la apropiación de Pablo con las TIC y con la *Sociedad del Conocimiento*, encontramos la expectativa del *estatus* vinculado ya no al criterio económico que facilita el acceso o posesión de las TIC, sino el que se refiere al aspecto cognitivo y afectivo del uso y adopción de las TIC (Estivill, 2003; Baccin, 2004; Méndez & Rodríguez, 2011; Yory, 2010):

Pa: “(...) si nos quedamos atrás, nos quedamos estancados [y] no vamos a saber de qué nos están hablando, [por ejemplo, mi hija me dice] “¡ah!, es que es un Whats, papá”, (...) [y yo] “¡ah, bueno!, ¿pues qué es eso, cómo se hace, cómo va su función?” (...)”

No obstante que el estatus de uso y adopción de las TIC por parte de Pablo pudieran considerarse *inferiores* al de sus hijas, no podemos dejar de distinguir que aquél hipotético panorama de *quedarse atrás y estancado* se ha transformado en el escenario menos deseado, y a su vez, en el más poderosos estímulo para cumplir con su aspiración de mantenerse involucrado en el proceso de crianza de sus hijas, lo que le ha llevado no solo a adaptarse a los tiempos que sus hijas experimentan, sino también a disponerse a cambiar de rol con ellas para que le muestren la relevancia que las TIC están teniendo en sus vidas.

Otra consideración indispensable a la expectativa social que pende sobre Pablo, acerca de su apropiación de las TIC y la *Sociedad del Conocimiento*, es que tal vez esta no sea *inferior* a la de sus hijas y la comunidad de jóvenes con las que convive en su lugar de trabajo, sino que únicamente sea *diferente* y esté requiriendo que se relativice tomando en cuenta sus particularidades, con el propósito de crear cierto margen de tolerancia que le permita asimilar y cumplir a su modo aquellas nuevas prácticas socio-digitales que aún con la disponibilidad que ha mostrado le resultan lejanas e incomprensibles.

Por lo tanto, Pablo puntualizó que si bien su intención es adoptar las TIC, “*no [lo hará] como lo usan los jóvenes de ahora, [sino] acostumbrándose aunque sea a lo básico*”, es decir, a lo que él considera necesario y funcional. Debido a esa premisa, parece muy comprensible que Pablo se niegue a seguir un comportamiento como el que están exhibiendo los niños y adolescentes al portar celulares de elevados costos, no como un lujo sino como una supuesta necesidad (Carbonell, 2014), cuando él la necesidad de mantenerse comunicado la cubre con un celular que compró usado y que posee desde hace más de cuatro años, mientras que el mayor lujo que considera poder darse en la etapa de la vida que se encuentra, es sentirse pleno:

Pa: “(...) ahora el lujo, (...) para mí es saber vivir la vida a como debe que ser y como la tenemos que vivir (...), aprovechar el día con día (...), yo soy uno de esos, (...) ahorita tengo 50 años y los he vivido y no me he arrepentido de ningún día que he vivido, (...) porque lo he sabido vivir (...) y he sabido combinar todas las cosas, [o sea] sé muy poco de Internet, pero lo poco que sé, lo sé aprovechar, el celular [que] tengo [es] un teléfono muy viejito pero para mí hay que saberlo aprovechar (...)”

De igual manera, Pablo se opone a modificar la frecuencia y duración con la que opera tecnologías como la laptop e Internet, pues sigue pensando que una búsqueda de información de 10 a 40 minutos, tiempo que usualmente invierte para navegar en Internet, puede ser mayormente *aprovechado* que las 4 a 5 horas que sabe algunos(as) chicos(as) suelen *desperdiciar* en el café-Internet, mientras revisan Facebook o miran videos musicales, en lugar de estar haciendo sus tareas o platicando cara a cara y sin mediación de las TIC con sus amigos.

Aunque pudiera creerse que el *Mundo relacional* de Pablo se reduciría a la presencia de su esposa y sus hijas, observamos que sus experiencias de insuficiencias en el pasado y al exterior de ese contexto (Bauman, 2001; Enriquez, 2007; Hernández, 2008), le han ayudado a descubrirse partícipe de otras redes sociales suministradoras de una especie de soporte y contención que ha influido en que, lejos de retroceder, ensimismarse o autoexcluirse en su proceso de inclusión socio-digital a la *Sociedad del Conocimiento*, ya como adulto, padre de familia y usuario de las TIC, se esté dando a la tarea de transmitir a sus hijas una serie de

enseñanzas básicas que les permitan desarrollar y acudir a sus propias fuentes de apoyo relacionales y socio-afectivas.

Porque para Pablo, enfrentarse y responder desde el ámbito socio-afectivo y relacional a las dificultades que se le han ido presentando en su trayectoria de la exclusión a la inclusión, le ha permitido blindarse del *rechazo* y potencial alejamiento social, motivado o no por su estatus socio-económico, al saberse y sentirse *afortunado por las relaciones que ha logrado entablar con una importante cantidad de personas, quienes al conocerle tal y como es*, le respaldan y validan en diferentes ámbitos de su vida. Justo esta parece ser la razón por la cual Pablo, insiste en enseñarle a sus hijas lo indispensable que es que reconozcan su valía apartadas de las cosas superfluas o los posibles sentimientos de inferioridad que la escasez económica y material pudiera provocarles:

Pa: "(...) yo les he enseñado a mis hijas, [a que] la pena, [la] envuelvan en un papelito, así que vayan a desechar y que lo tiren, [les digo] "nunca sientan pena de lo que son, (...) lo que van a ser y (...) de decirse a las demás personas", el que siente todas esas penas no es una buena persona (...)"

Ahora bien, en cuanto a la participación pero sobre todo la apropiación de las TIC y de la *Sociedad del Conocimiento* por parte de Pablo, fue de llamar la atención su falta de interés y hasta resistencia por pertenecer a alguno de los dos únicos grupos de usuarios disponibles en su contexto inmediato de participación, pues tal parece que ni los *jóvenes de ahora*, ni sus contemporáneos, unos por dependientes y hasta esclavos de las TIC, mientras que los otros por dudar en poder usar y hacerse servir de estas tecnologías, representan un ejemplo que él desee que sus hijas sigan, ya que su intención es que ellas tracen sus procesos de inclusión socio-digital de manera independiente y si se puede y lo requieren también *diferentes* al montón, tal y como él supone lo ha estado haciendo.

Finalmente, resta decir que Pablo no dudó en hacer mención de la predisposición por parte de las generaciones más jóvenes a las TIC, que en parte él entiende se debe a que desde la primaria se les está solicitando, sino es que hasta imponiendo, *trabajar* con ellas:

Pa: "(...) los niños ya más adelante (...), bueno eso está en mi mente, ya van a trabajar más por computadora que con otra cosa. Ya lo estamos viendo en las escuelas desde quinto grado, ya todos con su Tablet, bueno, la mayoría de escuela. Ya nos lo andan diciendo (...) "tienes que trabajar con eso" (...)"

Asimismo, nuestro informante aludió al Taller de Computación y al programa de entrega de Tablets para los alumnos de primaria, no necesariamente como ejemplos de los programas gubernamentales que tienen como propósito conducir a la población mexicana a la *Sociedad del Conocimiento* (Ascención, 5 de enero de 2016; EDN, 2017; Hernández, 2 de noviembre de 2016; Punto México Conectado, 2017; Poy, 14 de mayo de 2014), sino como dos acciones que ante todo están acentuando la distancia entre los adultos y las generaciones más próximas a las TIC, al tiempo que a estas les fuerza y no permiten opción más allá de las TIC.

6.3.6. Mariana.

Mariana, de trato amable y atento, modificó su inicial relato corto y atropellado a uno más detallado, fluido y anecdótico, después de que habiéndose confesado nerviosa e insegura en poder servir de ayuda, debido a que su nivel máximo de estudio era la primaria y que solo operaba el teléfono celular, se le recordó que el objetivo del encuentro era conocer sus experiencias y no los conocimientos teórico-prácticos, además de reiterarle que podía revocar su participación en cualquier momento.

Estimación de las fuentes proveedoras de inclusión socio-digital y sus efectos de proximidad a la Sociedad del Conocimiento

En el marco de los *Sistemas de creencias y significados* de Mariana, su vinculación con las TIC ha sido considerablemente determinada por la escasez y/o limitación de recursos económicos (AMAI, 2015, 2018; López, 2009, 2011), precisamente ella se refiere así de lo anterior:

Ma: “(...) lo económico es lo principal porque uno no lo tiene, entonces, pues si no lo tenemos siempre estamos haciendo un sacrificio (...)”

El *sacrificio* aludido por Mariana (Barba, 2009; Bauman, 1999, 2001, 2011; Enriquez, 2007; Estivill, 2003; Hernández, 2008, 2010; Palomar & Cienfuegos, 2006); da cuenta de aquellas experiencias en que otros recursos disponibles (materiales y hasta relacionales) fueron dispuestos para solventar, en la medida de lo posible, la inicial insuficiencia económica, de servicios y bienes vinculada a las TIC y la *Sociedad del Conocimiento*. De ese modo, tres décadas atrás Mariana comenzó a utilizar el teléfono público para llamar a la casa de uno de sus tíos que, en comparación con ella, sí tenía las posibilidades económicas para contratar dicho servicio. Su siguiente encuentro con el teléfono fijo, tuvo lugar 18 años después, cuando viviendo en una casa prestada, podía recibir cualquier cantidad de llamadas, pero la realización de estas quedaba restringida a la compra de tarjetas de prepago. Fue precisamente en ese entonces cuando Mariana se convirtió en usuaria ocasional del “*tabique*”; como ejemplar de la telefonía celular de finales de los noventa e inicios del nuevo milenio.

Al momento de la entrevista, nuestra participante lleva 4 años como usuaria más frecuente de la telefonía celular, condición que se originó por la necesidad de mantenerse comunicada con el padre de su hija, cada vez que viajaba por asuntos de trabajo al interior de la República Mexicana. Esto ha derivado en el cambio más significativo en torno al modo en que Mariana se relaciona por medio de esta tecnología, pues ha pasado de esperar que le llamen a ser una persona que es capaz de iniciar y continuar conversaciones a través de los mensajes de texto, representando tanto un involucramiento mayor como una aparente disminución de dinero gastado:

Ma: (...) Ya tenía necesidad de [mandar mensajes] “pues ahora, ¿cómo le hago yo?”, porque siempre voy a estar ahí, y creo, que me enseñaban y me enseñaban y como que yo no aprendía, sino hasta que una vez yo solita empecé “¡ay, pues ya le agarré!, ¡hazle así!” y me empezaba a acordar cómo me enseñaban (...)

De hecho, para Mariana el dominio de tareas consideradas básicas como la realización y recepción de llamadas y mensajes, parecen bastarle y hasta hacerle negarse a cambiar de modelo de celular, pese el insistente ofrecimiento de su esposo por comprarle uno más moderno. A lo que ella le ha respondido:

Ma: “(...) “¡ay!, pero si ves que con trabajos manejo este, no voy a saber manejar otro más moderno” (...) la verdad, le digo “¡ay!, no para qué”, porque siento que aquí lo que son mis necesidades sí las cubre mi celular ¿no? Sobre todo porque no le sé al Internet (...) pero lógico, ¡verdad!, que si me enseñan a lo mejor sí”

Aunque Mariana se dice abierta a la posibilidad de aprender a manejar Internet, si su esposo le regala otro celular y consigue ser tutorada al respecto, se advierte que esto podrá suceder solo si se mira tan interesada, necesitada y participativa como cuando aprendió a mandar mensajes, pues no es posible distinguir ninguna evolución en la manera en que se ha estado vinculando ni siquiera con las funciones de su celular que dice más le gustan y llaman la atención, que son escuchar música y sacar fotografías.

Ma: “(...) [hace 4 años] mandé a mi nieto, pero estaba bien chiquitito y (...) no me bajó las canciones que quería (...) [ahora] la música me la pasa mi sobrina o (...) mi hija (...), porque hasta eso no sé, (...) ellas me la pusieron

en mi memoria (...) [y] sí vi, pero no puse atención (...) [de las fotos], les pido de favor que me las pasen (...) porque tampoco tengo la precaución de ver, ni sé cómo pasarlas (...)”

Otro posible ángulo que podría explicar ese aparente estancamiento de Mariana en su proceso de afiliación a las TIC y la *Sociedad del Conocimiento*, es el efecto del desgaste biológico, mismo que en Mariana ha disminuido la capacidad visual y está empezando a causarle problemas de audición:

Ma: “(...) creo que mejor mi nietecito que está tan chiquitito le mueve [al celular] (...) y yo no, a veces hasta él me dice cuando suena el mío porque luego ya no oigo bien (...)”

Por otro lado y muy recientemente, se encuentra en el hogar de Mariana el servicio de teléfono fijo como parte de un paquete en promoción, en el cual se incluye también Internet (García, 2008, 2012). Durante ese mes, Mariana ha sido beneficiada por la cercanía y habituación que su hija menor tiene con las TIC, pues a ella aún le es difícil recordar que cuenta con teléfono, situación por la cual no ha logrado utilizar ni ir desarrollando nuevos canales de comunicación y/o participación con sus familiares, amigos y conocidos:

Ma: “(...) solo cuando me llegan a llamar, pues me acuerdo, o que luego mi hija que ella sí anda ahí seguido con su celular y les habla (...), es la que “¿y por qué no le hablas a tu hermano?, mamá” (...)”

Si bien Internet es otro servicio dispuesto desde hace poco tiempo en la casa de Mariana, este aún no ha sido operado por ella, pues no cuenta con computadora en el hogar (INEGI, 2012, 2013, 2014, 2016, 2017, 2018) y su celular tampoco representa una opción de conectividad, según el diagnóstico de su hija. Esto no significa que Mariana no haya asistido con anterioridad al café-Internet, para realizar una consulta mediada por su hija, con el propósito de buscar información relativa a un medicamento que ella dudaba en tomarse, y que resolvió no continuar tomándose después de analizar la información que consiguió de su red social inmediata así como de la web.

Al respecto de las *Normas y expectativas sociales*, fue recurrente la noción de un grupo de personas no solo más cercanas, sino casi inherentemente más

interesadas y diestras para el manejo de los servicios y bienes contiguos a las TIC y la *Sociedad del Conocimiento*, que en el caso de Mariana ha cobrado mayor validez debido a la convivencia con su hija menor (20 años) y dos nietos (13 y 3 años), quienes en conjunto se le presentan como una generación más instruida y conocedora de las tecnologías, además de disponible y acostumbrada al manejo del celular e Internet (Asociación de Internet.MX, 2019; Bringué & Sádaba, 2009; BVA, Jun 2010; CONAPRED, 2014; INEGI, 2018; Méndez & Rodríguez, 2011; Merritt, 2011; Prensky, 2001):

Ma: “(...) mi muchacha (...) sí anda ahí con el celular y sí le sabe (...) [también] mi nieto, y que como estudia y también le sabe mucho, él utiliza el Internet y él sí anda con su celular. Sí, pero ellos, yo no sé, con trabajos [le] sé [a] este [celular]”

La normalización de que haya otros que sepan más, puede estar nutriendo la expectativa social de delegar la maniobra y la comprensión de las TIC, a los que se concibe que naturalmente son allegados a estas tecnologías:

Ma: “(...) tengo una sobrina que está en Monterrey y ella me dijo una vez, “¡tía!, pues búsqúenos ahí”, en el ¿Face? (...) y sí, yo le dije a mi hija “pues búscalas” (...) pero siempre le digo a ella que es la que le sabe”

Esto a su vez, robustece y alimenta la hipótesis de que se está construyendo un mundo muy poco parecido al que conocía y al que tal vez no llegue a conocer, en donde no se aprende como antes, pues la mayoría de las cosas ocurren más rápido, fácil y/o prácticamente (Campos, 2007; Estivill, 2003, Felicié, 2003):

Ma: “(...) [el celular] sí es como se dice “para trabajar” (...) [incluso] he visto que hasta con la computadora pueden trabajar, creo desde su casa, eso sí he visto (...) con una de las hijas del papá de mi hija (...) no sé cómo, pero [estando en casa] trabajan y desde la computadora”

En el caso del *Mundo relacional* de Mariana, el ámbito familiar es el principal espacio que le abastece de una considerable variedad de roles e interacciones sociales, con las que ha logrado sustraer otros puntos de vista, para reconstruir su conocimiento y posicionarse de manera renovada ante circunstancias muy puntuales. Como ocurrió la vez que un médico le recetó un medicamento que ella dudaba en tomárselo, ya que en esa ocasión Mariana rememoró la vinculación de su nuera con

Internet, quien acude a ese medio informativo para conocer más sobre la enfermedad que aqueja a su hijo. Asimismo se hizo valer del conocimiento que tiene de la enfermedad de su nieto para analizar el impacto de esa decisión en su estado de salud:

Ma: “(...) por la enfermedad de mi nieto, mi nuera dice “es que ya fuimos a ver en Internet, (...) ¡mire!, esto lo sacamos de Internet” (...) [ella] dice [que tiene] esquizofrenia (...) y creo que a él [le] mandan [la medicina], entonces dije “pues si yo tengo otra cosa, ¿por qué me la mandó el doctor?” y de ahí fue que [mi nuera] me dijo “¡y pues!, ¿cómo se la va a tomar?, si se la mandan a [su nieto]”

Identificación, postura o posición en la Sociedad del Conocimiento

En vista de los *Sistemas de creencias y significados*, la postura de Mariana frente al acceso, uso y adopción del teléfono fijo se cuenta en dos partes, la primera de estas, alude a un tiempo en que ella se mostraba más comprometida ante los potenciales beneficios de ese servicio, ya que le permitía comunicarse pese a la distancia, con aquéllos que conformaban su muy extenso círculo familiar (Galperin, 2017; Jiménez-Cortés, et al. 2015; Vega, et al. 2015), pues en él se integraban los padres y hermanos(as) de su esposo y de ella, así como los respectivos hijos(as), producto de relaciones previas de Mariana y de su pareja.

La segunda parte, nos revela a una Mariana agobiada por el coincidir del reciente disfrute de dicho servicio en su hogar, con el fallecimiento de un hermano:

Ma: “(...) me resultó como una tristeza (...) [pues] por no estar acostumbrada a tener [teléfono] no pude hablarle a un hermano que para eso lo puse, (...) y pues desgraciadamente falleció y nunca tuve [la oportunidad], teniendo para hablarle (...)”

Efectivamente, Mariana ha creado un significado de la reciente pérdida de su hermano, que convierte a esta experiencia en una oportunidad y/o lección a que se interese por el uso del teléfono fijo y el celular:

Ma: “(...) ya me va a interesar con lo que me acaba de pasar, pues como que ahorita si ya le agarré interés, y pues obvio, también al celular porque es una emergencia que lo traigamos (...) porque, pues sí sirve hasta para mandar un mensaje (...)”

Sin embargo, es de llamar la atención que el significado construido por Mariana, no se articula en torno a rescatar el elemento histórico de su gradual aprendizaje y cercanía con las TIC, ni mucho menos considera importante la formulación y adopción de ciertos comportamientos tendientes a aminorar su falta de atención, interés y capacidad de proyectar el impacto de su vinculación a estas tecnologías:

Ma: "(...) incluso mandar mensajes tengo bien poco tiempo que me enseñé (...) [porque] sí me va llamando la atención hacer las cosas, pero (...) muy a lo largo, (...) cuando siento que es una necesidad como para que ya no esté batallando, de que no esté pidiendo me hagan las cosas, de esa forma es que yo me acerco a poner atención porque si no, no soy tan apta para poner atención"

Lo anterior, apunta a que implícitamente Mariana pudiera estar solicitando a aquéllos que constituyen su red social más inmediata, que restrinjan el apoyo que le ofrecen, endurezcan las técnicas que han utilizado para enseñarle y sobre todo que atiendan a los tópicos que le resultan importantes. Tal como sucedió la vez que dudando de tomarse cierta medicina, acudió al café-Internet:

Ma: "(...) le digo [a mi hija] "por qué no vamos y ves en el Internet". ¡O sea que sí!, ¡ya!, o sea, tiene que ser muy interesante para que yo le ponga atención, sí, como esta vez de la medicina sí fuimos y ella empezó a revisar ahí en el Internet"

Según las *Normas y expectativas sociales*, Internet está siendo concebido como un espacio que, aun limitado por la resolución y el tamaño de la pantalla que utilicemos para acceder a él, se extiende más allá de la cantidad de contenidos informativos (Aibar, 2008; Tello, 2013; Yory, 2010), pues a través de la versión amable de este medio es posible entrar en contacto con instituciones y/o personas que brindan apoyo económico, material y/o relacional para enfrentar algunos males y problemáticas sociales.

Precisamente, tanto la hija menor como la nuera de Mariana, han estado aproximándose a Internet con el propósito de encontrar y conseguir apoyo económico o social, para superar las afectaciones orgánicas que atañen el estado de salud de dos integrantes de la red social de Mariana.

Ma: “(...) mi hija se empezó a meter [a Internet] para buscar, porque luego ya ve que hay fundación y (...) ella se metió por la operación para el niño [que nació con labio hendido] (...) [y] pues mi nuera ha andado con [mi nieto que tiene esquizofrenia, buscando en Internet] (...) también para las fundaciones, (...) a ver si encuentra una ayuda para mi nieto”

En cuanto al *Mundo relacional*, la postura de Mariana se torna más comprometida, curiosa e interesada en los potenciales beneficios que puede obtener de las TIC, una vez enrolada en el contexto laboral (Félix-Verduzco & Torres, 2018; Sánchez, 30 de julio de 2018, 13 de agosto de 2018; Torres, 2016). Esto probablemente se debe a la extensión de las normas y expectativas sociales, por ejemplo, el periodo durante el que Mariana trabajó en una fábrica de costura, acostumbraba cargar su celular para llamar a su hija que se quedaba sola en casa, situación que le permitía no descuidar su trabajo y mantenerse al tanto de cualquier eventualidad en su hogar (Carbonell, 2014; Tello, 2013; Vitores, 2006)

Al momento de la entrevista, Mariana labora de intendente en un escenario que si bien no le exige operar la computadora, sí le ha incitado a mostrarse más abierta y un poco más interesada en el funcionamiento y la utilidad de la computadora e Internet, suponemos que este cambio también se debe a la conformación de una dinámica diferente con las dos receptionistas que laboran ahí:

Ma: “(...) ahorita en el trabajo (...) voy y les pregunto algo a las señoritas [receptionistas], pues ya ahí medio me acerco [a la computadora], porque [me dicen] “¡mire señora!”, pero (...) no me llama mucho la atención”

Mariana, pese a reconocerse poco acostumbrada e interesada por las TIC, es consciente que bajo ciertas condiciones puede esforzarse por cuidar, adaptarse y valorar la posesión de este tipo de bienes y servicios, como le ha sucedido con el celular:

Ma: “(...) se me perdían [los celulares], como no se acostumbra uno (...) Hasta ahorita (...) el que traigo (...) [que] fue regalo [del papá de mi hija], (...) del 14 de febrero, (...) para que me mande mensajes, y me llamen, o sea, con más facilidad y sí lo he cuidado, sí le pongo más atención (...) por eso yo creo que me ha durado”

Estimación de los factores que facilitan y/o dificultan la inclusión socio-digital

Observamos que los *Sistemas de creencias y significados* de nuestra participante le lleva a acudir numerosas veces al argumento de su carencia de habituación a las TIC (Campos, 2007; Estivill, 2003, Felicié, 2003; Prensky, 2001), para explicarse lo mismo la pérdida de celulares, que el desaprovechamiento del servicio de teléfono fijo e Internet en casa. Pero no llega a distinguir que sí está acostumbrada a depender de otros para el manejo de las TIC, al grado de tener que esperar coincida el tiempo disponible de quienes le pueden ayudar a operar las TIC, con las dudas o necesidades de información que ella llega a experimentar:

Ma: “(...) una que otra vez me ha dicho [mi hija] “pues luego vamos [al café-Internet] mamá” (...) pero, casi son muy pocas veces que ella me diga “no” (...) pero como no son muchas cosas que quiera ver [o consultar en Internet] (...) se me quita a mí [la duda] (...)”

Otro aspecto que llama la atención, es la creencia de Mariana acerca de que la tecnología tiene efectos negativos en el estado de salud de las personas, y si bien no cuenta con pruebas contundentes, ella se respalda en esa suposición para justificar su desinterés en aprender a utilizar los juegos que trae el celular (Carbonell, 2014), así como su escasa si no es que nula disponibilidad de invertir horas en estas TIC (Damián, 2010; Jiménez-Cortés, et al. 2015; Rebollo & Vico, 2014; Santos, 2006; Vega, et al. 2015):

Ma: “(...) eso de quedarme como dos horas, o, ¡ni una hora!, yo pienso que aguanté estar ahí [jugando], no sé, a lo mejor que no aguanté por mi vista ¿no?, porque para mí eso es lo único que no me gusta de la nueva tecnología, que siento que les amuela mucho su vista”

En el hogar de Mariana, la afinidad de su hija menor por las TIC ha sido motivo de enojo y disputas entre mamá e hija (Carbonell, 2014), pues nuestra entrevistada piensa que su hija desatiende a su nieto por estar en Internet, situación que termina respaldando su desinterés y su percepción negativa del medio:

Ma: “(...) le digo “¡ah, hija!, hasta descuidas al niño”, me enojo, le digo “si te estoy viendo (...), ahora ya me imagino cuando no estoy” (...) Yo pienso que descuidan lo que realmente tienen que hacer (...) [porque] está en su casa (...) [y] sí se enoja, porque me dice “si lo acabo de agarrar, (...) sí, sí lo veo, sí lo cuido”, (...) sí noto que se molesta porque dice que no es todo el tiempo,

(...) por eso es que a lo mejor no me llama tanto la atención, siento que no es tan bueno, ¡la verdad!”

Acerca de las *Normas y expectativa sociales*, vimos con tristeza que las condiciones de inseguridad social se han infiltrado y forman parte fundamental del entender y proceder de Mariana, para con los bienes y servicios TIC, así pues la expectativa de ser asaltada y/o robada se ha convertido en un muy desagradable acto normalizado:

Ma: “(...) nada más [escucho música del celular] en el trabajo, cuando voy rumbo a mi casa no, pues (...) me da miedo, porque ya ve que no falta (...) [Incluso, como las fotos que saco] se quedan [en mi celular], luego se lo dejo [a mi hija] porque (...) tengo miedo que me lo roben (...)”

Por otro lado, pudimos observar que la sanción y/o el regaño son dos posibles repercusiones negativas a las que están expuestos los integrantes de las generaciones más jóvenes, que no cumplen con la norma y/o ponen en entredicho la noción de que hay un sector de la población que accede, usa, adopta y/o participa con los bienes y servicios TIC, más rápido, fácil y prácticamente que los demás (BVA, Jun 2010; De Venanzi, 2005; Galperin, 2017; Gómez-Hernández, et al. 2017; Hitti et al. 2011; Méndez & Rodríguez, 2011; Merritt, 2011; Prensky, 2001; Santos, 2006; Yory, 2010). Así Mariana, quien ya había hecho mención a la ocasión en que mandó a su nieto a descargarle música al celular, nos reveló que el niño no fue capaz de lograr la tarea encomendada y eso le provocó ser regañado por su padre ya que no cubrió la expectativa social, pese a que él ya había exhibido cierta manipulación del celular y las computadoras:

Ma: “(...) hasta su papá lo regañó “¡ay!, ¿por qué no le bajaste sus canciones a tu tita?”, le digo “¡ay, déjalo!, es que está chiquito” (...) Sí estaba chiquito, pero como ya empezaba a mover los celulares pues a mí se me hizo fácil, y ya iba él a las computadoras (...)”

Con respecto al *Mundo relacional*, Mariana ha desarrollado una postura tranquila y resignada ante la atracción de su hija por el celular e Internet (Campos, 2007; Estivill, 2003, Felicié, 2003; Méndez & Rodríguez, 2011); siempre y cuando no implique el desatender a su nieto menor, con la cual le es posible aceptar el hecho de quedarse sin la capacidad de escuchar música, pese a que es una de las

funciones que más le gustan y le llaman la atención de su celular, ya que su hija tiene en su posesión la memoria del celular de Mariana:

Ma: pues ahorita ni traigo [música] porque mi hija trae mi memoria, o sea, oigo el radio (...) Apenas le estaba diciendo a mi hija “ay, como ya no me vas a regresar mi memoria, ya me voy a comprar una, y te voy a pedir de favor que me bajes de tal y tal, tantas canciones”

Esa misma postura le ayuda a acoplarse a las modificaciones en la relación con su familia (Vitores, 2006), por ejemplo, cuando recibe llamadas de atención por parte de su hija:

Ma: “(...) Ya después mi hija [cuando me estaba enseñando a mandar mensajes] “¡ay, mamá!, pues es que así, ¡pon atención!” me decía (ríe), [yo le decía] “¡ay, sí!, es que no le entiendo (...)”

Así como a no protestar o tal vez ni siquiera distinguir que su alto grado de dependencia a otros más diestros en la manipulación de las TIC, representa una invasión a su privacidad (De Araujo & Reinhard, 2016; Lagunes, s.f., en Vázquez, 15 de septiembre de 2018; Lefranc, s.f., en Capilla, 2 de julio de 2018; Gello, 2013; Vitores, 2006):

Ma: “(...) [tanto para la música como para las fotos] me dicen “te voy a pasar una canción, (...) te puse unas canciones” (...) [o] “te voy a volar esta foto”, (...) y sí agarran el celular, (...) y las pasan ellos (...)”

Acceso, participación y apropiación real y efectiva de las TIC en la Sociedad del Conocimiento

Desde los *Sistemas de creencias y significados* que constituyen la experiencia de Mariana, solo es posible dar cuenta de dos grupos de personas que se distinguen respecto a la frecuencia e intención de uso de las TIC:

Ma: “(...) yo digo que los que lo utilizan mucho [estas tecnologías] pues es necesario ¿no?, y las que casi no, o no les es necesario o no les llama la atención como en cierto momento a mí (...) que realmente sería como una necesidad usarlas, sí, y como práctico (...) Pero, siento que no hay diferencia (...)”

Esto apunta a que en la percepción de Mariana, no hay cabida para diferencias profundas entre esos dos grupos de personas ni para un colectivo social

alejado o no beneficiado de los recursos económicos, materiales y relacionales que sustentan el acceso, uso y adopción de las TIC (Agencia Informativa Conacyt, 2017; Asociación de Internet.MX, 2019; AMEDI, 2017a; Change.org., 2017; INEGI, 2015b, 2018; Gobierno de la República, 2013; WIP, 2011, 2013a, b). Asimismo, lo anterior nos revela que nuestra participante se reconoce usuaria de las TIC; principalmente del celular y del teléfono fijo, y va transitando lentamente del conjunto de individuos desinteresados y poco partícipes al cúmulo de sujetos proclives al aprovechamiento de estas tecnologías.

En lo relativo a las *Normas y expectativas sociales*, que dan soporte a cómo Mariana concibe el mundo social, en donde solo hay usuarios de las TIC, unos más necesitados y asiduos que otros, ella también coincide con las creencias que señalan el cumplimiento de ciertos requisitos que avalen la inserción a los beneficios de las TIC (Bauman, 2001; De Venanzi, 2005; Hitti et al. 2011; Santos, 2006; Yory, 2010), como lo serían continuar participando en ámbitos que incentiven las actividades educativo-formativas, no interrumpir el proceso de desarrollo humano, ni la serie de responsabilidades y necesidades sociales coligadas a dichas etapas.

De ahí que Mariana no considere viable regalarle una Tablet a su hija, a menos que se matricule una vez más en alguna institución educativa, pues a sus 20 años de edad es madre de un niño de 3 años y dejó los estudios de preparatoria inconclusos:

Ma: “(...) [Mi hija] luego que sí me dice “ay, mamá cómprame una Tablet”, “¡uh hija!, pues luego”, porque pues ya no estudia ¿verdad?, ya es ama de casa. Entonces sí, si siguiera estudiando y estuviera todavía con nosotros a lo mejor se la tenemos que comprar (...) por el estudio (...) a lo mejor también por el trabajo ¿no? (...)”

Por lo que se refiere al *Mundo relacional*, Mariana se muestra reacia a que los niños, principalmente por su edad y los propósitos con los que se acercan a las TIC (Alva, 2014; Asociación de Internet.MX, 2019; Felicié, 2003; Méndez & Rodríguez, 2011; Merritt, 2011; Prensky, 2001; Sánchez, 2008), sean un colectivo que verdaderamente requiera ese grado de proximidad:

Ma: “(...) yo siento que, sobre todo los niños ¿qué necesidad?, a ver dígame (...) [Puede ser] por distracción, (...) ya no es una necesidad, es porque me voy a distraer, o quiero platicar (...)”

Si bien Mariana se expresaba sentenciosa, el ritmo y sentido de sus argumentos se renovaron una vez que explicó las experiencias de su hija y nieto, de las que rescató lo siguiente:

Ma: “(...) mi hija a lo mejor (...) por distracción está metiéndose a Internet para platicar con “x” amiguita (...) porque es joven y ya se echó su responsabilidad ¿no? (...) a lo mejor [para] ella es una necesidad y yo digo distracción (...) incluso de mi nieto (...) [puede ser] una necesidad de platicar con un compañerito o compañerita (...)”

Justo con esa toma momentánea de la postura del otro, Mariana parece haber comprendido que el desarrollo social de su hija y nieto se nutre también de los momentos de esparcimiento con otras personas que son mediados por las TIC (Bringué & Sádaba, 2009; Carbonell, 2014; CONAPRED, 2014).

Otro ejemplo interesante del posicionamiento transformado de Mariana, fue el relacionado con el reconocimiento de Internet como un espacio que alberga una gran cantidad de información (Aibar, 2008; Yory, 2010) y de cómo ella, pese a no operar directamente la computadora ni Internet, puede acudir a él y beneficiarse como todos los demás:

Ma: “(...) ya todos dicen “es que vamos a ver en Internet”, ¿a poco no, ellos ya dicen así? “Vamos a ver en Internet porque ahí sale”, y pues “vamos a ver”. Yo también digo “vamos a ver” o “ve a ver qué es” (...)”

Este hecho definitivamente resultó sorprendente y le consideramos paradigmático debido a que cuestiona la rigidez con la que solemos pensar y nos referimos a los usuarios de las TIC, como aquella fracción de la sociedad pertenecientes al colectivo más joven, pudiente económicamente y versado teórica y prácticamente en el ámbito tecnológico, y que tan solo por habernos atrevido a consultar a Mariana, quien desde el ángulo opuesto a los *comúnmente consultados* y con una serie de experiencias y cambios en su vida, nos ha dejado conocer el peso de los recursos intangibles por encima de los materiales en su particular proceso de inclusión socio-digita.

VII. DISCUSIÓN.

7.1. Acerca del contexto histórico-socio-cultural.

En el contexto actual de México, es posible observar que no solo se han incrementado los contrastes de pobreza y desigualdad (Aguilar, 2013; CONEVAL; 2017; Cortés, 2018; Esquivel, 2015) que la administración de Enrique Peña Nieto reconoció como los obstáculos más desafiantes a erradicar durante su mandato (Gobierno de la República, 2013; Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos, Presidencia de la República, 2007), sino que se han acentuado y sumado a una vasta lista de problemas sociales, entre los que destacan la corrupción y la ingobernabilidad al interior y exterior de las instituciones del Estado, la inseguridad y la violencia (Casar, 2015; Consulta Mitofsky, 2017; Enamorado, López-Calva, Rodríguez-Castelán & Winkler, 2014; Gómez, 25 de febrero de 2018; Jiménez & Reyes, 2018; Sandoval, 2018; Transparency International, 2018). Además de la exclusión social, actualmente derivada de la creciente necesidad de la población en general por acceder, consumir y sustentar los productos y servicios denominados *estratégicos* que personifican las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) (AMEDI, 2017c; Change.org., 2017; CONAPRED, 2014; Gobierno de la República, 2013; PND, 2001; Presidencia de la República, 2007; Sánchez, 30 de julio de 2018, 13 de agosto de 2018; Torres, 2016).

Escenario que si ya en cifras resulta alarmante, parece agravarse día con día al punto de volverse indignante y desesperanzador, en vista de la negación con que las propias políticas gubernamentales se han pronunciado respecto a las experiencias cada vez más comunes de escasez, discriminación y exclusión que la gente enfrenta al intentar conseguir más y mejores oportunidades de vivienda, empleo, educación, salud, seguridad y ciudadanía (AMEDI, 2017c; Barba, 2009, 2010, 2013; Bauman, 1999, 2001, 2011; Bravo, 31 de mayo de 2019; Change.org., 2017; CONEVAL; 2017; CONAPRED, 2011, 2018a; Enriquez, 2007; Esquivel, 2015; Félix-Verduzco & Torres, 2018; Gómez, 25 de febrero de 2018; Hernández, 2010; Ordóñez, 2009; Palomar & Cienfuegos, 2006; Renes et al., 2007; Rubio, 2002; Vite, 2006).

Por ello, cuando hablamos de la violencia y la exclusión que atañen al país, nos referimos específicamente a lo que ocurre en el ámbito de lo social, y procede de los enfoques y las acciones ejercidas por los regímenes de los últimos diecinueve años, con el objetivo de insertar a una nación como la mexicana en las tendencias económicas y políticas, pero sobre todo en las sociales y culturales, adyacentes a ese nuevo orden de transformación mundial que representa la *Sociedad del Conocimiento* (Avendaño & Chao, 2010; Félix-Verduzco & Torres, 2018; Franco, 2018; Gómez-Hernández, et al. 2017; Hernández, 2008; Hernández, 30 de julio de 2019; Merritt, 2011; MORENA, 2017; Olivé, 2009; Pérez, 2004; Rodríguez, 2005; Schatan, 2018; Torres, 2016).

Cabe señalar, que si bien con ese periodo de tiempo aludimos a los gobiernos encabezados por Vicente Fox Quesada, Felipe Calderón Hinojosa, Enrique Peña Nieto y muy recientemente Andrés Manuel López Obrador, resulta innegable el foco de interés que a nuestros ojos representa la gestión del antepenúltimo. Pero no solo por la proximidad histórica con el mismo, sino también por el carácter precursor y legal; aunque no del todo integrador, ni mucho menos explícitamente reconocido; que parecen haber adquirido sus dos antecesores con proyectos como Enciclomedia, los Centros Comunitarios Digitales [CCD's] y CompuApoyo, en la posterior reforma al Artículo 6º de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (Agencia Informativa Conacyt, 2017; Bravo, 2 de enero de 2019; Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2017, art. 6). Recurso legal mediante el cual, a partir del 11 de junio de 2013, se establece que el Estado tiene la obligación de garantizar la integración a la *Sociedad de la Información y el Conocimiento*, de los más de 126.5 millones de mexicanos(as) que el Consejo Nacional de Población [CONAPO] (s.f.) pronosticó habría a mitad del año 2019.

Responsabilidad que al igual que la AMEDI (2017a, b, c) y Change.org. (2017), apreciamos deficientemente atendida tanto por la administración de Peña Nieto como por la administración en turno. Ya que partimos del entendido de que la inclusión socio-digital de cualquier persona y, en particular, la de nuestros(as) connacionales, es un asunto que compromete toda una serie de derechos tanto humanos como constitucionales (Bravo, 2 de enero de 2019; Constitución Política

de los Estados Unidos Mexicanos, 2017, art. 6; La Rue, 2011), que aunque tienen como principal cometido afianzar el acceso a la información, hoy en día paradójicamente también pueden limitar y desacelerar, la vinculación con la diversidad de culturas y saberes, así como con las nuevas modalidades de educación y oportunidades de empleo, que en conjunto representan el acceso pleno a la protección y el desarrollo social en términos de la ciudadanía completa en el siglo XXI (AMEDI, 2017a, b, c, Barba, 2009, 2010; Batta, 2008; Chamorro & Palacio, 2014; Change.org., 2017; Conde, 2006; De la Fuente & Sotomayor, 2009; De Venanzi, 2005; García, 2013; Pineda, 2007; Tubino, 2013).

Por tanto, advertimos que a pesar de que la política decretada por Peña Nieto con la *intención* de “hacer de México una dinámica y fortalecida Sociedad del Conocimiento” (Gobierno de la República, 2013, p. 16), incluyó entre las acciones más importantes la promulgación de la Ley Federal de Telecomunicaciones y Radiodifusión (LFTR), la creación del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT) y la implementación de una Estrategia Digital Nacional (EDN) (EDN, 2017); liderada por un supuesto Gobierno Cercano y Moderno; siguió prevaleciendo un criterio economicista, dirigido más a asegurar el acceso, uso y la posesión de las TIC en grupos privilegiados del colectivo nacional (Alva, 2004; AMEDI, 2017b; Burkart, 2007; Change.org., 2017; Merritt, 2011; Pérez, 2004; Quintero, 2003; Rodríguez, 2005; Rosas, 2010). En lugar de orientarla a erradicar el déficit nacional en materia de divulgación, desarrollo, enseñanza y aprovechamiento de la ciencia y la tecnología. O resuelta a optimizar la adopción y apropiación de la información, el conocimiento, la innovación y la progresiva cantidad de relaciones económicas, sociales, afectivas y burocráticas contenidas en y mediadas con las TIC (AMEDI, 2017b; Baccin, 2004; Bravo, 31 de mayo de 2019, ;Change.org., 2017; CONAPRED, 2018a; De Araujo & Reinhard, 2016; Duhart, 2006; Estivill, 2003; Franco, 2018; Galperin, 2017; Martínez, 2014; Méndez & Rodríguez, 2011; Romero, 2006; Schatan, 2018; Vera, 2010; Yory, 2010).

Porque si bien durante la gestión de Peña Nieto, el Coordinador de la *Sociedad de la Información y el Conocimiento* de la Secretaría de Comunicaciones y Transportes (SCT), el ingeniero Javier Lizárraga, expresó que la Red Nacional de

Impulso a la Banda Ancha (Red NIBA); en cumplimiento con lo establecido en la LFTR; junto con el programa Punto México Conectado (Punto México Conectado, 2017); acción dependiente de la EDN (EDN, 2017); tenían como propósito extender los servicios de Internet, esto no ha de hacernos desestimar que durante 2016, el INEGI cuantificó a más de 40 millones de mexicanos(as), mayores de 6 años, sin acceso a esa tecnología (Agencia Informativa Conacyt, 2017; INEGI, 2016).

Situación que pensamos pudo deberse a que las tareas de abastecimiento de Internet, se focalizaron en otorgar el acceso público de dicho servicio en las instituciones de educación superior, centros de investigación, hospitales y dependencias públicas federales y estatales. Mientras que las labores de inclusión digital, se realizaron exclusivamente en los centros Punto México Conectado, mediante el ofrecimiento del uso gratuito de las computadoras y la conexión a Internet disponibles en sus instalaciones, así como por los cursos exentos de pago que ahí se impartían, y se presumía estaban orientados a incentivar tanto la *Inclusión digital* de sus usuarios(as), como a encauzar el uso cotidiano de las TIC al ámbito de la *Robótica* y del *Emprendimiento e innovación* (Agencia Informativa Conacyt, 2017; Punto México Conectado, 2017).

De esta manera, aunque el acceso a Internet logró garantizarse en más de 101 mil sitios públicos con la Red NIBA (Agencia Informativa Conacyt, 2017; AMEDI, 2017b; Bravo, 2 de enero de 2019), existen reflexiones como las hechas por la AMEDI (2017a, b, c) y Carpinteyro (21 de septiembre de 2017), que señalan el modo en que los terremotos ocurridos el 7 y 19 de septiembre de 2017; primero en Chiapas, Oaxaca y Tabasco, y después en Ciudad de México, Puebla, Morelos y Estado de México; ponen en entredicho tanto los recursos y la actuación del Instituto Federal de Telecomunicaciones (IFT), para asegurar la cobertura y las condiciones en las que las redes de telecomunicaciones operan regularmente, pero sobre todo en casos de emergencia nacional, así como la capacidad y coordinación del gobierno federal, para liderar y hacer realmente incluyente la EDN.

Ya que estos siniestros vinieron a reiterar que una extensa parte de la sociedad mexicana sigue sin poder hacer efectivo el derecho de apropiarse y favorecerse de la información y la comunicación dispuesta a través de Internet, aun

cuando ésta provenía de los canales oficiales de ese Gobierno Cercano y Moderno (y en línea), y de por medio estaba la integridad física, psicológica, moral y patrimonial de cientos de personas. Si no considérese a los(as) afectados(as) por el sismo en la Ciudad de México, quienes ni por residir y/o trabajar en la zona céntrica del país; la cual se supone cuenta con la infraestructura básica en telecomunicaciones; pudieron evadir la zozobra de permanecer incomunicados(as) las horas posteriores a la contingencia, ni la paradoja de que las propias autoridades capitalinas publicitaran que la información más actualizada y veraz estaba disponible en sus portales oficiales y redes sociales en Internet, mientras que el abastecimiento de luz y de telecomunicación estaban colapsados (AMEDI, 2017a, b, c; Carpinteyro, 21 de septiembre de 2017; Corresponsales El Universal, 4 de febrero de 2017).

Asimismo, quedó asentado que el derecho a acceder, utilizar, e incluso, disponer no solo de Internet, sino de algún dispositivo electrónico con capacidad de conexión a esa tecnología, continúa siendo ilusorio en aquellas localidades en donde se reportan los índices más bajos de bienestar social (Asociación de Internet.MX, 2016, 2017, 2018, 2019; AMEDI, 2017a, b, c; AMIPCI, 2012, 2013, 2014, 2015; Carpinteyro, 21 de septiembre de 2017; Change.org., 2017; INEGI, 2012, 2013, 2014, 2015b, 2016, 2017, 2018; MORENA, 2017; Torres, 2016; Zermeño, et al. 2007). Aspecto claramente reflejado en el cálculo que la Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano [SEDATU], ofreció acerca del porcentaje de viviendas afectadas, el cual, señaló que el 76 % de las casa-habitación perjudicadas tras ambos terremotos se concentró en el cuadrante constituido por los estados de Oaxaca, Chiapas, Morelos y Guerrero (SEDATU, 2017), cifra que pudo haber incrementado de haberse atendido las irregularidades que los(as) damnificados(as) de esa zona reportaron en los censos levantados por las instancias gubernamental (Corresponsales El Universal, 4 de febrero de 2017).

Por otro lado, es preciso considerar que aunque la oferta educativa ofrecida en los centros Punto México Conectado continua abierta a la población en general pese al cambio de gobierno que tuvo lugar a finales de 2018 y las modificaciones que esta gestión viene realizando, el ex Coordinador de la *Sociedad de la*

Información y el Conocimiento de la SCT; el ingeniero Javier Lizárraga; confirmó que la mayoría de sus beneficiarios provenían tanto del sector infantil y joven del país, como del colectivo de adultos que de antemano sabían poder acceder a los financiamientos otorgados por la alianza establecida entre dicho programa y el Instituto Nacional del Emprendedor (INADEM), con el propósito de estimular el autoempleo y el crecimiento de la micro, pequeña y mediana empresa (MiPyME) en el país. Razón por la cual, los cursos más demandados entre sus usuarios(as) eran los de *Robótica y Emprendimiento e innovación*, mientras que los menos solicitados fueron los que conformaban el rubro de la *Inclusión digital* con sus contenidos computacionales introductorios (Agencia Informativa Conacyt, 2017; Punto México Conectado, 2017).

Escenario que particularmente pudo derivarse de la premura con la que el ex Coordinador de la *Sociedad de la Información y el Conocimiento* de la SCT (Agencia Informativa Conacyt, 2017); en calidad de autoridad del Gobierno Cercano y Moderno de Peña Nieto, asumió que la población en general, pero sobre todo aquellos grupos poblacionales para los que se supone se idearon los cursos de inducción desde niveles básicos en torno al uso y la apropiación de Internet y las TIC, lograrían acceder a esta clase de programas pertenecientes a la EDN, *simplemente* consultando la página web de México Conectado.

Y es que con este tipo de declaraciones, parece constatarse aquello que la AMEDI (2017b), Barba (2009, 2010, 2013), Bauman (2001, 2011), Cathalifaud (2012), Change.org. (2017) y De Venanzi (2005), califican como un daño colateral perpetrado por las propias instituciones del poder, las cuales, de acuerdo con Enriquez (2007), Esquivel (2015) y Vite (2006), no solo demuestran la incompetencia de resolución y el autoritarismo de los sistemas sociopolíticos (principalmente latinoamericanos), sino también la instrumentación de fondo de un nuevo matiz de la exclusión social.

Porque mientras el gobierno federal Peñista daba por sentado que la población mexicana poseía tanto los recursos económicos necesarios como las habilidades tecnológicas esenciales para ingresar por sí misma a la página web de México Conectado, por otro lado, resultó evidente la ausencia de una campaña de

divulgación; quizás tan vistosa y mediática como la efectuada en torno al Apagón analógico durante el periodo de 2013 a 2015; capaz de informar a la gente que sin importar su lugar de residencia, edad, nivel educativo o socio-económico, ésta contaba con lo estipulado en el Artículo 6° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y con la implementación de la EDN, para gozar o, en su defecto, exigir su derecho constitucional de ser integrada a la *Sociedad de la Información y el Conocimiento*.

De este modo, es alarmante que a pesar de encontrarnos en lo que se designa como una cruzada nacional de inclusión socio-digital, existan solo 32 centros Punto México Conectado (Punto México Conectado, 2017); lo que es igual a un sitio de estos por entidad federativa, esparcidos a lo largo y ancho de la República Mexicana. Cifra que parece totalmente desproporcionada si se compara con los más de 7,200 Centros Comunitarios Digitales (CCD's) que se reportaban en funcionamiento meses antes de que finalizara el gobierno de Vicente Fox (Flores, López & De la Torre, 2009; Presidencia de la República, 2005).

Y aunque también llama la atención que los centros Punto México Conectado comenzaron a operar dos años después de haberse reformado el Artículo 6° de nuestra Carta Magna (Agencia Informativa Conacyt, 2017; Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2017, art. 6), lo que más sorprende es que la misión formativa en torno a las TIC que le competía a dicha iniciativa, no haya logrado converger con las labores de abastecimiento de Internet. Porque en esos más de 101 mil sitios públicos con acceso a Internet, no se enviaron caravanas, ni se instalaron estands permanentes de atención ciudadana, que informaran algunas de las medidas de seguridad básica que la gente debe seguir al hacer uso de cualquier red abierta, ya sea por particulares o el mismísimo gobierno, ni de los cursos y servicio disponibles en los centros Punto México Conectado para el público en general.

Circunstancias que si acaso pudieran estar demostrando las limitaciones infraestructurales y la falta de perspectiva de la esfera política mexicana, para hacerse valer del carácter informativo y formativo de las TIC, con el fin de explorar otras modalidades de socialización y colaboración con la ciudadanía (Batta, 2008;

Olivé, 2009; Pineda, 2007; Vera, 2010), más bien, parecen confirmar su inclinación por perpetuar el ejercicio del poder asimétrico (Castells, 2012; Rubio, 2002; Vargas, 1997), mediante el encubrimiento o la alteración de los factores políticos y socioeconómicos que delinear la cotidianidad mexicana.

Prácticas que recientemente han expuesto a este mismo sector a arduos y múltiples cuestionamientos, tanto al interior como al exterior del país (Casar, 2015; Consulta Mitofsky, 2017; Esquivel, 2015; Gómez, 25 de febrero de 2018; Transparency International, 2018). Si no tómesese como ejemplo la manera en que la administración Peñista terminó transformando las deficiencias encontradas por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE), a la EDN, en una serie de indicadores que parecen no solo haberse encargado de engalanar a nivel internacional el supuesto éxito de ese programa (Agencia Informativa Conacyt, 2017; AMEDI, 2017a), sino también la imagen y eficacia de un régimen que en el contexto nacional ha registrado los peores niveles de aprobación social en los últimos veinticinco años (Consulta Mitofsky, 2017).

Porque si bien Vicente Fox y Felipe Calderón llegaron a postular una lista de prerequisites que, accidental o deliberadamente, acabaron insistiendo en el cumplimiento de ciertos estándares económicos, generacionales y académicos para delimitar a los(as) beneficiarios(as) de sus programas de inclusión digital, el perfil de esa población meta, que ahora se supone son todos(as) los(as) mexicanos(as) en el territorio nacional, no se había tornado tan políticamente incorrecto como sucedió durante la gestión de Peña Nieto. Ya que las medidas gubernamentales adoptadas, parecen haber provocado que las personas principalmente favorecidas fueran aquéllas que habitan en las regiones, si no con los mejores niveles de bienestar social en materia de seguridad, educación y salud, sí con los servicios en telecomunicaciones que los altos mandos del gobierno estiman aceptables (Agencia Informativa Conacyt, 2017; AMEDI, 2017a, b, c; Change.org., 2017), así como por quienes forman parte de los grupos poblacionales más jóvenes e instruidos del país.

Es decir, los(as) niños(as), adolescentes y jóvenes afiliados(as) a la institución educativa, así como la gente que habiendo transitado por ese organismo del Estado, obtuvo niveles superiores a los que constituyen la educación básica

(Asociación de Internet.MX, 2016, 2017, 2018, 2019; AMIPCI, 2012, 2013, 2014, 2015; Gobierno de la República, 2013; INEGI, 2012, 2013, 2014, 2015b, 2016, 2017, 2018; Rodríguez, 2005; Torres, 2016; WIP, 2013a). Lo cual, de acuerdo a las expectativas gubernamentales y sociales, les convierte en una fracción formalmente asalariada o en un grupo que cuenta con cierto capital (económico, material, social, cognitivo y psico-afectivo) para poder forjarse un lugar en el creciente ámbito de MiPyME (Agencia Informativa Conacyt, 2017; Gómez, 25 de febrero de 2018; EDN, 2017; Gobierno de la República, 2013).

Segmentos de la población que sin restarles peso ni importancia, pues bien pudieran estar reflejando a los 82.7 millones de usuarios(as) de Internet reportados hasta 2018 por la Asociación de Internet.MX (2019) o a esos 65 millones de mexicanos(as) con acceso a Internet durante 2016 a los que hizo mención el ex *Coordinador de la Sociedad de la Información y el Conocimiento* de la SCT, estos siguen resultándonos insuficientes en vista de los otros 40 a 42.3 millones de mexicanos(as); durante 2016 y 2018 respectivamente; mayores de 6 años, sin acceso a Internet oficialmente reconocidos por las autoridades del país (Agencia Informativa Conacyt, 2017; Asociación de Internet.MX, 2017, 2018, 2019). O a los 55 a 53.7 millones de mexicanos(as), si es que también consideramos a los 15 u 11.4 millones de connacionales menores de 6 años; que el INEGI (2015a, 2016, 29 de abril de 2019) cuantificó en 2016 y 2018; quienes suponemos que al ser sujetos de derecho a la identidad mexicana, igualmente tendrían que ser apreciados como algo más que una tarea pendiente del régimen Peñista o una situación posiblemente resarcible en las administraciones venideras.

Porque esos ya sean 42.3 o 53.7 millones de mexicanos(as) sin acceso a Internet, parecen dar cuenta de un ejercicio de poder que difícilmente podría ser referido de otro modo que no sea implícitamente asimétrico (Castells, 2012; Rubio, 2002; Vargas, 1997), y hasta obstructor con esa fracción de personas que oscila entre el 33.7% y 42.7% de la población nacional. Colectivo social que de ninguna manera ha de ser estimado mínimo, pues hablamos de más de un tercio de connacionales, que pudieran encontrarse propensos(as) o en condición de exclusión *socio-digital* en la estructura sociopolítica (Barba, 2010; Chamorro & Palacio, 2014;

Estivill, 2003), que hoy representa la *Sociedad del Conocimiento*. Debido no solo a un nulo o insuficiente acceso a Internet, sino también a una restringida familiaridad con el uso, la posesión y apropiación de la información, el conocimiento y el cúmulo de vínculos sociales disponibles en torno a las TIC. E incluso por la ausencia previa de un Estado de Derecho capaz de proveer entre otras garantías fundamentales, las del acceso a la educación obligatoria, laica y gratuita, y a los servicios básicos de energía eléctrica y telecomunicaciones (AMEDI, 2017a, b, c; Bravo, 2 de enero de 2019; Change.org., 2017; Felicié, 2003; Hernández, 30 de julio de 2019; Méndez & Rodríguez, 2011; Pérez, 2004; Trujillo, et al. 2006; Villanueva, 2006).

Dicho lo anterior, es posible observar que la modalidad estructural y simbólica de la violencia social, a la que hacen referencia Becerra (2013), Castells (2012) y Vargas (1997), está siendo perpetrada por quienes conforman los órganos del gobierno, y se suponen obligados a diseñar las estrategias políticas en pro de la *inclusión socio digital* de los(as) mexicanos(as). Ya que la implementación de la estructura sociopolítica y el orden de transformación mundial que actualmente personifica la *Sociedad del Conocimiento* (Avendaño & Chao, 2010; Barba, 2010; Estivill, 2003; Merritt, 2011; Olivé, 2009; Pérez, 2004; Rodríguez, 2005), ha venido a evidenciar las omisiones y deficiencias de una esfera política, que pese a las constantes presiones internacionales (AMEDI, 2017a; Burkart; 2007; Merritt, 2011), insistió en referirse a ésta como la *Sociedad de la Información y el Conocimiento* (Agencia Informativa Conacyt, 2017; END, 2017; Punto México Conectado, 2017).

Disposición que más que denotar el compromiso, la continuidad y vanguardia de las administraciones gobernantes de 2000 a 2018 por conseguir la inclusión *socio-digital* de la nación, parece haber querido atenuar el desfase histórico que México guarda con otros países, que ya desde la década de los setentas y ochentas del siglo XX, hacían mención al factor crucial que las TIC tendrían en la conformación de sus aspiraciones de desarrollo económico y social, reflejadas a su vez en la *Sociedad de la Información*. O con aquellas naciones que a mediados de la década de los noventas del siglo XX, contaban con una considerable fuente de datos acerca de la *Brecha Digital* en sus territorios, y comenzaron a utilizar esa información para definir y evaluar las acciones que les llevarían a la integración de

estas tecnologías a sus cotidianidades y respectivas *Sociedades del Conocimiento* (Avendaño & Chao, 2010; Beck, 1998; Félix-Verduzco & Torres, 2018; Jalife-Rahme, 2007; Gómez, 2006; Merritt, 2011; Pérez, 2004; Rodríguez, 2005; Sotelo, 2011; Zermeño, et al., 2007).

Circunstancias que hoy día se resumen en un rezago sin duda histórico, pero sobre todo socioeconómico y político, que lejos de lograr revertirse por el gobierno de Peña Nieto, pareciera haberse avivado conforme éste continuó focalizándose en incrementar la competitividad del uso de las TIC entre los(as) mexicanos(as). Tal y como se le encomendó hacerlo a la Coordinación de la *Sociedad de la Información y el Conocimiento* de la SCT, bajo el supuesto de que solo así sus connacionales se insertarían más pronta y eficientemente al ámbito económico, educativo y administrativo del país y del mundo (Agencia Informativa Conacyt, 2017). Resolución que cabría reflexionar a profundidad; e incluso extendida a la administración de López Obrador (Bravo, 2 de enero de 2019; Hernández, 30 de julio de 2019; MORENA; 2017); pues una iniciativa centrada en *la competitividad, prontitud y eficiencia del manejo de las TIC* no hace más que reducir a este proyecto y obligación del Estado en un intento urgido por cumplir con los estándares meramente financieros de la *Sociedad de la Información* (Avendaño & Chao, 2010; Jalife-Rahme, 2007; Quintero, 2003; Rosas, 2010).

Lo que dicho sea de paso, pudiera disolver cualquier posible nexo con el apartado correspondiente a la *Sociedad del Conocimiento* como un orden social, que ante el vigente auge tecnológico y científico a escala mundial o las tentativas de inclusión digital ceñidas en la manipulación de las TIC, no pretende conseguir el despuntar financiero de las naciones por sí solo, porque previo a éste busca promover el desarrollo individual y cultural que empodere a las personas política e institucionalmente en todos sus contextos de participación social. Por tal motivo, este planteamiento exige partir del entendimiento y reconocimiento de las habilidades y actitudes que la gente tiene en torno a las TIC, con el propósito de que ese conocimiento, quizás intangible pero presente en cada individuo, sea utilizado (ya sea directa o indirectamente) con ayuda de las TIC y así se materialice en un saber coproducido socialmente y disponible para la humanidad entera

(Avendaño & Chao, 2010; Chamorro & Palacio, 2014; Meyers, et al. 2013; Olivé, 2009, 2014; Plathe & Mastrangelo, 2003; Simsek & Simsek, 2013; Surman & Reilly, 2005).

En vista de lo anterior, sería posible deducir que una de las principales razones por las que ni el abastecimiento de Internet, ni el uso de las TIC en el territorio nacional han logrado instaurarse como una ruta de acceso *generalizado* a la *Sociedad de la Información y el Conocimiento*, es que ninguno de los gobiernos de 2000-2018; que en su momento se autodenominaron regímenes *del Cambio, del Empleo, y Cercanos y Modernos* respectivamente; llegó a emitir un voto inequívoco y solidario por las directrices ideológicas y operativas que constituyen a la *Sociedad del Conocimiento*.

Así pues, en consideración de las agendas incumplidas y los cuantiosos recursos infraestructurales, económicos y políticos destinados durante los sexenios inmediatos a tan titánico proyecto (Ascención, 5 de enero de 2016; Agencia Informativa Conacyt, 2017; AMEDI, 2017a; Burkart; 2007; END, 2017; Flores, et al. 2009; Hernández, 2 de noviembre de 2016; Merritt, 2011; Gobierno de la República, 2013; PND, 2001; Presidencia de la República, 2005, 2007; Punto México Conectado, 2017), pero sobre todo ante las modificaciones que el gobierno de López Obrador está suponiendo (Bravo, 2 de enero de 2019; Hernández, 30 de julio de 2019; MORENA; 2017; Presidencia de la República, 2019), es que nos manifestamos a favor de un cambio simultáneo de paradigma en lo que se refiere a la inclusión socio-digital de los(as) mexicanos(as). El cual exhortaríamos se diera de manera sostenida durante la fase de transición del poder, es decir, aprovechando los muchos o pocos pasos dados por las administraciones anteriores que se guiaron por las sendas especialmente economicistas de la *Sociedad de la Información*, porque creemos que solo así se viabilizará tanto la edificación como el mantenimiento de la *Sociedad del Conocimiento* que México y su diversidad cultural ameritan.

Agenda política que aunque pudiera interpretarse como una minimización al capital que dicha causa supone al Estado, en realidad nos parece el camino más adecuado para comenzar a ocuparnos de lo que a la gente le está significando verse

expuesta a ciertas medidas gubernamentales, que más que inclusiva o benéficas, han ido develando el instrumentar de un tipo de exclusión socio-digital en contra de quienes, a pesar de su inaccesibilidad (infraestructural, económica, educativa) o resistencia (cognitiva, psico-afectiva y cultural) a las TIC (AMEDI, 2017a, b, c; Campos, 2007; Change.org.,2017; Estivill, 2003, Felicié, 2003; Félix-Verduzco & Torres, 2018; Galperin, 2017; Martínez, 2014; Romero, 2006; Torres, 2016; Vitores, 2006), están siendo forzados(as) a recurrir a las plataformas virtuales, tanto particulares como del gobierno, para realizar trámites, que no obstante su carácter cotidiano y esencial, como lo serían los procesos de facturación, nómina y de las Administradoras de Fondos para el Retiro [AFORE], al igual que los de identificación oficial (CURP) y de adhesión o permanencia a programas de desarrollo social (Salario Rosa en el Estado de México); actualmente solo *pueden* o, peor aún, *deben* efectuarse mediante el uso de las TIC y el dominio de saberes y habilidades computacionales básicas (AMEDI, 2017b; Méndez & Rodríguez, 2011; Serrano-Cinca, Muñoz-Soro, Brusca-Alijarde, 2015).

Lo que si bien sabemos representa una transformación social en ascenso que ningún régimen puede frenar, no deja de ser un fenómeno en torno al que como sugieren Bauman (2001, 2011), Castells (2012), Chamorro y Palacio (2014), Duhart (2006), Enriquez (2007), Mochi (2012), Olivé (2009), Rubio (2002) y Vargas (1997), las personas principalmente alejadas de las parcelas del poder fáctico, tienen la oportunidad de asumir y utilizar los contrapoderes que en ellas residen. Postura y perspectiva que de ser adoptadas nos permitirían comenzar a corresponsabilizarnos por dar visibilidad y representatividad tanto a nuestros propios valores e intereses, como a los de aquellos grupos excluidos, para poder desarrollar las propuestas y actividades de inclusión extendidas más allá de los escenarios, los contenidos y los agentes convencionales de la institución educativa.

7.2. Sobre nuestros objetivos y hallazgos.

Ahora bien, tomando en cuenta que el análisis por participantes está disponible al lector en los capítulos anteriores, a continuación se retomarán los objetivos y sus

correspondientes ejes temáticos de manera grupal con el propósito de aportar una visión integradora de los hallazgos en este apartado de discusión y conclusiones.

En lo que concierne al objetivo de la Estimación de las fuentes proveedoras de inclusión socio-digital y los efectos de estas para su adhesión a la *Sociedad del Conocimiento*, en el primer eje temático correspondiente a la historicidad en que los(as) informantes empezaron a relacionarse con las TIC, el dato más relevante fue que todos(as) ellos(as) provenían de hogares desprovistos del teléfono fijo, máximo exponente de las TIC en el periodo de 1960 – 1980 (Rodríguez, 2005; Sánchez, 30 de julio de 2018; Torres, 2016), cuando también tuvo lugar el nacimiento de cada uno(a) de ellos(as).

Aspecto que si bien denota que el acceso a este y otros servicios fue una experiencia permeada por la escasez de recursos económicos al interior del seno familiar durante las primeras etapas de desarrollo, la que hasta cierto punto fue mitigada por su paulatina introducción a otros contextos de participación social, en donde comenzaron a tener conocimiento de la expansión del teléfono fijo en el país y de la existencia de las computadoras, los teléfonos celulares, y de los avances en la ciencia y la tecnología en otras latitudes del mundo. Este no dejó de ser un hecho que también les concienció acerca del carácter estructural y simbólico de la violencia social referida por las divergencias sociales, que más allá de su círculo familiar ocasionaban que esas *herramientas de comunicación, progreso colectivo y desarrollo humano* estuvieran disponibles solo para los estratos sociales con mayores posibilidades financieras.

De esta forma, aunque dichas insuficiencias parecieran demostrar el desamparo por parte de los organismos del Estado para abastecerles no solo de las condiciones infraestructurales necesarias en materia de telecomunicaciones (AMEDI, 2017a, b, c; Castañeda, 2011; Change.org., 2017; Felicié, 2003; Pérez, 2004; Rodríguez, 2005; Trujillo, et al. 2006; Villanueva, 2006), sino también de las oportunidades de educación y vivienda; entre otras garantías fundamentales que actualmente coligamos a las discrepancias sociales y culturales que por años han afectado a un gran sector de la población mexicana (Enriquez, 2007; Esquivel, 2015; Gobierno de la República, 2013; Ordóñez, 2009; Palomar & Cienfuegos, 2006;

Presidencia de la República, 2007; Villanueva, 2006); estas fueron cautelosamente abordadas por los(as) informantes como efecto de los factores estructurales del país, y mayoritariamente aludidas como resultado de la experiencia de pobreza que a ellos(as) y a sus respectivas familias les caracterizaba en ese entonces. Toma de postura que terminó haciendo alusión al conjunto de atribuciones, emociones y conductas centradas en aspectos individuales (Hernández, 2008, 2010; Palomar & Cienfuegos, 2006), que a algunas personas en condición de pobreza (relativa o subjetiva), les demandan a intentar revertir con sus propios recursos las carencias de sus contextos inmediatos.

Así, la imagen estigmatizadora en torno a la pobreza (Barba, 2009; Bauman, 1999, 2001, 2011) y la exclusión de los estilos de vida que se consideran aceptables de acuerdo a la sociedad en la que se vive (Hernández, 2008, 2010; Rubio, 2002; Renes, Lorenzo & Chahin, 2007), aparecieron como una significativa fuente de temor y angustia (Barba, 2009; Bauman, 1999, 2001, 2011), en el segundo eje temático que versó sobre la apreciación del proceso histórico y los cambios en su vinculación con las TIC. Apartado en donde todos(as) los(as) participantes dieron cuenta del miedo y la ansiedad que aun sin acceso a las TIC; es decir, ubicados(as) en la *Brecha Digital* (Merritt, 2011; Pérez, 2004; Rodríguez, 2005); les ocasionaba visualizarse utilizando estas tecnologías lo más pronto y diestramente posible. Aspecto que en palabras de Dupas (2004), Duhart (2006) y Martínez (2014), demuestra la incongruencia con que la nueva lógica global fusionada a la revolución de las TIC, ha hecho despuntar las aspiraciones de consumo de estas tecnologías en gran parte de la población mundial, sin de antemano atender la privación que atañe a un elevado número de personas.

Asimismo, hicieron mención a la preocupación que les causó enterarse de los precios que tendrían que cubrir para asegurar la presencia de las TIC en sus hogares, lo que trae a colación las reflexiones hechas por la AMAI (2018), AMEDI (2017a, b, c), Change.org. (2017), Piedras (s.f., en Hernández, 30 de julio de 2019), Surman y Reilly (2005), Torres (2016), Trujillo (et al. 2006), acerca de que las TIC siguen siendo bienes y servicios mayormente privados, costosos y elitistas, que el gobierno aún no ha podido instaurar como verdaderas prestaciones sociales.

Experiencia a la que le siguió la planificación y administración del dinero con que ellos(as) y sus familias contaban para concretar la adquisición de la TIC, actividad que si bien pudiera interpretarse como una minimización premeditada a todos los demás recursos que necesitarían para empezar a manipular y habituarse a las TIC después de poseerlas, más bien parece dar cuenta de su dificultad por prever que el acceso a las TIC les conduciría irreparablemente a otra clase de obstáculos, que en el ámbito académico se conocen como la *Brecha Cognitiva, Social y Cultural* (Campos, 2007; Crovi, 2004; Felicié, 2003; Merritt, 2011; Pérez, 2004; Rodríguez, 2005; Serrano, et al. 2015; Surman & Reilly, 2005; Trujillo, et al. 2006; Vitores, 2006).

Por otra parte, el tercer eje temático que trató sobre los ámbitos y aspectos de la vida en donde su proceso de vinculación con las TIC les había provisto de nuevos conocimiento y actitudes, asentó que el entorno familiar fungió como el contexto y elemento fundamental que les permitió desarrollar muchas más destrezas operativas que conocimientos teóricos relativos al uso y apropiación de las TIC. De esta forma, el hogar aparentó ser un espacio en donde se vieron asistidos(as), y se sintieron impulsados(as) por sus seres queridos, lo mismo para acceder y poseer las TIC que para comenzar a usarlas lo más autónomamente posible.

Quizás por esto los(as) participantes terminaron mostrando una actitud que pudiera considerarse positiva hacia estos bienes y servicios, pues reconocieron más beneficios que desventajas en sus respectivos procesos de adopción de las TIC. Pero no precisamente porque las vivencias negativas hayan sido pocas o de corto alcance, sino más bien porque en todos(as) ellos(as) parecía haber un proceso de significación en torno a estas tecnologías, fomentado por los cambios drásticos en diseño, funcionalidad y precio de las TIC que habían atestiguado durante las dos últimas décadas. Razón por la cual, los(as) informantes se refirieron a las TIC como elementos indispensable para acortar la distancia y favorecer lo mismo la comunicación con los suyos que la seguridad de estos(as) (Carbonell, 2014), así como para proveerles (directa e indirectamente) de la información y los conocimientos afines a sus intereses personales y necesidades del día a día.

Respecto al segundo objetivo que aludió a la Identificación, postura o posición de los(as) informantes en la *Sociedad del Conocimiento*, en el eje temático referido al grado o nivel de interés por las TIC, vale la pena destacar que la edad no parece haber tenido el efecto negativo que era de esperarse, ya que los(as) participantes se identificaron como usuarios(as) de las TIC a pesar de ubicarse en el rango de los 35 a 55 años de edad, es decir, fuera del intervalo que va de los 12 a 34 años, en el cual según estadísticas nacionales se concentra más de la mitad de los(as) usuarios(as) de las TIC (Asociación de Internet.MX, 2016, 2017, 2018, 2019; AMIPCI, 2012, 2013, 2014, 2015; INEGI, 2012, 2013, 2014, 2015b, 2016, 2017, 2018; Rodríguez, 2005; Torres, 2016). Situación que pudiera deberse a que todos(as) ellos(as) comenzaron a utilizar estas tecnologías antes de rebasar los 45 años, edad que la Asociación de Internet.MX, (2016, 2017, 2018, 2019), AMIPCI (2015) y el INEGI (2012, 2013, 2014, 2015b, 2016) suponen crítica, pues sus datos demuestran que después de ésta la probabilidad de habituarse a las TIC disminuye.

No obstante, la diferencia de interés por las TIC sí nos reveló la conformación de dos subgrupos. De este modo, el primer subgrupo estuvo constituido por Orca, Carolina y Pablo, informantes a quienes consideramos más interesados(as) por las TIC, pues además de apreciarse usuarios(as) de estos bienes y servicios, también se declararon capaces de llevar a cabo actividades de enseñanza informal de las TIC entre sus conocidos. Por el contrario, Reina, Óscar y Mariana; los(as) integrantes del segundo subgrupo, se mostraron menos resueltos(as) e interesados(as) en adjudicarse el título de usuarios(as) de las TIC, ya que partían de supuesto de que su acceso, uso, posesión y adopción de estas tecnologías, era inferior al de las personas que les rodeaban en sus contextos inmediatos de participación.

Divergencia que después de descartar el factor edad, aparentó proceder del vínculo entre el sexo y el factor educativo de los(as) participantes. Lo cual de entrada refutaría la equidad por sexo de los(as) usuarios(as) mexicanos(as) de las TIC señalada hasta 2015 y después el incremento de mujeres usuarias de estas tecnologías sostenida por la Asociación de Internet.MX (2016, 2017, 2018, 2019), AMIPCI (2014, 2015), el INEGI (2012, 2013, 2014, 2015b, 2016, 2017, 2018) y el

WIP (2013a), pero que pareciera estar reflejando una disparidad en los ejes temáticos relativos al grado o nivel de acceso, uso y participación con las TIC, derivada del acoplamiento de nuestros(as) informantes a lo que actualmente se considera un patrón de roles de género tradicionales. Y es que ha de tomarse en cuenta que los hombres que participaron en este estudio reportaron un nivel educativo más elevado que las mujeres, lo que pudiera significar que gozaron sino de mejores oportunidades pedagógicas, sí de distintas condiciones educativas, mismas que parecen haberles permitido acceder a una formación más prolongada y articulada en torno a tópicos selectos de la Ciencia y la Tecnología, como la Informática en dos de los tres casos; la cual da la impresión de haberlos predispuesto a concebir a las TIC como elementos altamente funcionales e imprescindibles en sus vidas futuras.

En cambio, el grupo de mujeres interrogadas se distinguió por haber aprendido a operar las TIC en contextos educativos informales, sin las bases teóricas ni prácticas del tema, así como de la mano de agentes sin los materiales didácticos, ni las licencias para la enseñanza. Y aunque dichos(as) formadores(as) no fueron exclusivamente hombres, llamó particularmente la atención la relevancia que tuvo la figura del varón en esas trayectorias de uso, posesión y apropiación de las TIC. Esto quizás como una estrategia de las informantes con el fin de avalar sus conocimientos sin contradecir el mito de la tecnofobia femenina (Rebollo & Vico, 2014), o tal vez, dando muestras de la vulnerabilidad con que cientos de niñas y mujeres en el mundo entero afrontan el riesgo de ser excluidas del ámbito socio-digital (Jiménez-Cortés, et al. 2015; Plathe & Mastrangelo, 2003; Vega, et al. 2015).

Sin embargo, el beneficio agregado de abordar este tema bajo el marco teórico del Construccinismo Social, fue identificar la flexibilidad que las circunstancias macro, meso y micro históricas y contextuales pueden imprimir a la construcción y de-construcción de las realidades psicosociales (Berger & Luckmann, 1968; Ibáñez, 1990). Lo que en el caso concreto de nuestros(as) participantes, creemos influyó para que encontráramos un atisbo de transformación en el ejercicio de sus roles de género, haciendo posible que entre Orca y Pablo; es decir, el subgrupo que distinguimos más interesado por las TIC, existiera Carolina,

quien aparentaba haber diversificado tanto sus sistemas de creencias y significados, así como sus redes de apoyo, de acuerdo a las expectativas sociales y culturales que comenzaron a operar sobre ella cuando tuvo que fungir como madre, padre y principal soporte económico y tecnológico de sus tres hijos(as), debido a la ausencia del cónyuge en la dinámica familiar. Asimismo, la ubicación de Óscar, en el subgrupo de las dos informantes menos interesadas en las TIC, podría ser ampliamente cuestionada si no la relativizáramos en función de las necesidades de su muy particular círculo familiar, en donde aunque era el único proveedor económico, su participación resultaba más bien periférica y hasta subordinada a las decisiones del grupo de mujeres que velaban primordialmente por el bienestar de la matriarca de su entidad filial.

Otras diferencias importantes entre Orca, Carolina y Pablo, como integrantes del primer subgrupo, y Reina, Óscar y Mariana, del segundo subgrupo, tuvieron lugar en el eje temático que abordó los efectos del grado de interés, acceso, uso y participación con las TIC, en ámbitos como el educativo, laboral, social, familiar, personal-afectivo o político. Apartado en el que Orca, Carolina y Pablo, se caracterizaron por emplear una terminología más especializada y afín a las TIC, que Reina, Óscar y Mariana. De esta forma, las personas del primer subgrupo hablaron con mayor soltura de los conocimientos y las pericias que les permitían operar y controlar por sí mismos(as) estas tecnologías, para realizar las tareas específicas que se iban proponiendo alcanzar al hacer uso de las TIC. En cambio, los(as) informantes del subgrupo dos confundieron o carecieron de los términos técnicos para poder explicar con mayor detalle las dificultades que enfrentaban al utilizar las TIC. Quizás de ahí que hicieran referencia a un uso de las TIC más bien azaroso y hasta desesperado ante la incapacidad de poder repetir y culminar con éxito, y sin guía, las actividades que sus agentes formadores de las TIC ya les habían enseñado a ejecutar con anterioridad.

Probablemente por eso, los(as) entrevistados(as) del primer subgrupo sí consideraron que la manipulación y adopción de las TIC en sus cotidianidades les habían provisto de nuevos saberes y habilidades para poder interactuar de manera renovada y tecnológica en sus respectivos contextos afectivos, familiares, sociales,

profesionales, formativos y políticos, aunque cabe señalar que la última esfera solo fue nombrada por Orca y Pablo. En contraste, si bien los(as) integrantes del segundo subgrupo no negaron la utilidad que el acceso, la posesión y operación de las TIC habían aportado a sus ámbitos individuales y familiares, estos(as) sí se reservaron en enunciar algunas otras mejoras que su participación con las TIC hubieran sumado a sus entornos laborales, educativos o políticos, ya que expusieron desconocer, así como no estar interesados(as), ni sentirse preparados(as) para explorar esos potenciales beneficios que las TIC podían agregar a su vida diaria.

Ahora bien, respecto al tercer objetivo, la Estimación de los factores que facilitaron y/o dificultaron la inclusión socio-digital, en el eje temático que indagó la experiencias de incomodidad o malestar físico al vincularse con las TIC, reveló que la residencia de los(as) entrevistadas en la Zona Metropolitana del Valle de México (ZMVM), no necesariamente fue una garantía de acceso inmediato e ilimitado a los bienes y servicios considerados esenciales, ni a los que quizás sin ser de necesidad básica sí son complementarios y hasta beneficiosos para la población en general en aras de este siglo XXI, tal y como la AMEDI (2017a, b, c), Change.org. (2017), el Gobierno de la República (2013), el PND (2001) y la Presidencia de la República (2007, 2019) se refieren a las TIC.

Aspecto que en el caso concreto de los(as) informantes, pudiera desmentir la noción de la marginalidad producidas por la lejanía física con los centros abastecedores de servicios (Estivill, 2003), pues en su lugar parece ventilar la desigualdad y exclusión social derivada de la coexistencia de ciertos nodos de poder que concentran y condicionan el acceso a la protección económica, social y cultural, de acuerdo al nivel de acoplamiento de los intereses, actitudes y habilidades de las personas (Hitti, et al., 2011; Santos 2006; Yory, 2010), con los valores y las relaciones comerciales prescritas por el modelo Neoliberal, en su afán por normativizar los patrones de consumo y los estilos de vida (Barba, 2010, 2013; García, 2013; Quintero, 2003; Stiglitz, 2002).

Y es que quizás haya sido ese cúmulo de expectativas financieras, sociales y culturales que los(as) colaboradores(as) suponían no cubrir debido a la condición

de pobreza que les caracterizaba, las que propiciaron que todas aquellas deficiencias tanto micro como macro-estructurales que impidieron o retardaron su acceso a los servicios de telecomunicaciones, fueran comprendidas como *normales, manejables* o por lo menos *tolerables* (Hernández, 2010; Palomar & Cienfuegos, 2006). Carencias que aunque pudiera suponerse solo provocarían secuelas de índole psico-afectivas, no dejaron de demandar a los(as) entrevistados(as) incrementar el número de horas o lugares en donde laboraban para conseguir ingresos extras, ni de exigirles lidiar con los estragos físicos del cansancio, estrés y la ansiedad al tener que utilizar los recursos monetarios destinados para el pago de deudas o la adquisición de los productos que constituyen la canasta básica, en el acceso, la posesión y el uso de las TIC (AMAI, 2018).

Otros malestares físicos reportados únicamente por los hombres, fueron el padecimiento de vista cansada, ojos enrojecidos, dolor de cabeza y/o de espalda a consecuencia de la manipulación de los dispositivos TIC a su alcance. Efectos que creemos se mostraron solo en los varones, debido a que en comparación con las mujeres, sí contaban con cierta instrucción formal en torno a las TIC, lo que pudiera hablarnos de un periodo más extenso no solo de uso, sino también de vinculación con las TIC. De esta manera, las mujeres adquirieron mayor presencia en el eje temático relativo a las experiencias de incomodidad y/o malestar emocional al relacionarse con las TIC, ya que indicaron que constantemente se veían en la necesidad de tener que decidir entre convivir o combatir los obstáculos de índole psico-afectivos derivados tanto de su desinterés, falta de tiempo, conocimiento y destreza en torno a estas tecnologías, como por carecer de un efectivo acompañamiento cognitivo y afectivo en sus procesos de uso y apropiación de las TIC (Calvo & Rojas, 2007; Jiménez-Cortés, et al. 2015; Rebollo & Vico, 2014; Santos, 2006; Vega, et al. 2015).

De ahí que hayamos identificado dos principales posturas adoptadas por las entrevistadas para hacer frente a este tipo de malestares emocionales, siendo la primera de ellas el ensimismarse en las dificultades percibidas en el manejo y entendimiento de las TIC, lo cual provocaba que se negaran, o bien, aplazaran lo más que pudieran las actividades de habituación y aprendizaje sugeridas por sus

agentes formativos de estas tecnologías. Mientras que la segunda alternativa era disponerse a superar esos elementos ya apreciados como obstáculos en sus procesos de inclusión socio-digital, lo que les llevaba a preguntar directamente las dudas que tenían a quienes fungían como sus educadores(as) informales de las TIC, o a pedirles que les modelaran y monitorearan las actividades que poco a poco iban aprendiendo para después poder practicarlas por ellas mismas.

Sin embargo, ante la resistencia o la determinación de vincularse con las TIC, exhibida tanto por las mujeres como por Óscar del subgrupo dos, cabe señalar el impacto que a ese grupo le significaba el no disponer de tiempo, ya que sus integrantes dedicadas(os) a cumplir con sus responsabilidades económicas, de mantenimiento del hogar y cuidado de la familia por sobre cualquier otra posible actividad lúdica o de aprendizaje (De Araujo & Reinhard, 2016; Rebollo & Vico, 2014), veían en la escasez de tiempo una barrera que no solo limitaba el hacer más uso de las TIC, pues inclusive les mantenía al margen de aquellos conocimientos teóricos y prácticos que podrían obtener más fácil e inmediatamente de sus redes de contención socio-afectiva.

Otros inconvenientes psico-afectivos que se observaron en el relato de los(as) informantes fueron los ocasionados por las condiciones de inseguridad en el país, misma que les habían orillado a portar teléfono celular más por necesidad, precaución y miedo que por voluntad propia, así como a exigir que cada integrante de su familia también dispusiera de un teléfono móvil con el saldo suficiente para efectuar una llamadas o enviar un mensaje de auxilio, en el caso de encontrarse en alguna situación de emergencia. Y aunque privilegiar la posesión y el uso del teléfono fijo, el móvil e Internet como medios de comunicación en sus hogares eran ya percibidas acciones que les había hecho blanco de las extorsiones telefónicas, del acoso y fraudes cibernéticos, y de los robos y asaltos que diariamente ocurren en la ZMVM, estas amenazas parecían estar siendo normativizadas como inherentes a los potenciales beneficios de las TIC, lo cual pudiera hablarnos del grado de conformidad y resignación desarrollado por los(as) entrevistados(as) ante la obligatoriedad, hipervigilancia y el hipercontrol implícitos en la adopción de estas

tecnologías (Carbonell, 2014; Méndez & Rodríguez, 2011; Tello, 2013; Vitores, 2006).

Por otro lado, en el eje temático que reflejó la estimación de la experiencia al hacer uso de los cibercafés y de los centros comunitarios o bibliotecas con acceso gratuito a las TIC, pudimos apreciar que la asistencia a los cibercafés se posicionó como la práctica más efectuada por los(as) informantes, ya que en dichos lugares habían podido abastecerse de los servicios que por mucho tiempo carecieron en sus hogares; es decir, del uso de computadoras y de conexión a Internet; a un precio que consideraban razonable. Sitios a los que seguían acudiendo pues algunos(as) de ellos(as) aun no contaban con impresora en casa o simplemente porque ahí conseguían ser asesorados(as) por los(as) encargados(as) de dichos negocios de una manera efectiva y cordial ante cualquier dificultad relacionada con el manejo de las TIC, así como porque los percibían como espacios seguros y muy accesibles en cuanto a horarios de atención y ubicación. En cambio, cuando se les cuestionó si habían hecho uso de los centros comunitarios o biblioteca con acceso gratuito a Internet, solo dos de los varones entrevistados tenían noción de la existencia de esas prestaciones gubernamentales, aunque terminaron explicando que no era viable para ellos o sus familias, pues dichas instalaciones quedaban muy alejadas de la zona en donde vivían o laboraban.

En cuanto a la estimación de la experiencia al pedir ayuda a un familiar, conocido o un extraño para acceder, hacer uso y/o participar en las TIC como eje temático, nos fue posible identificar que cada subgrupo de participantes se diferenció por la práctica de un muy particular patrón de interacción social para solicitar apoyo al vincularse con las TIC, el cual en mayor o menor medida les permitían conseguir el empoderamiento cognitivo y psico-afectivo de sus redes de contención socio-afectivas más importantes y contiguas. Dicho esto, el primer patrón relacional se caracterizó por ser el más flexible y receptivo con la emergencia de nuevos agentes que construyen y redistribuyen los poderes, al igual que con la noción de la información y el conocimiento como recursos indispensables en la actualidad (Castells, 2012; Chamorro & Palacio, 2014; Estivill, 2013; Gergen & Gergen, 2011; Ibáñez, 1994; Olivé, 2014; Rosas, 2010; Rubio, 2002; Vargas, 1997),

ya que parece haber favorecido que Orca, Carolina y Pablo comprendieran que ni su individualidad, ni rol social se verían afectados al ser aleccionados(as) por personas ajenas a sus contextos de participación o quizás más versadas y jóvenes que ellos(as). Pues eran conscientes de que carecían de un cúmulo de conocimientos tecnológicos, que les resultaba preciso extraer de quienes estuvieran dispuestos a enseñarles.

Muy por el contrario, Reina, Óscar y Mariana se distinguieron por adherirse a lo que pudiera considerarse un patrón tradicional del ejercicio del poder, ya que con base en el reconocimiento de la jerarquía se observó que estas(os) miembros tendieron a acoger mejor las instrucciones o sugerencias de operación y vinculación a las TIC de aquellas personas de mayor edad, del sexo masculino y con un grado más elevado de saberes y habilidades tecnológicas, que de los grupos poblacionales más jóvenes, con menos certificados académicos o de las mujeres.

Ya en el último objetivo, el Acceso, participación y apropiación real y efectiva de las TIC en la *Sociedad del Conocimiento*, bajo el eje temático de la experimentación o conocimiento sobre la existencia de diferencias en el modo en que las personas se vinculan con las TIC, tuvimos acceso a un conjunto de vivencias en voz de nuestros(as) participantes que parecían dar cuenta de aquéllo que De Venanzi (2005) refiere como la doctrina del grupo hegemónico. La cual, de cara a los procesos de exclusión-inclusión socio-digital de los(as) informantes y de sus muy particulares sistemas de creencias, significados, expectativas y normas tanto sociales como relacionales (Baz, 1999; Berger & Luckmann, 1968; Gergen & Gergen, 2011; Ibáñez, 1990, 1994; Ímaz, 2011; Wittgenstein, 1988), había logrado convencerlos(as) de encontrarse al margen de un complejo cúmulo de valores, convicciones y conductas, que solo los miembros de ese gremio hiper-tecnologizado y los que aspiran a él, comparten y practican con la intención de enlazar todos los aspectos de sus vidas a las TIC (Bringué & Sádaba, 2009; BVA, Juin 2010; Campos, 2007; Carbonell, 2014; Felicié, 2003; Méndez & Rodríguez, 2011; Prensky, 2001).

Y aunque ninguno(a) de los(as) entrevistados(as) se ubicaba en la *Brecha Digital* (Merritt, 2011; Pérez, 2004; Rodríguez, 2005), por una indisponibilidad total

de acceso, uso o posesión de las TIC, éstos(as) sí habían tenido que aprender a afrontar las repercusiones derivadas de la instauración del consumo como un símbolo y vehículo *socializador* y hasta *unificador* (Bauman, 2007, 2011; Yory, 2010), con aquella realidad utópicamente funcional en proporción al grado de acumulación e impulso de la ciencia y la tecnología, que el Neoliberalismo y la globalización se han encargado de hacer cada vez más codiciable para la población en general (Alva, 2004; Bravo, 2012; Estivill, 2003; Mora, 2012; Ornelas, 2004; Romero, 2006). A pesar de que en ella, las TIC pero sobre todo Internet, se erigen más como instrumentos para legitimar la hipervigilancia e hipercontrol en un mundo sistematizado, que como medios de comunicación que efectivamente faciliten, aumenten y alienten el intercambio entre las personas, sus sociedades y sus culturas (Avendaño & Chao, 2010; Arizpe, 2008; Beck, 1998; De María, 2001; Gergen, 1992; Méndez & Rodríguez, 2011; Moreno, 2001; Tello, 2013; Tubino, 2013; Vitores, 2006; Yory, 2010).

Circunstancias que en el caso concreto de los(as) informantes, constantemente les exigía reconsiderar y exponer los ingresos económicos del grupo familiar, frente a los que dependían financieramente de ellos(as), a fin de sensibilizarlos(as) e incentivarlos(as) a valorar la funcionalidad que también podían proveerles los dispositivos TIC que por ser de segundo uso, estar en oferta o en promoción, terminaban siendo más accesibles y adecuados para dar continuidad a otros aspectos de sus proyectos de vida.

Sin embargo, en otras ocasiones el hecho de resistirse a esos nuevos roles de consumo en torno a las TIC (Avendaño & Chao, 2010) y al uso primordialmente lúdico y de ocio que los(as) más férreos usuarios(as) de las TIC en el país y en el mundo tienden a realizar con estos bienes y servicios tecnológicos (Asociación de Internet.MX, 2016, 2017, 2018, 2019; AMIPCI, 2012, 2013, 2014, 2015; Bringué & Sádaba, 2009; Carbonell, 2014; Galperin, 2017; García, López-de-Ayala & Catalina, 2013; Gómez-Hernández, et al. 2017; INEGI, 2012, 2013, 2014, 2015b, 2016, 2017, 2018; Rodríguez, 2005; Serrano-Cinca, et al. 2015), también les suponía experimentar los estragos de la *Brecha Cognitiva* (Campos, 2007; Felicié, 2003).

Ya que el desconcierto que les provocaban esos valores, opiniones y conductas alrededor del consumo y uso de las TIC, a los que consideraban triviales antes que medianamente razonables; pues no solo les significaba verse retrocediendo o interrumpiendo el replanteamiento de sus propios sistemas de creencias y significados. Incluso podía hacerles sentir relegados(as) por aspectos de índole educativos, culturales y hasta lingüísticos, en la convivencia diaria que entablaban de acuerdo a sus expectativas sociales y normas relacionales, con quienes en semejanza a sus seres queridos, utilizaban las TIC como una parte indispensable de sus cotidianidades.

Por otro lado, en el eje temático que abordó los efectos que la diferencia de vinculación con las TIC puede provocar en otros ámbitos de la vida, nos fue posible observar cómo la exclusión social en términos digitales también se experimenta como pérdidas (lo mismo económicas que personales) y como un proceso de separación respecto a las posibilidades educativas, laborales, políticas y culturales a las que otros(as) sí parecen tener la habilidad de acceder y la capacidad de disfrutar sostenidamente (Bauman, 2001, 2011; Enriquez, 2007; Estivill, 2003; Trujillo, et al. 2006; Vite, 2006). Pero que en el caso concreto de nuestro(as) participantes, pendía del grado con que éstos(as) lograran acoplarse; ya fuera por conformidad o resignación, a la doctrina de esa comunidad hiper-tecnologizada (Campos, 2007; De Venanzi, 2005; Felicié, 2003; Méndez & Rodríguez, 2011; Tello, 2013; Vitores, 2006), y a la realidad idílica proyectada por el Neoliberalismo y la globalización durante las últimas décadas (Alva, 2004; Bravo, 2012; Estivill, 2003; Mora, 2012; Ornelas, 2004; Romero, 2006).

Quizás de ahí que hayamos identificado que a cada consecuencia negativa en la interacción que los(as) informantes habían establecido con las TIC, le procedieran otros tantos efectos positivos, lo cual, debido a que nuestro propósito en todo momento fue la búsqueda del significado en la experiencia de nuestros(as) participantes, nos refirió a un cúmulo de trayectorias quizás sí de un estado inicial de exclusión social por motivos de inaccesibilidad y desconocimiento de estas tecnologías, pero que en todos los casos nos dieron la impresión de encontrarse en una fase de inclusión socio-digital aun en evolución, pues detrás de ella existían

importantes procesos de comprensión y mecanismos de adhesión a ciertas prácticas sociales, normas y conocimiento alrededor de esa realidad social (Berger & Luckmann, 1968; Ibáñez, 1990), que a los(as) participantes les parecía impostergable ir descifrando y asimilando.

Porque aunque pudimos entender lo paradójico que resultaba que los(as) participantes hubieran elaborado un proyecto de vida para sus familias, en el cual la disponibilidad de las TIC y la apropiación de la información y el conocimiento en torno a ellas figuraban como elementos indispensables, mientras que al mismo tiempo parecían saber y aceptar que ni la consumación, ni los potenciales beneficios de este les corresponderían a ellos(as), sino a sus seres queridos (Estivill, 2003), también nos fue posible advertir que esa actitud ante las TIC y sus procesos de inclusión socio-digital, acabó siendo una toma de postura consciente y empoderada en sus propios recursos tangibles y relacionales frente a las doctrinas hegemónicas y totalizadoras que están teniendo lugar y van ganando terreno en el contexto de la *Sociedad del Conocimiento* (Chamorro & Palacio, 2014; Simsek & Simsek, 2013; Olivé, 2014).

Aspecto que creemos demuestra que el conocimiento situado y el reconocimiento de las subjetividades (Biever, et al., 2005; Gergen & Gergen, 2011; Ímaz, 2011) coadyuvan a la construcción de un mundo de significados compartidos (Berger & Luckmann, 1968; Ibáñez, 1990, 1994; Limón, 2005) y sus respectivas realidades sociales que sirven de parámetro para identificar tanto la experiencia humana como la vida social (Baz, 1999; Berger & Luckmann, 1968; Ibáñez, 1990; Vayreda et al., 2005). Premisas que suponemos se hicieron presentes en nuestros(as) participantes, porque a pesar de carecer de aquéllo que pudiera considerarse un conocimiento certificado o elevado sobre los asuntos abordados en esta investigación, ellos(as) fueron capaces de acudir al factor vivencial y común de sus experiencias personales para comenzar a construirse una idea de los componentes políticos y económicos que intervienen en la instauración de la *Sociedad de la Información y el Conocimiento* en el territorio mexicano, y de la influencia que en ella pueden tener las metas, los valores y las instituciones que

fragan la identidad personal (Castells 1998, en Felicié, 2003; García, 2013; Olivé, 2009; 2014; Sen, 2000; Tubino, 2013).

De ahí que hayan terminado reconociendo que la concreción de ese apartado de sus proyectos familiares conexo al acceso, uso, posesión y adopción de las TIC, pudiera verse condicionado en mayor o menor medida a la superación o evitación de la exclusión socio-digital. La cual en términos de una ruptura al orden social y de un sesgo entre los comportamientos e intercambios individuales (Enriquez, 2007; Estivill, 2003; Hernández, 2008, 2010; Hitti et al. 2011; Rubio, 2002; Santos, 2006; Vite, 2006), ya les había llevado a experimentar que en el marco de la inclusión socio-digital existe la tendencia a desacreditar el saber común por sobre el conocimiento autenticado en torno a las TIC (Baccin, 2004; Chamorro & Palacios, 2014; Ibáñez, 1990; Méndez & Rodríguez, 2011; Meyers, et al. 2013; Serrano-Cinca, et al., 2015; Simsek & Simsek, 2013; Yory, 2010). Motivo por el cual gradualmente se habían visto forzados(as) a proveer sus hogares de los bienes y servicios TIC, así como a insistir en que sus hijos(as) se formaran académicamente en los tópicos cibernéticos e informáticos vigentes.

Del mismo modo, los(as) informantes comenzaban a darse cuenta de que la disconformidad entre los integrantes de cierta colectividad ya no solo dependía de la diversidad de sus intereses y valores, sino también del acceso a la información y la ciudadanía respecto al siglo XXI (AMEDI, 2017, a, b, c; Barba, 2009, 2010; Batta, 2008; Change.org., 2017; Conde, 2006; De la Fuente & Sotomayor, 2009; De Venanzi, 2005; García, 2013; Pineda, 2007; Tubino; 2013), situación que a los(as) informantes les resultaba cada vez más evidente cuando observaban la obligatoriedad por hacer uso de las TIC a la que se enfrentaban sus hijos(as) en situación escolarizada, así como por la manera en que la gente a su alrededor interactuaba con otras personas e instituciones, para establecer lo mismo relaciones amorosas, de amistad, profesionales o administrativas con el soporte de los dispositivos TIC. Siendo las actividades laborales y de participación o de trámites ante el gobierno electrónico mexicano (Bravo, 31 de mayo de 2019; Félix-Verduzco & Torres, 2018), las que a nuestro(as) entrevistados(as) les costaban más trabajo realizar, ya fuera por la escasez de tiempo que les definía o por carecer de una

alfabetización digital integral y acorde a sus posibilidades económicas, cognitivas y psico-afectivas (Chamorro & Palacios, 2014; Méndez & Rodríguez, 2011; Meyers, et al. 2013; Torres, 2016; Sánchez, 30 de julio de 2018, 13 de agosto de 2018; Serrano-Cinca, et al., 2015; Simsek & Simsek, 2013; Surman & Reilly, 2005).

No obstante a las consecuencias producidas por las diferencias de uso y apropiación de la información y el conocimiento alrededor de las TIC, que los(as) informantes habían experimentado en la esfera educativa, laboral y política, pudimos identificar que el efecto más significativo en el plano íntimo y anímico de nuestros(as) participantes, así como en sus entornos de convivencia familiar, procedía de haberse visto superando los obstáculos de acceso y posesión de las TIC que vivenciaron en sus contextos de origen. Lo cual parece haberles permitido desarrollar una alta valía personal y laboral de sí mismos(as) (Barba, 2009; Bauman, 1999, 2001, 2011; Enriquez, 2007; Estivill, 2003; Hernández, 2008, 2010; Palomar & Cienfuegos, 2006), pues ello era interpretado como fruto de los múltiples esfuerzos físicos que venían realizando desde que se insertaron al mercado laboral siendo aún adolescentes, y de la voluntad y responsabilidad que les motivó a intentar otras condiciones y oportunidades de vida a sus allegados una vez que asumieron el rol de cabezas de familia.

Circunstancias que parecen corroborar los argumentos de Chamorro y Palacio (2014), Covi (2004), Estivill (2003), Galperin (2017), Martínez (2014), Meyers, et al. (2013), Pérez (2004), Torres (2016), Serrano-Cinca, et al. (2015), Simsek y Simsek (2013) y Villanueva (2006), con relación a que la noción básica y genérica de la *Brecha Digital* afecta una variedad de escenarios y niveles que pueden ocasionar cuantiosas repercusiones, lo mismo en países y sociedades enteras, que en sectores poblacionales específicos y en las subjetividades de esas personas.

Premisa que supusimos fundamental para dimensionar y tratar de entender el eje referido a las posibles causas o agentes implicados en la diferencia de vinculación con las TIC, apartado en donde nos pareció profundamente revelador que a pesar de que los(as) participantes o sus allegados(as) sí habían sido favorecidos(as) en algún momento por programas tales como las clases de

computación en escuelas de educación básica y de la conexión gratuita a Internet en más de 101 mil sitios públicos (Agencia Informativa Conacyt, 2017; AMEDI, 2017a, b), ninguno(a) de ellos(as) se considerara directa, ni indirectamente como beneficiario(a) de esas medidas gubernamentales, pues de hecho había quienes ni siquiera sabían de su existencia.

Desvinculación y desconocimiento que interpretamos como una falta de los regímenes gobernantes de 2000 a 2018 y no de nuestros(as) participantes, pues de fondo a la instauración de la *Sociedad de la Información y el Conocimiento* y de la proclamación de una serie de derechos, leyes y programas con valor constitucional en pro de la inclusión digital de los(as) mexicanos(as) (Ascención, 5 de enero de 2016; Bravo, 2 de enero de 2019; Burkart; 2007; Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2017, art. 6; EDN, 2017; Flores, et al. 2009; Gobierno de la República, 2013; Merritt, 2011; PND, 2001; Presidencia de la República, 2005, 2007; Punto México Conectado, 2017), están las insuficiencias e ineficiencias del sistema que, como indicó el doctor Trejo, han orillado a que la gente dependa no de su gobierno, sino de las grandes compañías de servicios en telecomunicaciones (llámeseles Telcel, Movistar o AT&T) (R. Trejo, comunicación personal, 20 de junio 2018), además de que han logrado arraigar a la pobreza, la desigualdad y la violencia social como los máximos descriptores de nuestra cotidianidad (Becerra, 2013; Castells, 2012; Enamorado, et al. 2014; Esquivel, 2015; Gobierno de la República, 2013; MORENA, 2017; Palomar & Cienfuegos, 2006; Presidencia de la República, 2007, 2019; Vargas, 1997).

Carencias del Estado que en consecuencia parecen estar potenciando e instrumentando la exclusión social (Autès, 2004; Bauman, 2001, 2011; Enriquez, 2007; Hernández, 2010; Stiglitz, 2002; Vite, 2006), en pautas digitales de un importante número de actores sociales (AMEDI, 2017a, b, c; Bravo, 2 de enero de 2019; Change.org., 2017; Gobierno de la República, 2013; PND, 2001; Presidencia de la República, 2007), que como nuestros(as) participantes han sido expuestos(as) y forzados(as) a adherirse a nuevos patrones de consumo en torno a las TIC, sin siquiera contar con un conjunto de tácticas gubernamentales certeras para favorecer su acceso a las TIC (a no ser que funjan como cabezas de familia), ni el

uso y la formación en los aspectos referidos a la apropiación de la información, el conocimiento y la seguridad alrededor de estos bienes, servicios y nuevas realidades hiper-tecnologizadas.

Y es que aunque los estándares de consumo coligados a estas nuevas realidades hiper-tecnologizadas han incrementado la presencia de este tipo de bienes en los hogares mexicanos (Asociación de Internet.MX, 2016, 2017, 2018, 2019; AMAI, 2018; AMIPCI; 2012, 2013, 2014, 2015; INEGI, 2012, 2013, 2014, 2015b, 2016, 2017, 2018; Sánchez, 30 de julio de 2018; Torres, 2016; Trejo, 2018), también parecen crear otros parámetros para que la gente ingrese y sea reconocida parte de cierto estatus social (Baccin, 2004; Carbonell, 2014; Castañeda, 2011; Méndez & Rodríguez, 2011; Yory, 2010). Lo cual, pudiera desembocar en una pérdida de recursos y capacidades relacionales indispensables para vigilar su afiliación y permanencia al bienestar social (Barba, 2009; Bauman, 1999, 2001, 2011; Gergen & Gergen, 2011; Ibáñez, 1994).

Situación que resulta de suma relevancia si se considera que los contrastes más profundos entre los(as) usuarios(as) potenciales de las TIC consultados(as) y sus seres queridos, derivaron de su vinculación con el Estado, el Mercado y la Familia, como pilares del bienestar social. Pues mientras los(as) primeros(as) se vieron forzados(as) a renunciar a la formación académica otorgada por el Estado, para insertarse tempranamente al Mercado laboral, debido a la escasez que caracterizaba a sus familias, a los(as) segundos(as) se les ha inculcado desde el entorno familiar a permanecer afiliados(as) el mayor tiempo posible a la institución educativa del Estado, así como a adherirse a los patrones de consumo de ese gremio hiper-tecnologizado, sin sopesar mucho los costes, pues tanto los(as) primeros(as) como los(as) segundos(as) suponen que son más los beneficios.

Hecho que nos lleva a reflexionar que si como exponen Bauman (2007, 2011) y Enriquez (2007), el mayor obstáculo de reconocer a los(as) excluidos(as) en el contexto actual, es aceptar la existencia de parcelas dominantes que en realidad no necesitan su integración, entonces sería fundamental comenzar a hablar del Estado como un exponente o promotor de esos grupos hegemónicos y de una afiliación no

necesariamente perdida por las personas en condición o tendencia a la exclusión social, sino más bien ni siquiera concedida desde los ejes del poder preponderante.

Lo cual pudiera explicar porqué aunque constitucionalmente nuestros(as) participantes también han sido convocados(as) a formar filas en la *Sociedad de la Información y el Conocimiento*, estos(as) más bien parecen representar a un sector de la población mexicana que está aprendiendo a desistir tanto de su afiliación al Estado como de su integración a ese nuevo orden de transformación social, en la medida en que se está sintiendo obligado y utilizado para materializar la inclusión socio-digital de sus allegados(as); e incluso de terceras personas vía el pago de sus impuestos; antes de poder evocar algún soporte previo y efectivo del Estado, o de identificar algún aliciente social o cultural para incorporarse a ese mega proyecto. Es decir, que en el peor de los casos, dicho colectivo está encubierta y beneficiosamente excluido por el Estado. O desde una perspectiva menos incisiva, pero no por eso redentora, sería posible mencionar que hasta la fecha ese grupo de excluidos(as) ha carecido de la debida atención y representatividad por parte de los contrapoderes de la población civil para exigir que también se le incluya socio-digitalmente.

Deducciones sin duda delicadas, pero que nos parecen fundamentadas a raíz del análisis realizado a la experiencia intersubjetiva del proceso de exclusión-inclusión socio-digital en la *Sociedad del Conocimiento*, de un grupo de usuarios(as) potenciales de las TIC. Actividad con la cual nos vimos accediendo a un microcosmos de vivencias y subjetividades, en donde las experiencias del pasado y el sentido común imperante en los contextos de participación de los(as) informantes, les hacían descartar a la figura hasta ese entonces distante del Estado, como una posible fuente abastecedora de los elementos tangibles o relacionales vinculados a las TIC y a la *Sociedad de la Información y el Conocimiento*.

Recursos financieros, materiales y cognitivos que para ese momento, los(as) participantes ya apreciaban como una serie de bienes y servicios indispensables que tenían que ser cubiertos por cuenta propia, con el fin de asegurar que sus allegados(as), ante cualquier situación escolarizada o laboral que precisara el acceso, uso y la posesión de las TIC, no dejaran de favorecerse de la información

y los conocimientos disponibles por medio de esas tecnologías. Así como para no ver menguar aquella comunicación más efectiva y cercana con los suyos, ni el sentimiento de protección a sus núcleos familiares, que suponían el manejo, tenencia y adopción que las TIC habían agregado a sus cotidianidades.

Aspecto que creemos exhibe la utilidad del término *exclusión social*, pues tal como indican Autès (2004), Enriquez (2007), Hernández (2008, 2010), Rubio (2002) y Santos (2006), este supera el carácter economicista de la pobreza; e incluso podría atenuar o disolver la imagen estigmatizadora en torno a ella (Barba, 2009; Bauman, 1999, 2001, 2011); ya que después de identificar o denunciar las insuficiencias del Estado, nos llevaba a considerar los aspectos referidos al empoderamiento relacional de las personas, quienes conforme a la presencia, calidad y el uso de sus propios recursos económicos, materiales, cognitivos, psicoafectivos, sociales y culturales, pueden llegar a de-construcción tanto sus roles y expectativas sociales, así como la manera de sentirse y concebirse a sí mismas. Tal y como pensamos que sucedió con nuestros(as) participantes, quienes a pesar de reunir un conjunto de características de edad, nivel educativo, estatus social y actividad laboral, poco ortodoxas desde la perspectiva de ese gremio hipertecnologizado, habían logrado desarrollar nuevos patrones de consumo e interacción social, y de habilidades y conocimientos prácticos en torno a las TIC, que les resultaban más visibles y benéficos en el ámbito personal, familiar y micro-social o inmediato, que en los entornos laborales, educativos o políticos.

Quizás de ahí que su postura ante la *Sociedad de la Información y el Conocimiento*, fuera dual y acorde tanto a las expectativas sociales como a las normas relacionales de cada contexto en los que se desenvolvían, pues en ellos reconocían tener cierta capacidad o membresía que les permitía o impedía acceder, poder participar o hasta llegar a modificar las dinámicas en esos entornos. Así pues, en el espacio familiar parecían identificarse como verdaderos(as) agentes de cambio, pues además de saberse promotores(as) económicos y materiales de mejores condiciones de vida para sus allegados, también se consideraban proveedores(as) de importantes vivencias que podían servir de ejemplo a los suyos para discernir ante los discursos totalizadores del desarrollo académico y laboral

por sobre el personal y del uso superfluo de las TIC, con extensa presencia en el marco de estas realidades hiper-tecnologizadas. Al contrario, en otros ambientes más estructurados o jerárquicos, en donde los estándares de uso y posesión de las TIC tienden a ser más rigurosos, tales como el de la institución escolar, el mercado laboral o el gobierno electrónico mexicano, se conducían simplemente como sujetos respondientes a las imposiciones vigentes.

Ahora bien, aunque pudiera pensarse que la fase de acceso y posesión de las TIC ya habían sido satisfechas en los procesos de inclusión socio-digital de los(as) entrevistados(as), la mayoría de ellos(as) estaban enfrentando una nueva tanda de inconvenientes económicos con repercusiones de índole emocional, relativos al mantenimiento y la necesidad de adquirir artículos suplementarios a las TIC presentes en sus hogares (García, 2008, 2012). Problemas que terminaban añadiéndose a las dificultades cognitivas, psico-afectivas, sociales y culturales, derivadas de su necesidad por incrementar el uso de las TIC y de asimilar los potenciales beneficios que la información y los conocimientos disponibles mediante estas tecnologías podían sumar a otros escenarios de sus vidas.

Cuestiones no fortuitas desde el punto de vista de los(as) investigadores(as) que durante los últimos años han insistido en la necesidad de implementar políticas sostenidas de inclusión socio-digital, que abarquen tanto el abastecimiento de Internet como la alfabetización digital en torno a las TIC (Burkart, 2007; Chamorro & Palacio, 2014; Castells, 2012; Galperin, 2017; Gómez-Hernández, et al. 2017; Martínez, 2014; Merrit, 2011; Meyers, et al. 2013; Olivé, 2009, 2014; Simsek & Simsek, 2013; Surman & Reilly, 2005). Porque aunque estos(as) expertos(as) reconocen que la cruzada por garantizar el acceso a Internet a nivel mundial no ha concluido, también advierten que el mayor reto es y seguirá siendo tener una noción clara de la diversidad de los(as) usuarios(as) de las TIC y de los matices que la exclusión social puede adquirir en terrenos digitales. Tipo de información que nos sería esencial para proponer, pero sobre todo para llevar a cabo las acciones económicas, políticas y sociales que favorezcan no solo el acceso de la gente a Internet, sino también el afianzamiento de sus procesos de aprendizaje y

apropiación de un proyecto que tiene como misión edificar una pluralidad de *Sociedades del Conocimiento* basadas en una cultura de la igualdad y colaboración.

En vista de lo anterior, sería posible deducir que la experiencia intersubjetiva de exclusión socio-digital de nuestros(as) usuarios(as) potenciales de las TIC, comenzó a erigirse de cara a las privaciones económicas y materiales de sus contextos de origen, lo que les llevó a buscar el soporte social del que carecían en el Mercado laboral y las administraciones del Estado. Esferas que a pesar de su carácter público e institucionalizado, no estaban exentas de insuficiencias, ni de prerequisites que parecen haber mantenido su condición de exclusión social, no solo en el ámbito digital, pues aunque estas instancias permitieron a los(as) informantes afiliarse a la población productiva del país mediante trabajos que no requerían de ninguna certificación, esto mismo les significó no gozar de algunas prestaciones laborales establecidas por ley, ni poder acceder a los programas sociales del gobierno mexicano, ya que no figuraban como personas desempleadas, en condición de pobreza extrema, ni privadas de los servicios sociales considerados esenciales en el país, entre los que aún no se enlistaban las telecomunicaciones.

Ante tales circunstancias, los(as) participantes parecen haber decidido replegarse a entornos más bien íntimos y habituales, para continuar construyendo sus experiencias intersubjetivas, ahora de inclusión socio-digital. Espacios sociales provistos de una realidad simbólica particular, en donde su acceso, participación y apropiación de las TIC, se volvieron tan reales y efectivas como sus sistemas de significados y creencias, expectativas sociales y normas relacionales se fueron flexibilizando para dar cabida a la elaboración y ejecución de un proyecto de vida centrado en la entidad familiar y en los potenciales beneficios que las TIC podían sumar a cada uno de los integrantes de dichos grupos, quienes de ahí en adelante fueron incorporados en calidad de beneficiarios principales, pero también de agentes indispensables para la toma de decisiones y la redistribución de esas nuevas habilidades y conocimientos en torno a las TIC.

Aspecto que pudiera demostrar que hasta ese momento, nuestros(as) usuarios(as) potenciales de las TIC ya habían comenzado a dar aquel paso de

índole psico-afectivo y decisivo al que hace referencia Castells (2012), en cuanto a que los movimientos sociales que aspiran a revoluciones sociales; tal como hoy día lo representa la *Sociedad del Conocimiento*, son en esencia movimientos emocionales. Ya que en ellos se necesita renegociar los valores, intereses y creencias personales, así como reorganizar las prácticas sociales y el conjunto de conocimientos que sustentan la existencia de ciertas relaciones de poder, sus instituciones y agentes (Gergen & Gergen, 2011; Ibáñez, 1994; Olivé, 2009; Rubio, 2002; Vargas, 1997).

VIII. CONCLUSIONES

En consideración a lo anteriormente expuesto, podemos derivar una serie de reflexiones finales acerca de los alcances de este quehacer investigativo. En primer lugar, hemos de mencionar que haber decidido aproximarnos a la experiencia intersubjetiva de las personas a través de sus narrativas, nos permitió acceder, conocer y comprender la variedad de voces, relaciones y prácticas sociales que contextualizan la emergencia de ciertas subjetividades y marcos de referencia en estas paradójicas realidades sociales que estamos presenciando (Gergen & Gergen, 2011; Ibáñez, 1990, 1994; Saltalamacchia, 2010), en las que coinciden incomparables avances en la ciencia y la tecnología, y al mismo tiempo inconcebibles matices y repuntes en los índices de pobreza, desigualdad y exclusión social (Aguilar, 2013; Barba, 2010; Bauman, 2001, 2007, 2011; Beck, 2002; Carreón & Hernández, 2012; CONEVAL; 2017; Cortés, 2018; Esquivel, 2015; Romero, 2006; Sotelo, 2011).

Contextos que, en segundo lugar, y desde la perspectiva teórica del Construccinismo Social, entendemos que han de incentivarnos no solo a difuminar la frontera entre el conocimiento científico y el común, sino también a establecer un punto de encuentro entre aquellas personas no escuchadas y quienes cada vez más se están dando a la tarea de valorarlas. Esto con el fin de crear nuevas y más profundas matrices de búsqueda y entendimiento de los significados en las interacciones sociales y los sistemas de orden simbólico; tales como el lenguaje, la significación, la subjetividad y la cultura, que constituyen “lo social” y tienen lugar entre las personas (Baz, 1999; Grossberg, 2009; Ibáñez, 1994; Ímaz, 2011; Limón, 2005).

Espacio de convergencia que suponemos haber favorecido con las personas que colaboraron en este trabajo, en la medida en que tuvimos en cuenta los retos inherentes en cualquier investigación social que implica el examen de entidades humanas por parte de seres humanos (Ibáñez, 1994), mismos que creemos haber atenuado al acoplarnos a los sistemas de significados, los tiempos y entornos de cada uno(a) de los(as) participantes al momento de realizar las entrevistas, así como al evitar verificar sus conocimientos o habilidades computacionales, y no

utilizar términos como *pobreza, desigualdad social o exclusión social*, sin que ellos(as) los mencionaran de antemano.

Elementos que, aunados al empleo de la entrevistas a profundidad, parecen haber facilitado la confluencia y reconstrucción del concepto del yo de los(as) informantes, tanto por estar siendo escuchados(as), como por verse y sentirse vinculados(as) a un tejido de voces y vivencias, propias y ajenas (Baz, 1999; Gergen & Gergen, 2011; Ibáñez, 1994), que les hacían conscientes no solo de estar siendo aceptados(as) y hasta instruidos(as) para enrolarse a dinámicas sociales cada vez más tecnologizadas, sino también de estar dispuestos(as) y motivados(as) a resignificar los saberes y significados que aunque válidos y útiles en algún otro momento de sus vidas, se habían convertido en productos incompletos, pero sobre todo maleables que les hacían experimentar la necesidad y posibilidad de descubrir, elaborar y practicar nuevas formas de interpretar la realidad.

De ahí que supongamos que aunque en un inicio los(as) participantes se negaron a ser tratados(as) en calidad de usuarios(as) potenciales de las TIC, sus relatos se hayan convertido en experiencias en las que terminaron reconociéndose usuarios(as) y aprendices de la información y los conocimientos alrededor de estas tecnologías. Lo cual, denotaría que sus procesos de exclusión-inclusión socio-digital, eran graduales porque en ellos había sido necesaria la objetivación de los aspectos históricos, geográficos, económicos y políticos que les rodean, y una negociación con la red preexistente y latente de sus propios recursos, conocimientos, aspiraciones y nociones de la realidad social (Berger & Luckmann, 1968; Lara-Salcedo, 2010).

Ahora bien, respecto al significado que esta investigación ha adquirido a nivel personal, nos resulta indispensable mencionar habernos visto y continuar replanteándonos la relación que sostenemos con y en el ámbito político. Dimensión de la vida social a la que nos parece es difícil acceder desde una profesión como la Psicología, pues consideramos que por lo menos en el contexto nacional, se le ha tendido a encasillar como un campo de profesionalización dedicado a coadyuvar principalmente en el sector de la Salud y la Educación, y no tanto a esa estructura gubernamental y pública que la sociedad civil cada vez más concibe fundada sobre

el secretismo, nepotismo y cinismo (Casar, 2015; Consulta Mitofsky, 2017; Enamorado, et al. 2014; Esquivel, 2015; Gómez, 25 de febrero de 2018; Transparency International, 2018).

Panorama que a pesar de su opacidad, y al concluir este trabajo, también se nos muestra como un terreno lleno de oportunidades en el que los(as) psicólogos(as) del país podrían aportar un grado excepcional de sensibilización a los proyectos que el gobierno federal implemente con el fin de garantizar la inclusión socio-digital de la población mexicana. Misión que suponemos podría comenzar por intentar disminuir la brecha identificada por Galperin (2017), entre los estudios focalizados en las características sociales que intervienen en la adopción de las TIC, y las investigaciones dirigidas más allá de los factores sociodemográficos que desentrañan los atributos psicológicos de fondo a la inaccesibilidad, el desposeimiento, desuso y rechazo a las TIC, por parte de muchos individuos y grupos sociales en el contexto latinoamericano.

Lo cual, creemos pudiera llevarnos a utilizar con menos recelo el constructo de exclusión social, pues hoy en día lo consideramos un término básico de protesta que la gente puede utilizar en sus trayectorias emocionales hacia movimientos sociales y revoluciones ideológicas de mayor envergadura. Ya que entendemos que de fondo al entendimiento más conservador de este vocablo (Hitti, et al. 2011) y en oposición al de la pobreza (Bauman, 1999), no crea una norma de los bienes, intereses, actitudes o habilidades valoradas indispensables en un individuo o conjunto de personas, sino que denuncia la estandarización de los estilos de vida en torno a los patrones de consumo vigentes (Barba, 2010; 2013; Bauman, 1999, 2011; García, 2013; Quintero, 2003; Stiglitz, 2002).

Razón por la que su empleo, requiere una postura y posicionamiento firme por parte de los contrapoderes de la población civil frente a los procesos de despolitización que están teniendo lugar en el presente (Gergen, 1992; Lipovetsky, 2003), y el amparo de un Estado ya no Benefactor, sino de Derecho, que avale las garantías fundamentales de aquellos sujetos que han carecido de visibilidad, reconocimiento y representatividad, por no adherirse ni acoplarse a las metas económicas que plantea el modelo Neoliberal en el siglo XXI (Barba, 2010; Bauman,

2001, 2007, 2011; Beck, 2002; Carreón & Hernández, 2012; Presidencia de la República, 2019).

Situación que en el contexto nacional y los terrenos digitales nos habla de la emergencia de un sector de la población propensa o en condición de exclusión socio-digital, no necesariamente por su inaccesibilidad a las TIC, ni por formar parte de los grupos comúnmente minoritarios o vulnerables, sino por no coincidir con la idealización, ni los proyectos gubernamentales que principalmente aspiran a hacer de México un país joven y competitivo en el uso de las TIC (Agencia Informativa Conacyt, 2017; Gobierno de la República, 2013), antes que totalmente abastecido por las prestaciones sociales en telecomunicaciones (MORENA, 2017; Torres, 2016), y ampliamente preparado y receptivo a la información y los conocimientos dispuestos por medio de estos bienes y servicios tecnológicos (AMEDI, 2017a, b, c; Change.org., 2017).

Con base en lo anterior, pensamos que otra actividad impostergable que podríamos realizar para favorecer la inclusión socio-digital de los(as) mexicanos(as), sería afianzar el desarrollo de los recursos cognitivos, psicoafectivos y socioculturales de aquellas personas que antes y durante el *Gobierno Cercano y Moderno* de Peña Nieto (Gobierno de la República, 2013), la reforma al Artículo 6º (Agencia Informativa Conacyt, 2017; Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2017, art. 6), la ejecución de los programas que hasta 2018 constituyeron a la Estrategia Digital Nacional (Ascención, 5 de enero de 2016; EDN, 2017; Hernández, 2 de noviembre de 2016; Punto México Conectado, 2017; Poy, 14 de mayo de 2014), y de cara al Proyecto Internet para todos de López Obrador (Bravo, 2 de enero de 2019; Hernández, 30 de julio de 2019; MORENA, 2017), no han podido disponer de las TIC pese a los constantes esfuerzos efectuados, o de quienes se han visto forzados a utilizar sus propios recursos económicos y materiales para acelerar y concretar solamente su acceso a las TIC.

Tarea que comprendemos tendría que empezar por identificar a los colectivos en verdadero riesgo de exclusión socio-digital (Calvo & Rojas, 2007; Calvo, et al. 2007; Godoy & Luisa, 2005; IFAD, 2004; Jiménez-Cortés, et al. 2015; Rebollo & Vico, 2014; Serrano-Cinca, et al. 2015; Vega, et al. 2015), con el propósito

de trabajar la variable concretamente referida a la alfabetización digital (Burkart, 2007; Chamorro & Palacio, 2014; Castells, 2012; Galperin, 2017; Gómez-Hernández, et al. 2017; Martínez, 2014; Merrit, 2011; Meyers, et al. 2013; Olivé, 2009, 2014; Simsek & Simsek, 2013; Surman & Reilly, 2005).

Y es que aunque el gobierno de Peña Nieto instauró programas de inclusión y alfabetización digital, sus resultados apuntan a que los(as) beneficiarios(as) continuaron siendo los colectivos más jóvenes e instruidos del país, quienes mediante el Programa de Inclusión y Alfabetización Digital (PIAD), fueron abastecidos de tabletas y clases de Computación en las instituciones de educación básica, o bien, robustecieron la demanda de cursos más especializados como los de *Robótica y Emprendimiento e innovación* en los centros Punto México Conectado (Agencia Informativa Conacyt, 2017; Hernández, 30 de julio de 2019). Lo cual, en contraste con el estudio realizado por Hernández y Miguel-Hernández (2017), en torno al proyecto Cyl Digital, en Salamanca, España, con el que hallaron que los(as) usuarios(as) de dicho plan fueron lo mismo personas mayores, inmigrantes y mujeres, que niños(as) y jóvenes, con niveles bajos a medios de conocimientos informáticos, pudieran demostrar un fomento insuficiente por parte del gobierno mexicano, a las competencias digitales que ese 33.7% a 42.7% de la población nacional en riesgo a la exclusión socio-digital, requiere con urgencia.

Dicho lo anterior, creeríamos conveniente que las futuras medidas de inclusión socio-digital se pronunciaran con un acento especial a los recursos relacionales de aquellos excluidos socio-digitalmente, en donde las generaciones más jóvenes pudieran figurar no solo como el grupo poblacional más cercano y propenso al uso de las TIC, sino también como el precursor de un cambio en las dinámicas sociales tradicionales, al convertirse en formadores de las habilidades y los conocimientos vinculados a las TIC, para aquellas personas alejadas de la institución educativa. De este modo, estaríamos hablando de que los niños(as) y adolescentes podrían instruir a sus padres, madres o tutores, y los jóvenes universitarios pudieran ser incentivados por sus escuelas de adscripción a realizar su servicio social en campañas de divulgación o enseñanza de las TIC.

Si bien insistimos en el papel que los niños(as) o jóvenes pudieran ejercer en el marco de la inclusión socio-digital de los(as) mexicanos(as), ésta tan solo es una propuesta de cómo los contrapoderes de la sociedad civil pueden crear nuevas vías para representar y empoderar a las personas en condición o riesgo de la exclusión socio-digital. Lo que por ningún motivo, debe eximir que el gobierno federal ensanche sus programas de inclusión digital a los contextos en donde se encuentran los(as) excluidos(as), es decir, a los mercados, las plazas públicas y estaciones del sistema de transporte público, mediante propuestas como el Proyecto de Radio Maya (Båge, 2004) o el Programa Vasconcelos (Secretaría de Educación del Estado de Veracruz, 2012; Whitaker, 2009), a los que reconocemos por haber logrado establecer un puente entre las generaciones, sus experiencias y conocimientos en torno al acceso, uso, posesión y adopción de las TIC.

Por lo tanto, la principal aportación de este trabajo al campo del conocimiento puede ubicarse en la observación y difusión de las estrategias de afrontamiento de aquellas personas que a pesar de su distanciamiento (estructural y/o simbólico) de las parcelas dominantes; llámeseles Estado, Mercado o grupos hipertecnologizados (Gergen & Gergen, 2011; Ibáñez, 1994; Romero, 2006); han ido construyendo y dinamizando no solo con la intención de adherirse a los mandatos coligados al binomio de poder que representa la ciencia y tecnología, sino también como una vía para reconocerse empoderadas de las habilidades, actitudes y saberes en torno a las TIC. Hallazgo que puede facilitar a los(as) interesados(as) en el tema y a los(as) psicólogos(as) sociales en particular, a diseñar programas de prevención e intervención para los colectivos de personas vulnerables dentro de la *Sociedad del Conocimiento*.

Ahora bien, una limitación de este estudio puede ser el alcance micro por haber decidido trabajar esta temática a través de las narrativas de nuestros(as) participantes, el cual, de cara al abordaje principalmente cuantitativo que se le ha dado a este fenómeno, esperaríamos llegara a incentivar nuevos enfoques y búsquedas más profundas del sentir, pensar, construir y reconstruir de las personas en sus respectivas realidades sociales.

Finalmente, reconocemos que este estudio queda en deuda con esa gente totalmente excluida socio-digitalmente, pero que creemos pudiera beneficiarse si se les hace saber que la inclusión socio-digital no depende de la posesión de las TIC, sino más bien de un proceso con importantes variantes entre la “exclusión” e “inclusión”, que si bien debe ser avalado y fomentado por el gobierno federal a través de la conjugación de sus esfuerzos de abastecimiento de Internet con las tareas de alfabetización digital, también puede ser reafirmado desde los contrapoderes, así como por el uso responsable de la información y los saberes disponibles mediante esos bienes y servicios tecnológicos, que hagan quienes ya sustentan el título de usuarios de las TIC.

REFERENCIAS

- Agarwal, R., Animesh, A. & Prasad, K. (2005). *Social Interactions and the 'Digital Divide': Explaining Regional Variations in Internet Use*. Research Paper No. RHS 06-024. University of Maryland, Robert H. Smith School of Business, Maryland, USA. doi.org/10.2139/ssrn.796090
- Agencia Informativa Conacyt. [Tele con ciencia]. (2017, Julio 25). *Internet para todos - México conectado/ En Entrevista: Conacyt* [Archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=G2lhY28kXgU>
- Aguilar, G. (2013). ¿Está desapareciendo la clase media en México? Análisis de la polarización del ingreso. *Revista de Ciencias Sociales*, enero-marzo 19(1), 57-69. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/280/28026467011.pdf>
- Aibar, E. (2008). Las culturas de Internet: la configuración sociotécnica de la red de redes. *Revista CTS*, 11(4), 9-21. Recuperado de <http://www.revistacts.net/volumen-4-numero-11/5-articulos/7-las-culturas-de-internet-la-configuracion-sociotecnica-de-la-red-de-redes>
- Alva, A. (2004). Políticas públicas nacionales para la sociedad de la información: El caso mexicano. En D. Crovi (Coord.), *Hacia una Sociedad de la Información y el Conocimiento. Memorias de PANAM II* (107-111). México: UNAM.
- Araya, M. (2012). Antropología del ciber-espacio dinámica de la exclusión y la inclusión social y vendedores ambulantes. *Revista Reflexiones*, 91(1), 207-219. Recuperado de <http://revistas.ucr.ac.cr/index.php/reflexiones/article/view/1496/1505>
- Arizpe, L. (2008). Libertad cultural y redes simbólicas. Los retos culturales de México frente a la globalización. En F. Toledo, E. Florescano y J. Woldenberg (Eds.), *Cultura mexicana: revisión y prospectivas* (289-326). México: Taurus.

Ascención, A. (5 de enero de 2016). 3,763 mdp en tablets y laptops, gasto cuestionado a la SEP. *Expansión, en alianza con CNN*. Economía. Recuperado de <http://expansion.mx/economia/2015/12/21/3763-mdp-en-tablets-y-laptops-un-gasto-cuestionado>

Asociación de Internet.MX (2016). *12° Estudio sobre los hábitos de los usuarios de Internet en México 2016*. Recuperado de <https://www.asociaciondeinternet.mx/es/component/remository/Habitos-de-Internet/12-Estudio-sobre-los-Habitos-de-los-Usuarios-de-Internet-en-Mexico-2016/lang.es-es/?Itemid=>

Asociación de Internet.MX (2017). *13° Estudio sobre los hábitos de los usuarios de Internet en México 2017*. Recuperado de <https://www.asociaciondeinternet.mx/es/component/remository/func-startdown/60/lang.es-es/?Itemid=>

Asociación de Internet.MX (2018). *14° Estudio sobre los hábitos de los usuarios de Internet en México 2018*. Recuperado de <https://www.asociaciondeinternet.org.mx/es/component/remository/func-startdown/81/lang.es-es/?Itemid=>

Asociación de Internet.MX (2019). *15° Estudio sobre los hábitos de los usuarios de Internet en México 2019*. Recuperado de <https://www.asociaciondeinternet.mx/es/component/remository/func-startdown/97/lang.es-es/?Itemid=>

Asociación Mexicana de Agencias de Investigación de Mercado y Opinión Pública [AMAI] (2015). *Niveles Socioeconómicos*. Recuperado de <http://nse.amai.org/nseamai2/>

Asociación Mexicana de Agencias de Investigación de Mercado y Opinión Pública [AMAI] (2018). *Niveles Socioeconómicos*. Recuperado de <http://nse.amai.org/niveles-socio-economicos/>

Asociación Mexicana de Derecho a la Información [AMEDI] (2017a). *Ausencia de inclusión digital y evaluación de redes en situación de emergencia*. Recuperado de <http://www.amedi.org.mx/ausencia-de-inclusion-digital-y-evaluacion-de-redes-en-situacion-de-emergencia/>

Asociación Mexicana de Derecho a la Información [AMEDI] (2017b). *Sismos urgen a conectar a todos los mexicanos y a tener un Protocolo de Comunicaciones de Emergencia*. Recuperado de <http://www.amedi.org.mx/sismos-urgen-a-conectar-a-todos-los-mexicanos-y-a-tener-un-protocolo-de-comunicaciones-de-emergencia/>

Asociación Mexicana de Derecho a la Información [AMEDI] (2017c). *Cobertura de telecomunicaciones e inclusión digital, asignaturas pendientes de gobierno y regulador*. Recuperado de <http://www.amedi.org.mx/cobertura-de-telecomunicaciones-e-inclusion-digital-asignaturas-pendientes-de-gobierno-y-regulador/>

Asociación Mexicana de Internet [AMIPCI] (2012). *Estudio sobre los hábitos de los usuarios de Internet en México 2012*. Recuperado de <https://www.asociaciondeinternet.mx/es/component/remository/Habitos-de-Internet/Estudio-sobre-los-habitos-de-los-usuarios-de-internet-en-Mexico-2012/lang.es-es/?Itemid=>

Asociación Mexicana de Internet [AMIPCI] (2013). *Estudio sobre los hábitos de los usuarios de Internet en México 2013*. Recuperado de <https://www.asociaciondeinternet.mx/es/component/remository/Habitos-de->

[Internet/Estudio-sobre-los-habitos-de-los-usuarios-de-internet-en-Mexico-2013/lang.es-es/?Itemid=](https://www.asociaciondeinternet.mx/es/component/remository/Habitos-de-Internet/Estudio-sobre-los-habitos-de-los-usuarios-de-internet-en-Mexico-2013/lang.es-es/?Itemid=)

Asociación Mexicana de Internet [AMIPCI] (2014). *Estudio sobre los hábitos de los usuarios de Internet en México 2014*. Recuperado de <https://www.asociaciondeinternet.mx/es/component/remository/Habitos-de-Internet/Estudio-sobre-los-habitos-de-los-usuarios-de-internet-en-Mexico-2014/lang.es-es/?Itemid=>

Asociación Mexicana de Internet [AMIPCI] (2015). *11° Estudio sobre los hábitos de los usuarios de Internet en México 2015*. Recuperado de <https://www.asociaciondeinternet.mx/es/component/remository/Habitos-de-Internet/11-Estudio-sobre-los-habitos-de-los-usuarios-de-internet-en-Mexico-2015/lang.es-es/?Itemid=>

Autès, M. (2004). Tres formas de desligadura. En S. Karsz (Coord.), *La exclusión social: Bordeando sus fronteras* (15–53). Barcelona: Gedisa.

Avendaño, V. y Chao, M. (2010). La sociedad del conocimiento y su expansión en América Latina. *Revista de Investigación Social*, verano (11), 99-114. Recuperado de http://www.iis.unam.mx/pdfs/RIS11_completa.pdf

Baccin, C. (2004). Todos somos mestizos. Hacia la sociedad de la información y el conocimiento. En D. Covi (Coord.), *Hacia una Sociedad de la Información y el Conocimiento. Memorias de PANAM II* (55-73). México: UNAM.

Båge, L. (2004). How Can Information and Communication Technologies Make a Difference to the Rural Poor? IFAD's Approach. *IAALD Quarterly Bulletin*. 49(3-4), 89-91.

- Banco Mundial. (2018). *Personas que usan Internet (% de la población)*. Recuperado de https://datos.bancomundial.org/indicador/IT.NET.USER.ZS?end=2005&name_desc=false&start=2003&type=points&view=chart
- Barba, C. (2009). Los estudios sobre la pobreza en América Latina. *Revista Mexicana de Sociología*, 2009(5), 9–49. Recuperado de <http://www.revistamexicanadesociologia.unam.mx/index.php/rms/article/view/17782/16961>
- Barba, C. (2010). La nueva cuestión social en el mundo y en América Latina: más allá de la pobreza. *Renglones*, marzo-agosto (62), 24–44. Recuperado de https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/111117/230/art_2_Nueva_cuestion_Carlos_Barba.pdf?sequence=2
- Barba, C. (2013). Inseguridad y protección social en los países desarrollados y en América Latina. *Revista Mexicana de Sociología*, 75(1), 29-61. Recuperado de <http://revistamexicanadesociologia.unam.mx/index.php/rms/article/view/35115/32019>
- Batta, V (2008). Altermundismo: ¿sociedad civil global o nuevo movimiento antisistémico? *Norteamérica*, 3(2), 159-194. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/namerica/v3n2/v3n2a8.pdf>
- Bauman, Z. (1999). *Trabajo, consumismo y nuevos pobres*. Madrid: Gedisa.
- Bauman, Z. (2001). *La globalización. Consecuencias humanas*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Bauman, Z. (2007). *Los retos de la educación en la modernidad líquida*. Barcelona: Gedisa.

- Bauman, Z. (2011). *Daños colaterales. Desigualdades sociales en la era global*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Baz, M. (1999). La entrevista de investigación en el campo de la subjetividad. En I. Jáidar (Comp.), *Caleidoscopio de subjetividades: Cuaderno del TIPI 8 (77-96)*. México: UAM-Xochimilco.
- Becerra, M. (2013). *Inseguridad pública y legitimación de la violencia de Estado*. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional Autónoma de México. México.
- Beck, U. (1998). *¿Qué es la globalización? Falacias del globalismo, respuestas a la globalización*. Barcelona: Paidós.
- Berger, P. y Luckmann, T. (1968). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Biever, J., Bobele, M., Gardner, G. y Franklin, C. (2005). Perspectivas postmodernas en terapia familiar. En G. Limón (Comp.), *Terapias postmodernas: Aportaciones construccionistas (1-27)*. México: Pax.
- Borgaminck, L. y Baquerin, M. (2002). Las nuevas tecnologías: ¿Progreso o Exclusión? *Chasqui. Centro Internacional de Estudios Superiores de Comunicación para América Latina*, diciembre (80), 58–63. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/160/16008011.pdf>
- Bravo, J. (2 de enero de 2019). Internet para ¿todos? *El Economista*. En Comunicación. Recuperado de <https://www.economista.com.mx/opinion/Internet-para-todos-20190102-0035.html>

Bravo, J. (31 de mayo de 2019). Las instituciones de salud te odian: ¿dónde están las TIC? *El Economista*. En Comunicación. Recuperado de <https://www.economista.com.mx/opinion/Las-instituciones-de-salud-te-odian-donde-estan-las-TIC-20190531-0031.html>

Bravo, V. (2012). ¿Seguridad o control en la red?: un análisis del ejercicio del poder y la resistencia en los entornos virtuales a través de los medios de comunicación. *Intersticios. Revista Psicológica de Pensamiento Crítico*, 6(1), 145-163. Recuperado de <http://www.intersticios.es/article/view/8778/6800>

Bringué, X. y Sádaba, C. (2009). La Generación Interactiva En México. Niños y adolescentes frente a las pantallas. *Razón y palabra*, julio-septiembre (69), 1-31. Recuperado de http://www.academia.edu/2154233/La_generacion_interactiva_en_Mexico. Niños y adolescentes frente a las pantallas

Burkart, P. (2007). Moving targets: Introducing mobility into universal service obligations. *Telecommunication Policy*, 31(3-4), 164–178. doi.org/10.1016/j.telpol.2007.01.002

BVA. (Juin 2010). L'individu numerique annonce-t-il une rupture? *BVA. Communique de presse*. Recuperado de <https://jeunes-vocations.catholique.fr/wp-content/uploads/sites/16/2018/03/Lindividu-numerique-annonce-t-il-une-rupture.pdf>

Calvo, A y Rojas, S. (2007). Exclusión social y tecnología. *Comunicar*, 15(29), 143-148. Recuperado de <https://www.revistacomunicar.com/verpdf.php?numero=29&articulo=29-2007-23>

Calvo, S., Rojas, S y Lázaro, S. (Julio de 2007). Tecnología para compartir. Un proyecto de alfabetización tecnológica en un centro penitenciario. *IV Fórum Novadors. Más allá del Software Libre*. Conferencia llevada a cabo en el I Congreso Internacional Escuela y TIC. Universidad de Alicante, España. Recuperado de http://www.dgde.ua.es/congresotic/public_doc/pdf/28811.pdf

Campos, M. (2007). *El impacto de la sociedad del conocimiento en la educación superior: Un primer acercamiento a la construcción de un estado del arte*. (Trabajo de especialización). Universidad Autónoma Metropolitana, Azcapotzalco. Ciudad de México, México. Recuperado de https://azcuammx-my.sharepoint.com/personal/digitaldcsh_azc_uam_mx/_layouts/15/guestaccess.aspx?docid=194b9d390aab84e9f9bb4267369d0be5a&authkey=AW4A98vNIC9IupUWKHsTF0A

Capilla, R. (2 de julio de 2018). Los retos éticos del *big data*. *Agencia Informativa Conacyt*. Noticias. Centros de Investigación. Recuperado de <http://www.cienciamx.com/index.php/centros-de-investigacion/22467-los-retos-eticos-del-big-data>

Carbonell, X. (2014). ¿Qué son las adicciones tecnológicas? Internet, MMORPG y redes sociales. En X. Carbonell (Coord.), *Adicciones tecnológicas: qué son y cómo tratarlas* (21-44). Madrid: Síntesis.

Carpinteyro, P. (21 de septiembre de 2017). Fallamos corazón, no vuelvas a apostar. *Periódico El Universal*. Opinión. Recuperado de <http://www.eluniversal.com.mx/columna/purificacion-carpinteyro/nacion/fallamos-corazon-no-vuelvas-apostar>

Carreño, P. (29 de octubre de 2018). *Drones para la defensa territorial indígena*. Recuperado de <http://cienciamx.com/index.php/tecnologia/transportes/22289-drones-defensa-territorial-indigena>

- Carreón, J. y Hernández, J. (2012). Introducción. En J. Carreón y J. Hernández (Coords.), *Psicología de la globalización neoliberal: análisis de la exclusión social, la brecha digital y el desarrollo sustentable* (13-23). Madrid: Díaz de Santos.
- Casar, M. (2015). *México: Anatomía de la corrupción*. Recuperado de http://imco.org.mx/wp-content/uploads/2015/05/2015_Libro_completo_Anatomia_corrupcion.pdf
- Castañeda, J. (2011). *Mañana o pasado. El misterio de los mexicanos*. México: Aguilar.
- Castells, M, y Himanen, P. (2002). *El Estado del bienestar y la sociedad de la información. El modelo finlandés*. Madrid: Alianza.
- Castells, M. (2012). *Redes de indignación y esperanza. Los movimientos sociales en la era de Internet*. Madrid: Alianza Editorial.
- Cathalifaud, M. (2012). El debate sobre las desigualdades contemporáneas: ¿puede excluirse la exclusión social? *Revista Mad. Revista del Magíster en Análisis Sistémico Aplicado a la Sociedad*, septiembre (27), 34-43. doi. 10.5354/0718-0527.2012.22305
- Cervantes-Barba, C. (2004). Derechos culturales: Entre la marginación y los retos estructurales. *Renglones*, mayo-agosto (57), 45-52. Recuperado de https://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/296/57_05_derechos_culturales.pdf?sequence=2
- Chamorro, A. y Palacio, M. (2014). Ciudadanía digital: inclusión y exclusión. Análisis de la habitabilidad en los MOOC. *Análisis. Revista Colombiana de Humanidades. Habitar en el ciberespacio*, 46(85), 303 - 324.

Change.org. (2017). *Estar todos conectados a Internet es un derecho que las autoridades no cumplen*. Recuperado de <https://www.change.org/p/instituto-federal-de-telecomunicaciones-estar-todxs-conectadxs-a-internet-es-un-derecho-que-las-autoridades-no-cumplen>

Cisneros-Puebla, C. (2008). The deconstructive and reconstructive faces of Social Construction: An Interview with Kenneth Gergen. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 9(1), Art. 20. doi.org/10.17169/fqs-9.1.352

Coffey, A. y Atkinson, P. (2005). *Encontrar el sentido a los datos cualitativos. Estrategias complementarias de investigación*. Alicante: Universidad de Alicante.

Comas, D. (2011). La sociedad española y el proceso de digitalización: ¿Por qué tratamos de confundir a los/las adolescentes? *Revista de Estudios de Juventud*, marzo (92), 37-63. Recuperado de <http://www.injuve.es/sites/default/files/RJ92-05.pdf>

Conde, S. (2006). La educación ciudadana: desafíos y huellas del camino andado. En I. Castro (Ed.), *Educación y ciudadanía. Miradas múltiples* (81-111). México: UNAM, Plaza y Valdés.

Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social [CONEVAL]. (2017). *Medición de la pobreza en México y las Entidades Federativas 2016. Resultados generales*. Recuperado de https://www.coneval.org.mx/Medicion/MP/Documents/Pobreza_16/Pobreza_2016_CONEVAL.pdf

Consejo Nacional de Población [CONAPO]. (Sin fecha). *Indicadores demográficos de México de 1950-2050*. Recuperado de

http://www.conapo.gob.mx/work/models/CONAPO/Mapa_Ind_Dem18/index_2.html

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación [CONAPRED]. (2011). *Encuesta Nacional sobre Discriminación en México ENADIS 2010. Resultados generales*. Recuperado de <http://www.conapred.org.mx/userfiles/files/Enadis-2010-RG-Accss-002.pdf>

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación [CONAPRED]. (22 de septiembre de 2014). Discriminación en web genera seis expedientes: Conapred. *CONAPRED. Noticias*. Recuperado de https://www.conapred.org.mx/index.php?contenido=noticias&id=5124&id_opcion=&op=447

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación [CONAPRED]. (2014). *Documento informativo 19 de Octubre: Día Nacional contra la Discriminación*. Recuperado de https://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/19%20de%20octubre_INA_CCSS.pdf

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación [CONAPRED] (2018a). *Encuesta nacional sobre discriminación (ENADIS) 2017. Principales Resultados*. Recuperado de https://www.conapred.org.mx/userfiles/files/PtcionENADIS2017_08.pdf

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación [CONAPRED] (2018b). *Encuesta nacional sobre discriminación (ENADIS) 2017. Prontuario de resultados*. Recuperado de https://www.conapred.org.mx/documentos_cedoc/Enadis_Prontuario_Ax.pdf

Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación [CONAPRED]. (2 de mayo de 2018). Persisten brechas de desigualdad hacia las personas con discapacidad: CONAPRED. *CONAPRED. Boletín*. Recuperado de https://www.conapred.org.mx/index.php?contenido=boletin&id=1094&id_opcion=&op=213

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Cámara de Diputados del H. Congreso de la Unión, Secretaría General & Secretaría de Servicios Parlamentarios (2017). Recuperado de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_150917.pdf

Consulta Mitofsky. (2017). *Evaluación 19 trimestres de gobierno de Enrique Peña Nieto*. Recuperado de <http://www.consulta.mx/index.php/estudios-e-investigaciones/evaluacion-de-gobierno/item/962-evaluacion-19-trimestres-de-gobierno-de-enrique-pena-nieto>

Corresponsales El Universal. (4 de febrero de 2017). Sismos en el olvido en 5 estados: Reconstrucción avanza con trabas. *El Universal*. Estados. Recuperado de <http://www.eluniversal.com.mx/estados/sismos-en-el-olvido-en-5-estados-reconstruccion-avanza-con-trabas#.WneZorDZY1A.facebook>

Cortés, F. (2018). ¿Será posible abatir la pobreza en México? En M. De María y Campos, J. Máttar, J. Franco y J. A. Esteva (Coords.), *México próspero, equitativo e incluyente. Construyendo futuros*. (1-20). Ciudad de México: CONACYT, El Colegio de México, Centro Tepoztlán, y Foro Consultivo Científico y Tecnológico. Recuperado de <http://centrotepoztlan.org/wp-content/uploads/2018/04/cortes-fernando.pdf>

Crettiez, X. (2009). *Las formas de la violencia*. Buenos Aires: Waldhuter Editores.

Crovi, D. (2004). Emisores emergentes en la red: ¿Quiénes distribuyen la información y el conocimiento? En D. Crovi (Coord.), *Hacia una Sociedad de la Información y el Conocimiento. Memorias de PANAM II* (33-52). México: UNAM.

Damián, A. (2010). El tiempo en el análisis del bienestar y la pobreza. *Renglones*, marzo-agosto (62), 45-69. Recuperado de http://www.aracelidamian.org/documento/Art-Aca/El_tiempo%20en%20el%20 analisis%20del%20bienestar%20y%20pobrez_Renglones.pdf

De Araujo, M. & Reinhard, N. (2016). Factors influencing the use of Electronic Government services in Brazil, *REGE Revista de Gestão*, 22(4), 585-596. doi. 10.5700/579

De la Fuente, Y. y Sotomayor, E. (2009). Las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como instrumento de ejercicio de derechos. *Tabula Rasa*, enero-junio (10), 359-373. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39612022013>

De María, M. (2001). Globalización y desarrollo desigual internacional: su impacto en la cohesión social en México. En M. De María y G. Sánchez (Eds.), *¿Estamos Unidos Mexicanos? Los límites de la cohesión social en México* (79-113). México: Temas de hoy.

De Venanzi, A. (2005). Outcasts: The social construction of exclusion. *Revista Venezolana de Análisis de Coyuntura*, 11(2), 117-137. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/364/36411209.pdf>

Decreto por el que se crea la Coordinación Nacional de PROSPERA Programa de Inclusión Social. *Diario Oficial de la Federación*, México, 5 de septiembre de

2014. Recuperado de http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5359088&fecha=05/09/2014

Delaquis, P. (producer) & Miller, B. (director). (2012). *Forbidden voices* [Cinta documental]. Suiza: Das Kollektiv GmbH.

Diálogos Sobre Gobernanza de Internet. [Diálogos Gobernanza]. (2013, Noviembre 25). *Acceso, inclusión digital cultural y competencia* [Archivo de video]. Recuperado de <http://www.youtube.com/watch?v=JoDAJRMP-r8&list=UUPDHmyhrzzNid17Olj-n2ig>

Druker, P. (1994). *La Sociedad Post Capitalista*. Barcelona: Norma.

Duhart, D. (2006). Exclusión, Poder y Relaciones Sociales. *Revista Mad. Revista del Magíster en Análisis Sistémico Aplicado a la Sociedad*, mayo (14), 26-39. doi.10.5354/0718-0527.2011.14199

Dupas, G. (2004). La nueva lógica global y el impasse de América Latina. *Cuadernos del CENDES*, 21(56), 1-33. Recuperado de http://saber.ucv.ve/ojs/index.php/rev_cc/article/view/11701/11395

EFE. (24 de noviembre de 2014). Más de 4.000 millones de personas sin acceso a internet, según un organismo de la ONU. *El diario.es*. Tecnología y Sociedad en red. Recuperado de http://www.eldiario.es/turing/millones-personas-internet-organismo-ONU_0_327917950.html

Enamorado, T., López-Calva, L., Rodríguez-Castelán, C. & Winkler. H. (2014). *Income Inequality and Violent Crime: Evidence from Mexico's Drug War*. Recuperado de <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/18825/WPS6935.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Enriquez, P. (2007). De la Marginalidad a la Exclusión Social: Un mapa para recorrer sus conceptos y núcleos problemáticos. *Fundamentos en Humanidades*, 8(15), 57-88. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=18401503>

Esquivel, G. (2015). *Desigualdad extrema en México. Concentración del poder económico y político*. Recuperado de http://trazandoelrumbo.iberro.mx/wp-content/uploads/2015/08/desigualdadextrema_informe.pdf

Estivill, J. (2003). *Panorama de la lucha contra la exclusión social: Conceptos y estrategias*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo (OIT).

Estrategia Digital Nacional [EDN] (2017). *México Digital*. Recuperado de <https://www.gob.mx/mexicodigital>

Felicié, A. (2003). La desigualdad y exclusión en la sociedad de la información. *ACCESO: Revista Puertorriqueña de Bibliotecología y Documentación*, (5), 1-20. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/256/25650102.pdf>

Félix-Verduzco, G., y Torres, A. (2018). Prima salarial al uso de computadora en el trabajo. Evidencia de microdatos para México, *El trimestre económico*, 85(337), 137-168. doi.org/10.20430/ete.v85i337.662

Fernández, L. (2006). ¿Cómo analizar datos? Fichas para investigadores. *Butlletí LaRecerca*, octubre (6), Fichas para investigadores, 7. Recuperado de <http://www.ub.edu/ice/recerca/pdf/ficha7-cast.pdf>

Fernández, Ma., Revilla, J. y Domínguez, P. (2015). *Psicología social de la violencia*. Madrid: Síntesis.

Fernández-Ramírez, B. (2011). Los argumentos del relativismo. *Intersticios. Revista Sociológica de Pensamiento Crítico*, 5(1), 75–87. Recuperado de <http://www.intersticios.es/article/view/6441/5748>

Ferreira, M. (2008). La construcción social de la discapacidad: habitus, estereotipos y exclusión social. *Nómadas. Revista crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 17(1), 221-232. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/NOMA/article/view/NOMA0808120221A/26443>

Flores, K., López, C. y De la Torre, E. (Septiembre de 2009). Centros Comunitarios Digitales del Sistema e-México: Caso de Gómez Farías, Jalisco. *Entornos virtuales de aprendizaje*. Conferencia llevada a cabo en el X Congreso Nacional de Investigación Educativa, Consejo Mexicano de Investigación Educativa [COMIE]. Veracruz, México. Recuperado de http://www.comie.org.mx/congreso/memoriaelectronica/v10/pdf/area_tematica_07/ponencias/0241-F.pdf

Franco. J. (2018). La política científica y el desarrollo nacional: Reflexiones sobre los desafíos de la sociedad del conocimiento. En M. De María y Campos, J. Máttar, J. Franco y J. A. Esteva (Coords.), *México próspero, equitativo e incluyente. Construyendo futuros*. (1-16). Ciudad de México: CONACYT, El Colegio de México, Centro Tepoztlán, y Foro Consultivo Científico y Tecnológico. Recuperado de <http://centrotepoztlan.org/wp-content/uploads/2018/04/jose-franco.pdf>

Fundación UNAM. (29 de septiembre de 2016). *Conoce la línea de atención psicológica de la UNAM*. Recuperado de <http://www.fundacionunam.org.mx/unam-al-dia/conoce-la-linea-de-atencion-psicologica-de-la-unam/>

- Galperin, H. (2017). Why Are Half of Latin Americans Not Online? A Four-Country Study of Reasons for Internet Nonadoption, *International Journal of Communication*, 11, 3332–3354. Recuperado de <http://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/6287/2114>
- Gandini, E. & Libossart, J. P. (producers) & Gandini, E. (director). (2015). The Swedish Theory of Love [Cinta documental]. Suecia: Fasad/Indie Films.
- García, A., López-de-Ayala, M. y Catalina, B. (2013). Hábitos de uso en Internet y en las redes sociales de los adolescentes españoles, *Comunicar*, 21(41), 195-204. doi.org/10.3916/C41-2013-19
- García, C. (2008). La brecha digital de las generaciones futuras. *Entelequia. Revista Interdisciplinar*, (8), 61–72. Recuperado de <https://revistaentelequia.wordpress.com/2008/10/04/la-brecha-digital-de-las-generaciones-futuras/>
- García, C. (2012). México: estructura reflejante de la percepción de eficiencia de uso de internet. *Nómadas. Revista Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 73-87. doi.org/10.5209/rev_NOMA.2012.41769
- García, D. (2013). Valores culturales y construcciones políticas. Reclamos pendientes en torno al género. En R. Alcalá (Coord.), *Políticas y valores en las relaciones interculturales* (73-105). México: UNAM.
- García, J., Corrales, R. y Maldonado, A. (2013). Uso de laptops por estudiantes universitarios y su impacto en la eficiencia académica. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 18(57), 561-583. Recuperado de <http://scielo.unam.mx/pdf/rmie/v18n57/v18n57a11.pdf>

- Gergen, K. (1992). *El yo saturado. Dilemas de identidad en el mundo contemporáneo*. Barcelona: Paidós.
- Gergen, K. (1994). *Realidades y relaciones. Aproximaciones a la construcción social*. Barcelona: Paidós.
- Gergen, K. (2005). Si las personas son textos. En G. Limón (Comp.), *Terapias postmodernas: Aportaciones construccionistas* (111-140). México: Pax.
- Gergen, K. (2007a). Hacia una teoría generativa. En A. Estrada y S. Diazgranados (Comps.), *Kenneth Gergen: Construccionismo Social aportes para el debate y la práctica* (59–91). Bogotá: Universidad de los Andes – CESO. Recuperado de http://www.taosinstitute.net/Websites/taos/images/PublicationsFreeBooks/Gergen_construccionismo_social.pdf
- Gergen, K. (2007b). La ciencia psicológica en el contexto posmoderno. En A. Estrada y S. Diazgranados (Comps.), *Kenneth Gergen: Construccionismo Social aportes para el debate y la práctica* (93–123). Bogotá: Universidad de los Andes – CESO. Recuperado de http://www.taosinstitute.net/Websites/taos/images/PublicationsFreeBooks/Gergen_construccionismo_social.pdf
- Gergen, K. y Gergen, M. (2011). *Reflexiones sobre la construcción social*. Barcelona: Paidós.
- Girardo, C., Mochi, P., y Girardo, S. (2011). *Acciones y función de las Organizaciones de la Sociedad Civil en los Centros Comunitarios de Aprendizaje (CCA). Sus aportes para la concertación de actores y la construcción de alianzas*. Zinacantepec: El Colegio Mexiquense.

Gobierno de la República. (2013). *Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018 [PND]*. México: Autor. Recuperado de <http://pnd.gob.mx/wp-content/uploads/2013/05/PND.pdf>

Godoy, N. & Luisa, M. (2005). As tecnologias de informação e comunicação como fator de inclusão social de crianças em situação de risco. *Revista Diálogo Educacional, Curitiba, 5(15), 61–74*. Recuperado de <http://www2.pucpr.br/reol/pb/index.php/dialogo?dd1=666&dd99=view&dd98=pb>

Gómez, C. (2006). La nueva sociedad de la información y del conocimiento. En A. Lucas (Ed.), *Estructura social. La realidad de las sociedades avanzadas* (47-68). Madrid: Pearson Prentice Hall.

Gómez-Hernández, J., Hernández-Pedreño, M. & Romero-Sánchez, E. (2017). Social and digital empowerment of vulnerable library users of the Murcia Regional Library, Spain. *El profesional de la información, 26(1), 20-32*. doi.org/10.3145/epi.2017.ene.03

Gómez, M. (25 febrero 2018). Licenciados desempleados. *Crónica*. Opinión. Recuperado de <http://www.cronica.com.mx/notas/2018/1066751.htm>

Gómez, P. (2010). *Crítica de la violencia social*. (Tesis de licenciatura). Universidad Nacional Autónoma de México. México.

Grossberg, L. (2009). El corazón de los estudios culturales: Contextualidad, construccionismo y complejidad. *Tabula Rasa, enero-junio (10), 13–48*. Recuperado de <http://www.revistatabularasa.org/numero-10/01grossberg.pdf>

Hernández, L. (2 de noviembre de 2016). Destinaron \$6,783 millones a tablets; en el 2017, sin recursos. *El Economista*. Recuperado de

<https://www.eleconomista.com.mx/politica/Destinaron-6783-millones-a-tablets-en-el-2017-sin-recursos-20161102-0174.html>

Hernández, M. (2008). Pobreza y exclusión en las sociedades del conocimiento. En M. Hernández (Coord.), *Exclusión social y desigualdad* (15-58). Murcia: Editum.

Hernández, M. (2010). El estudio de la pobreza y la exclusión social. Aproximación cuantitativa y cualitativa. *Revista Interuniversitaria de Formación del Profesorado*, 24(3), 25–46. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27419173003>

Hernández, M. (30 de julio de 2019). ¿Es viable el proyecto de Internet para todos de AMLO? *Forbes*. Tecnología. Recuperado de <https://www.forbes.com.mx/es-viable-o-no-el-proyecto-de-internet-para-todos-de-lopez-obrador/>

Hernández, N., y Miguel-Hernández, M. (2017). Caso de buenas prácticas en la formación en TIC y fomento de la competencia digital en la sociedad, y, especialmente, en los colectivos en riesgo de exclusión digital. *Edmetíc, Revista de Educación Mediática y TIC*, 6(2), 47-59. doi.org/10.21071/edmetic.v6i2.6341

Hernández, R., Fernández-Collado, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ª. ed.). México: McGraw Hill.

Hirsch, L. (2009). Valores de ética profesional. En A. Alcántara, L. Barba y A. Hirsch (Coords.), *Valores universitarios y profesionales de los estudiantes del posgrado de la UNAM* (181-236). México: ISSUE.

Hitti, A., Mulvey, K. & Killen, M. (2011). Social exclusion and culture: The role of group norms, group identity and fairness. *Anales de Psicología*, 27(3), 587-599. Recuperado de <http://revistas.um.es/analesps/article/view/135081/123371>

Ibáñez, T. (1990). *Aproximaciones a la psicología social*. Barcelona: Sendai.

Ibáñez, T. (1994). *Psicología social construccionista*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.

Ímaz, C. (2011). Descongelando al sujeto: Subjetividad, narrativa e interacciones sociales contextualizadas. *Acta Sociológica*, septiembre-diciembre (56), 37–57. Recuperado de <http://www.revistas.unam.mx/index.php/ras/article/view/28612/26631>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI] (2012). *Estadísticas sobre disponibilidad y uso de tecnología de información y comunicación en los hogares, 2011*. Recuperado de http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/Productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/encuestas/especiales/endutih/ENDUTIH2011.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI] (2013). *Estadísticas sobre disponibilidad y uso de tecnología de información y comunicación en los hogares, 2012*. Recuperado de http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/Productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/encuestas/especiales/endutih/ENDUTIH2012.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI] (2014). *Estadísticas sobre disponibilidad y uso de tecnología de información y comunicación en los*

hogares, 2013. Recuperado de http://internet.contenidos.inegi.org.mx/contenidos/Productos/prod_serv/contenidos/espanol/bvinegi/productos/metodologias/MODUTIH/MODUTIH2013/MODUTIH2013.pdf

Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI] (2015a). *Encuesta Intercensal 2015*. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/programas/intercensal/2015/>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI] (2015b). *Encuesta nacional sobre disponibilidad y uso de las tecnologías de la información en los hogares, 2015*. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/programas/dutih/2015/default.html>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]. (2016). *Encuesta nacional sobre disponibilidad y uso de las tecnologías de la información en los hogares, 2016*. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/programas/dutih/2016/>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]. (2017). *Encuesta nacional sobre disponibilidad y uso de las tecnologías de la información en los hogares, 2017*. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/programas/dutih/2017/>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI]. (2018). *Encuesta nacional sobre disponibilidad y uso de las tecnologías de la información en los hogares, 2018*. Recuperado de <https://www.inegi.org.mx/programas/dutih/2018/>

Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI] (29 de abril de 2019). "Estadísticas a propósito del día del niño (30 de abril)" Datos nacionales. *INEGI. Comunicado de prensa 201/19*. Recuperado de https://www.inegi.org.mx/contenidos/saladeprensa/aproposito/2019/nino2019_Nal.pdf

International Telecommunication Union. (2002). *World Telecommunication Development Report 2002. Reinventing Telecoms*. Recuperado de https://www.itu.int/ITU-D/ict/publications/wtdr_02/material/WTDR02-Sum_E.pdf

International Telecommunication Union. (2016a). *ICT facts and figures 2016*. Recuperado de <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/facts/ICTFactsFigures2016.pdf>

International Telecommunication Union. (2016b, July 22). *ITU releases 2016 ICT figures. ICT services getting more affordable – but more than half the world's population still not using the Internet*. Recuperado de <https://www.itu.int/en/mediacentre/Pages/2016-PR30.aspx>

International Telecommunication Union. (2018). *Comisión de la Banda Ancha de las Naciones Unidas fija objetivos mundiales para poner en línea a 3800 millones de habitantes desconectados*. Recuperado de <https://www.itu.int/es/mediacentre/Pages/2018-PR01.aspx>

Iskander, M. (producer) & Iskander, M. (director). (2012). *Words of Witness* [Cinta documental]. USA–Egypt: Iskander Films, Birthmark Films & Chicken and Egg Pictures.

Jalife-Rahme, A. (2007). Apéndice. *Hacia la desglobalización* (89-98). México: Jorales Editores.

James, H & Lee, S. (2007). Why Hong Kong students favour more face-to-face classroom time in blended learning. *Psicología Escolar e Educativa*, 11, 103-111. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=282321823010>

Jaramillo, P. y Ruiz, M. (2009). Un caso de integración de TIC que no agrega valor al aprendizaje. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 7(1), 267-287. Recuperado de <http://biblioteca.clacso.edu.ar/Colombia/alianza-cinde-umz/20131106014411/art.PatriciaEJaramillo.pdf>

Jiménez, R. y Reyes, D. (2018). La cruda realidad de la violencia de ayer; hoy y mañana. En M. Perló y S. Inclán (Coords.), *El futuro de México al 2035: una visión prospectiva*. (259-304). México: Instituto de Investigaciones Sociales, Universidad Nacional Autónoma de México.

Jiménez-Cortés, R., Rebollo-Catalán, Ma.; García-Pérez, R. y Buzón-García, O. (2015). Motivos de uso de las redes sociales virtuales: Análisis de perfiles de mujeres rurales, *RELIEVE*, 21(1), art. 2. doi.org/10.7203/relieve.21.1.5153

Juárez, A. (16 de abril de 2012). ¿Te sientes desesperado? Llama a la UNAM por atención psicológica. *Expansión, en alianza con CNN*. Vida y Arte. Recuperado de <https://expansion.mx/salud/2012/04/16/te-sientes-desesperado-llama-a-la-unam-por-atencion-psicologica>

La Rue, F. (2011). *Promotion and protection of all human rights, civil, political, economic, social and cultural rights, including the right to development*. (Special Rapporteur on the promotion and protection of the right to freedom of opinion and expression, A/HRC/17/27). Stockholm: United Nations General Assembly. Recuperado de http://www2.ohchr.org/english/bodies/hrcouncil/docs/17session/A.HRC.17.27_en.pdf

Lara-Salcedo, L. (2010). Potencial de las narrativas en la investigación de subjetividades de las y los jóvenes desvinculados de los grupos alzados en armas, en su proceso de integración a la vida civil. *Magis. Revista Internacional*

de *Investigación en Educación*, 2(4), 357–370. Recuperado de <http://132.248.9.34/hevila/Magis/2010/vol2/no4/6.pdf>

Ley Federal para Prevenir y Eliminar la Discriminación [LFPED]. Diario Oficial de la Federación, Ciudad de México, México, 21 de junio de 2018. Recuperado de http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/262_210618.pdf

Limón, G. (2005). *El giro interpretativo en psicoterapia*. México: Pax.

Lipovetsky, G. (2003). *La era del vacío*. Barcelona: Anagrama.

López, D. (2006). La teleasistencia domiciliar como extitución: análisis de las nuevas formas espaciales del cuidado. En F. Tirado y M. Domènech (Eds.), *Lo social y lo virtual. Nuevas formas de control y transformación social* (60–77). Barcelona: UOC.

López, P. (6 de septiembre de 2018). Urge aumentar la investigación en ciencias de la computación. *Gaceta UNAM. Academia*.

López, R. (2009). *Los niveles socioeconómicos y la distribución del gasto*. Recuperado de <http://es.slideshare.net/MiguelChendo/descripcin-niveles-socioeconmicos-amai>

López, R. (Septiembre de 2011). Actualización Regla AMAI NSE 8x7. *¿Cuántos puntos de vista necesitas para transformar México?* Conferencia llevada a cabo en el Congreso AMAI 2011, Asociación Mexicana de Agencias de Investigación de Mercado y Opinión Pública [AMAI]. Distrito Federal, México. Recuperado de http://www.amai.org/congreso/2011/ponencias/heriberto_lopez.pdf

- Mansor, F. & Nascimento, G. (2008). Desafios para a inclusão digital no Brasil. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 13(1), 67-94. Recuperado de <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/186/392>
- Martínez, P. (2014). Unidos por la red, separados por el Estado. Una lectura sobre la inclusión digital en Colombia. *Trans–pasando Fronteras*, (6), 157-182. doi.org/10.18046/retf.i6.1874
- Méndez, S. y Rodríguez, E. (2011). Consecuencias futuras del despertar de una generación de adolescentes digitales. Escenarios posibles. *Revista de Estudios de Juventud*, marzo (92), 11-36. Recuperado de <http://www.injuve.es/sites/default/files/RJ92-04.pdf>
- Merritt, H. (2011). Information technologies and the evolution of the digital divide in Mexico: A public policy approach. *Análisis Económico*, 62(26), 119-137. Recuperado de <http://www.analiseconomico.net/www.analiseconomico.com.mx/pdf/6207.pdf>
- Meyers, E., Erickson, I & Small, R. (2013). Digital literacy and informal learning environments: an introduction. *Learning, Media and Technology*, 38(4), 355–367. doi.org/10.1080/17439884.2013.783597
- Mochi, P. (2012). Programas para la inclusión digital y la concertación de actores en procesos de desarrollo territorial. *Polis*, 8(1), 177-212. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/polis/v8n1/v8n1a7.pdf>
- Mondragón-Barrios, L. (2009). Consentimiento informado: una praxis dialógica para la investigación. *Revista de Investigación Clínica*, 61(1), 73 – 82. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/revinvcli/nn-2009/nn091i.pdf>

- Mora, V. (2012). La familia consumidora del milenio. *Psiquiatría.com*. Recuperado de <https://psiquiatria.com/atencion-primaria/la-familia-consumidora-del-milenio/>
- Moreno, I. (2001). Mundialización, globalización y nacionalismo: la quiebra del modelo de Estado-nación. En M. Carbonell y R. Vázquez, (Comps.), *Estado Constitucional y Globalización* (67-83). México: UNAM.
- Movimiento Regeneración Nacional [MORENA]. (2017). *Proyecto de Nación 2018-2024*. Recuperado de <http://morenabc.org/wp-content/uploads/2017/11/Plan-de-Nacion-de-Morena.pdf>
- Notimex. (10 de noviembre de 2016). Psicólogos usan realidad virtual para tratar estrés postraumático. *www.20minutos.com.mx*. Salud. Recuperado de <https://www.20minutos.com.mx/noticia/156725/0/psicologos-usan-realidad-virtual-para-tratar-estres-postraumatico/>
- Olivé, L. (2009). ¿A quién pertenece el conocimiento? Poder y contrapoderes en el camino hacia la sociedad del conocimiento. En R. Suárez (Coord.), *Sociedad del conocimiento. Propuestas para una agenda conceptual* (89-108). México: UNAM.
- Olivé, L. (2014). Sociedades plurales de conocimiento y conocimientos tradicionales. En L. Olivé y L. Lazos (Coords.), *Hacia un modelo intercultural de Sociedad del conocimiento en México* (19-34). México: UNAM.
- Ordóñez, G. (2009). Aproximaciones al estudio de la discriminación en México. El caso de Baja California Sur. *Renglones*, septiembre-marzo (61), 85-101. Recuperado de http://rei.iteso.mx/bitstream/handle/11117/243/gerardo_ordonez.pdf?sequence=2

Organización Panamericana de la Salud [OPS]. (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la salud: resumen*. Washington, D.C; Oficina Regional para las Américas de la Organización Mundial de la Salud. Recuperado de http://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/es/summary_es.pdf

Ornelas, R. (2004). ¿Sociedad de la Información del conocimiento o hegemonía estadounidense? En D. Crovi (Coord.), *Hacia una Sociedad de la Información y el Conocimiento. Memorias de PANAM II* (87-103). México: UNAM.

Páez, D., Valencia, J., Morales, J. y Ursua, N. (1992). Teoría, metateoría y problemas metodológicos en psicología social. En D. Páez, J. Valencia, J. Morales, B. Sarabia y N. Ursua (Eds.), *Teoría y métodos en psicología social* (31-205). Barcelona: Anthropos.

Palomar, P. y Cienfuegos, Y. (2006). Impacto de las variables personalidad sobre la percepción de pobreza. *Anales de Psicología*, 22(2), 217-233. Recuperado de <http://revistas.um.es/analesps/article/view/25831/25061>

Paneque-Gálvez, J., Vargas-Ramírez, N., y Morales-Magaña, M. (2016). Uso comunitario de pequeños vehículos aéreos no tripulados (drones) en conflictos ambientales: ¿un factor innovador desequilibrante? *Teknokultura*, 13(2), 655-679. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/TEKN/article/view/53340/50008>

Pérez, A. (2011). Escuela 2.0. Educación para el mundo digital. *Revista de Estudios de Juventud*, marzo (92), 63-86. Recuperado de <http://www.injuve.es/sites/default/files/RJ92-06.pdf>

Pérez, G. (2004). Estado del arte de la brecha digital. En D. Crovi (Coord.), *Hacia una Sociedad de la Información y el Conocimiento. Memorias de PANAM II* (137-145). México: UNAM.

Pineda, M. (2007). Gobernabilidad, comunicación y exclusiones sociales en América Latina. Una agenda para investigar. *Orbis. Revista Científica Ciencias Humanas*, 3(8), 93-106. Recuperado de <http://www.revistaorbis.org.ve/pdf/8/Art5.pdf>

Plan Nacional de Desarrollo 2001 – 2006 [PND]. *Diario Oficial de la Federación*, México, 30 de mayo de 2001. Recuperado de http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=766335&fecha=30/05/2001

Plathe, A. & Mastrangelo, J. (2003). Abdul Waheed Khan. Towards Knowledge Societies. *World of Science*, 1(4), 8-9. Recuperado de http://www.unesco.org/science/world_sc_july03.pdf

Poy, L. (14 de mayo de 2014). Reconoce SEP desperfectos en 4 mil laptops entregadas a alumnos de primaria. *La jornada de Oriente*. Educación. Recuperado de <http://www.lajornadadeoriente.com.mx/2014/05/14/reconoce-sep-anomalias-en-4-mil-laptops-entregadas-a-estudiantes-de-primaria/>

Prensky, M. (2001). Digital Natives Digital Immigrants. *On the Horizon*, 9(5), 1-6. Recuperado de <https://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.pdf>

Presidencia de la República. (2005). *Pone en marcha Presidente Vicente Fox cuatro mil Centros Comunitarios Digitales; suman ya siete mil 200 en el país*. Recuperado de <http://fox.presidencia.gob.mx/actividades/?contenido=19795>

Presidencia de la República. (2007). *Plan Nacional de Desarrollo 2007 – 2012*. México: Autor. Recuperado de http://pnd.calderon.presidencia.gob.mx/pdf/PND_2007-2012.pdf

Presidencia de la República. (2019). *Plan Nacional de Desarrollo 2019 – 2024*. México: Autor. Recuperado de <https://lopezobrador.org.mx/wp-content/uploads/2019/05/PLAN-NACIONAL-DE-DESARROLLO-2019-2024.pdf>

Punto México Conectado. (2017). *Centro de Inclusión Digital*. Recuperado de <http://www.pmc.gob.mx/>

Quintero, J. (2003). Globalización, cambio tecnológico y el nuevo contexto del conocimiento. *Universidad y estrategia de cambio* (23-47). México: Universidad Autónoma de Sinaloa.

Ramírez, J. (2001). Innovación metodológica en una época de ruptura. Apuntes para su comprensión. En M. Tarrés (Coord.), *Observar, escuchar y comprender: sobre la tradición cualitativa en la investigación social* (373-403). México: Porrúa, Colegio de México-Flacso.

Rebollo, M., y Vico, A. (2014). El apoyo social percibido como factor de la inclusión digital de las mujeres de entorno rural en las redes sociales virtuales. *Comunicar*, 22(43), 173-180. doi:10.3916/C43-2014-17

Red de Innovación y Aprendizaje [RIA]. (2012). *Red de Innovación y Aprendizaje*. Recuperado de <http://www.ria.org.mx/site/>

Reglamento de la Ley General de Salud en Materia de Investigación de la Salud, de los Aspectos Éticos de la Investigación con Seres Humanos. *Diario Oficial de la Federación*, México, 6 de enero de 1987. Recuperado de

https://www.dof.gob.mx/nota_to_imagen_fs.php?cod_diario=199358&pagina=100&seccion=0

Renes, V., Lorenzo, F. y Chahin, A. (2007). *Poniendo en práctica la Estrategia Europea para la Inclusión Social. Del plano europeo al plano local. Cuaderno europeo 4*. Recuperado de https://www.fresnoconsulting.es/upload/14/24/10_Cuaderno_Europeo_4.pdf

Rizvi, J., Sandel, A. & Von Wallström, J. (producers) & Rizvi, J., Sandel, A. & Von Wallström, J. (directors). (2011). *Zero Silence* [Cinta documental]. Suecia: Rough Studios AB.

Rodríguez, A. (2005). *Tecnologías de la Información y Brecha Digital en México 2001-2005*. Recuperado de <http://132.248.242.6/~publica/conmutarl.php?arch=1&idx=172>

Rodríguez, P. (2010). El positivismo y el racionalismo no han muerto. *Educere*, 14(48), 63–71. Recuperado de <http://www.saber.ula.ve/bitstream/handle/123456789/32231/articulo6.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Romero, J. (2006). Tecnología y estructura social. En A. Lucas (Ed.), *Estructura social. La realidad de las sociedades avanzadas* (69-95). Madrid: Pearson Prentice Hall.

Rosas, A. (2010). Implicaciones de la sociedad del conocimiento en la educación superior. En H. Pichardo y S. Hurtado (Coords.), *(In) Justicia social, identidad e (in) equidad. Retos de la modernidad* (163-185). México: UAM Xochimilco.

Rubio, M. (2002). La exclusión social. En M. Rubio y S. Monteros (Eds.), *La exclusión social. Teorías y práctica de la intervención* (21-47). Alcalá: CCS.

Saltalamacchia, H. (2010). *Del proyecto al análisis: Aportes a una investigación cualitativa socialmente útil*. México: UAMI/Porrúa.

Samour, H. (1998). Aspectos ideológicos del paradigma neoliberal. *Realidad. Revista de Ciencias Sociales y Humanidades*, noviembre-diciembre (66), 603-617. Recuperado de <http://www.uca.edu.sv/revistarealidad/archivo/4ddd8c55ccf14aspectosideologicos.pdf>

Sánchez, F. (30 de julio de 2018). La brecha digital, una nueva forma de exclusión social. *Agencia Informativa Conacyt. Noticias. TIC*. Recuperado de <http://www.cienciamx.com/index.php/tecnologia/tic/22163-brecha-digital-exclusion-social>

Sánchez, F. (13 de agosto de 2018). El uso de la computadora: su relevancia en la economía y el trabajo. *Agencia Informativa Conacyt. Noticias. TIC*. Recuperado de <http://cienciamx.com/index.php/tecnologia/tic/21912-computadora-relevancia-economia-trabajo>

Sánchez, J. (2008). La infancia en la Sociedad del Conocimiento. *Revista Iberoamericana de Ciencia, Tecnología y Sociedad-CTS*, 4(11), 23-43. Recuperado de <http://www.revistacts.net/volumen-4-numero-11/5-articulos/6-la-infancia-en-la-sociedad-del-conocimiento>

Sandoval, I. (2018). Derroteros de la corrupción: captura, impunidad o democracia. En M. Perló y S. Inclán (Coords.), *El futuro de México al 2035: una visión prospectiva*. (215-258). México: Instituto de Investigaciones Sociales, Universidad Nacional Autónoma de México.

Sanmartín, J. (2007). ¿Qué es violencia? Una aproximación al concepto y a la clasificación de la violencia. *Daímon. Revista de Filosofía*, septiembre-

diciembre (42), 9-21. Recuperado de <http://revistas.um.es/daimon/article/view/95881>

Sanmartín, J. (2008). ¿Hay violencia justa? Reflexiones sobre la violencia y la justicia basada en los derechos humanos. *Daímon. Revista de Filosofía*, enero-abril (43), 7-14. Recuperado de <http://revistas.um.es/daimon/article/view/96051>

Santiago, G. y Sosa, N. (2012). Recomendaciones para la reformulación de políticas de incorporación de las TIC a la educación básica en México. Desafíos y decisiones estratégicas. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 62(4), 15-31. Recuperado de http://www.cee.edu.mx/rlee/revista/r2011-2020/r_texto/t_2012_4_02.pdf

Santos, H. (2006). Relación entre la pobreza, iniquidad y exclusión social con las enfermedades de alto costo en México. *Revista Cubana de Salud Pública*, 32(2). Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662006000200007

Sarabia, B. (1992). Explicación, deducción, inducción, y abducción en psicología social. En D. Páez, J. Valencia, J. Morales, B. Sarabia y N. Ursua (Eds.), *Teoría y métodos en psicología social* (207-221). Barcelona: Anthropos.

Schatan, C. (2018). Retos de la automatización y digitalización para el empleo en México. En M. De María y Campos, J. Máttar, J. Franco y J. A. Esteva (Coords.), *México próspero, equitativo e incluyente. Construyendo futuros*. (1-24). Ciudad de México: CONACYT, El Colegio de México, Centro Tepoztlán, y Foro Consultivo Científico y Tecnológico. Recuperado de <http://centrotepoztlan.org/wp-content/uploads/2018/04/schatan-claudia.pdf>

Secretaría de Desarrollo Agrario, Territorial y Urbano [SEDATU]. (2017). *Censo de Viviendas Dañadas por los Sismos del Mes de Septiembre de 2017*. Estadístico Viviendas Dañadas por Estado. Recuperado de: <http://transparencia.sedatu.gob.mx/#>

Secretaría de Economía. (2014). Acuerdo por el que se aprueba el Programa Nacional de Protección a los Derechos del Consumidor 2013-2018. *Diario Oficial de la Federación*, México, 8 de mayo de 2014. Recuperado de https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5343849&fecha=08/05/2014

Secretaría de Educación del Estado de Veracruz [SEV] (2012). *Brigadas Vasconcelos*. Recuperado de <http://www.sev.gob.mx/micrositios/vasconcelos/sitiovasconcelos/equipo.html>

Sen, A. (2000). *Desarrollo y libertad*. Buenos Aires: Planeta.

Serrano-Cinca, C., Muñoz-Soro, J. & Brusca-Alijarde, I. (June of 2015). A multivariate study of the digital divide and digital exclusion. *Digital Divide*. Conference held at 26Th European Regional of the International Telecommunications Society [ITS]. Madrid, España. Recuperado <https://www.econstor.eu/bitstream/10419/127178/1/Serrano-Cinca-Munoz-Soro-Brusca-Alijarde.pdf>

Simsek, E. & Simsek, A. (2013). New Literacies for Digital Citizenship. *Contemporary Educational Technology*, 4(2), 126-137. Recuperado de <https://files.eric.ed.gov/fulltext/EJ1105529.pdf>

Solís, P. (2017). *Discriminación estructural y desigualdad social. Con casos ilustrativos para jóvenes indígenas, mujeres y personas con discapacidad*.

Ciudad de México: Consejo Nacional para Prevenir la Discriminación [CONAPRED].

Sotelo, J. (2011). Si McLuhan levantara la cabeza...La computación en la nube y el nuevo paradigma socio cultural. *Revista de Estudios de Juventud*, marzo (92), 111-121. Recuperado de <http://www.injuve.es/sites/default/files/RJ92-08.pdf>

Stiglitz, J. (2002). *El malestar en la globalización*. Madrid: Punto de lectura.

Surman, M. y Reilly, K. (2005). *Apropiarse de Internet para el cambio social. Hacia un uso estratégico de las nuevas tecnologías por las organizaciones transnacionales de la sociedad civil. Cuadernos de Trabajo de Hegoa*, julio (38). Recuperado de <http://www.ehu.es/ojs/index.php/hegoa/article/view/10764/10048>

Tarrés, M. (2001). Prólogo. En M. Tarrés (Coord.), *Observar, escuchar y comprender: sobre la tradición cualitativa en la investigación social* (9-34). México: Porrúa, Colegio de México-Flacso.

Tello, R. (2013). *Internet y Sociedad: Opiniones sin fundamentos e información apócrifa*. UNAM, Facultad de Ciencias Políticas y Sociales. Ciudad de México, México.

Torres, A. (2016). *Las Tecnologías de la Información y Comunicación en México: su relación con el desempeño económico, el mercado laboral y la brecha digital*. (Tesis de doctorado). Universidad Autónoma de Coahuila. México.

Torres, L. (2009). Ciberprotestas y consecuencias políticas: reflexiones sobre el caso de internet necesario en México. *Razón y Palabra*, noviembre-enero (70), 1-14. Recuperado de http://www.razonypalabra.org.mx/N/N70/TORRES_REVISADO.pdf

- Torres, S., Barona, C. y García, O. (2010). Infraestructura tecnológica y apropiación de las TIC en la Universidad Autónoma del Estado de Morelos. Estudio de caso. *Perfiles Educativos*, 32(127), 105-127. Recuperado de <http://www.iisue.unam.mx/perfiles/articulo/2010-127-infraestructura-tecnologica-y-apropiacion-de-las-tic-en-la-universidad-autonoma-del-estado-de-morelos-estudio-de-caso.pdf>
- Tovilla, V., Trujano, P. y Dorantes, J. (2013). Violencia colectiva y nuevos escenarios virtuales. *El Genio Maligno. Revista de Humanidades y Ciencias Sociales*, septiembre (13), 98-135. Recuperado de <http://elgeniomaligno.eu/violencia-colectiva-y-nuevos-escenarios-virtuales-vania-cecilia-tovilla-quesada-patricia-trujano-ruiz-jessica-dorantes-segura/>
- Transparency International (2018). *Corruption perceptions index 2017*. Recuperado de: https://www.transparency.org/news/feature/corruption_perceptions_index_2017
- Trejo, R. (2018). El porvenir de las telecomunicaciones. Internet para qué. El horizonte inmediato. 2015-2035. En M. Perló y S. Inclán (Coords.), *El futuro de México al 2035: una visión prospectiva*, (533-571). México: Instituto de Investigaciones Sociales, Universidad Nacional Autónoma de México.
- Trujillo, J., Gómez, E. y Vallejo, X. (2006). Cibersociedad y brecha digital. *Quivera*, 8(2), 232-246. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=40180211>
- Tubino, F. (2013). Universalidad y contextualidad de la moralidad post-convencional. En R. Alcalá (Coord.), *Políticas y valores en las relaciones interculturales* (25-40). México: UNAM.

- Valles, M. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexiones metodológicas y prácticas profesionales*. Madrid: Síntesis.
- Vargas, L. (1997). Sobre el control de los vínculos. En Universidad Autónoma Metropolitana (Ed.), *Tiempos de violencia* (103–122). México: UAM Xochimilco.
- Vayreda, A., Tirado, F. y Domènech, M. (2005). Construcciónismo social, narratividad y simetría. En G. Limón (Comp.), *Terapias postmodernas: Aportaciones construccionistas* (141-165). México: Pax.
- Vázquez, E. (15 de septiembre de 2018). Necesario fomentar una cultura de protección de datos: Virginia Lagunes Barradas. *Agencia Informativa Conacyt. Noticias. Personajes*. Recuperado de <http://www.cienciamx.com/index.php/sociedad/personajes/22288-cultura-proteccion-datos-virginia-lagunes-barradasDesde>
- Vega L., Vico A., y Rebollo A. (2015). Motivaciones de uso de las redes sociales para el desarrollo del capital social de las mujeres de entorno rural, *Icono 14*, 13(2), 142-162. doi.org/10.7195/ri14.v13i2.839
- Vera, P. (2010). Entornos virtuales. Entre el ciudadano-usuario y los gobiernos locales. *La Trama de la Comunicación*, 14, 289-303. Recuperado de <http://www.latrama.fcpolit.unr.edu.ar/index.php/trama/article/view/21/18>
- Villanueva, E. (2006). Brecha Digital: Descartando un Término Equívoco. *Razón y palabra*, junio-julio (51). Recuperado de <http://www.razonypalabra.org.mx/anteriores/n51/evillanueva.html>
- Vite, M. (2006). Estado, globalización y exclusión. *Política y cultura*, enero (25), 9-26. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/polcul/n25/n25a02.pdf>

- Vitores, A. (2006). Pulseras y vigilancia electrónica: perfilando los contornos de las sociedades de control. En F. Tirado y M. Domènech (Eds.), *Lo social y lo virtual. Nuevas formas de control y transformación social* (46–59). Barcelona: UOC.
- Whitaker, J. (2009). Traspasando barreras hacia el diálogo y el poder compartido: reflexiones sobre un proyecto de evaluación participativa para la SEV. En M. García y S. Ruiz (Comps.), *Experiencias en evaluación participativa* (15–28). Xalapa: Secretaría de Educación de Veracruz.
- Wittgenstein, L. (1988). *Investigaciones filosóficas*. Barcelona: Crítica.
- World Internet Project [WIP] (2011). *Estudio 2011 de hábitos y percepciones de los mexicanos sobre Internet y diversas tecnologías asociadas*. Recuperado de <https://es.scribd.com/document/59333785/Estudio-2011-de-habitos-y-percepciones-de-los-mexicanos-sobre-Internet-y-diversas-tecnologias-asociadas>
- World Internet Project [WIP]. (2013a). *Estudio 2013 de hábitos y percepciones de los mexicanos sobre Internet y diversas tecnologías asociadas*. Recuperado de http://www.wip.mx/estudios_wip.html
- World Internet Project [WIP]. (2013b). *The World Internet Project International Report. Fifth edition*. Recuperado de <http://www.digitalcenter.org/wp-content/uploads/2013/12/2013worldinternetreport.pdf>
- Yory, C. (2010). Pensando la noción de lugar a partir de un giro en el pensamiento geográfico. *Revista de Investigación Social*, verano (11), 115-133. Recuperado de http://www.iis.unam.mx/pdfs/RIS11_completa.pdf

Zarza, M. y Froján, M. (2005). Estudio de la violencia doméstica en una muestra de mujeres latinas residentes en los Estados Unidos. *Anales de la Psicología*, 21(1), 18-26. Recuperado de http://www.um.es/analesps/v21/v21_1/03-21_1.pdf

Zermeño, A., Arellano, A. y Ramírez, V. (2007). El papel de las tecnologías de la información y comunicación en la vida cotidiana. *Estudios sobre las Culturas Contemporáneas*, 13(25), 151-160. Recuperado de http://www.culturascontemporaneas.com/contenidos/papel_de_las_tecnologias.pdf

Zubizarreta, I., Sarasua, B., Echeburúa, E., Corral, P., Saucá, D. y Emparanza, I. (1997). Consecuencias psicológicas del maltrato doméstico. En: E. Echeburúa (Comp.), *Personalidades violentas* (129-152) Madrid: Pirámide.

	<p>funciones y cuidados) y la utilización de aplicaciones de geolocalización, fundamentales para desempeñar su actividad laboral.</p>
<p>Carolina</p> <p>(Ca)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mujer de 47 años, viuda, madre de dos hijas y un hijo. ▪ Labora como empleada doméstica. ▪ Se empezó a relacionar con las TIC hace más de una década atrás, al hacer uso esporádico del teléfono público. ▪ Usaria del teléfono celular pero no de Internet, ya que durante la última década de acceso, uso, adquisición y adopción ininterrumpida del celular, ella ha llegado a apreciar la practicidad que dicho dispositivo le ofrece a su vida. ▪ Provedora de una PC de escritorio, impresora, café-Internet, teléfono fijo e Internet en el hogar, sin que por eso ella las haya llegado a manipular y/o adoptar en su vida diaria. ▪ Prácticas favorecidas por su vinculación al teléfono celular: mandar/realizar y recibir mensajes de texto y llamadas telefónicas, envío y recepción de archivos de audio e imágenes, reciente curiosidad y navegación a Internet mediante su celular.
<p>Pablo</p> <p>(Pa)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Hombre de 50 años, casado, padre de cuatro hijas. ▪ Empleado de mantenimiento en una secundaria pública. ▪ Comenzó a relacionarse con las TIC al hacer uso del teléfono público siendo un adolescente. ▪ Usuario de las TIC, pues ha accedido y utilizado: 1) Teléfono público, 2) Línea telefónica en casa de su madre y después al casarse en su propio hogar, 3) Primer celular para uso familia, 4) Clases de Computación a sus hijas, 5) Asistencia al café-Internet, 6) Laptop, impresora e Intente en el hogar. ▪ Las TIC que él ha ido adoptando y adquirido son: el teléfono fijo en el hogar, celular para uso familiar, laptop e impresora de segundo mano, inscripción al servicio de Internet y adquisición de teléfonos celulares para cada integrante de la familia.

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Prácticas favorecidas por su vinculación con las TIC: monitoreo de las actividades de sus hijas, mantenerse en contacto con su familia extendida, uso de Internet para despejar dudas de su trabajo, por cuestiones de esparcimiento y para ayudar a sus hijas en sus tareas, colaboración económica y afectiva para tomar decisiones.
<p>Mariana</p> <p>(Ma)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mujer de 55 años, separada, madre de dos hijos y una hija. ▪ Empleada de intendencia en una escuela de idiomas. ▪ Empezó a relacionarse con las TIC hace más de 30 años, cuando veía el teléfono fijo como un servicio dispuesto en casa de algunos familiares y ella utilizaba el teléfono público. ▪ Usaria de las TIC, pues ha accedido y operado: 1) Teléfono público, 2) Teléfono celular, 3) PC e Internet en el café-Internet, 4) Smartphone, 5) Teléfono fijo e Internet en el hogar. ▪ Las TIC que ella ha ido adoptando y adquirido son: el teléfono celular y teléfono fijo en el hogar con el servicio de Internet incluido. ▪ Prácticas favorecidas por su vinculación con las TIC: mantenerse comunicada con su familia y con posibles oportunidades laborales; recepción y envío de mensajes y llamadas de celular, reconocer a Internet como una fuente de información.

Anexo 2. Elementos incluidos en el guion de entrevista a profundidad del estudio
*Narrativas acerca de la violencia social en la Sociedad del Conocimiento:
 La experiencia del proceso de exclusión-inclusión socio-digital.*

Información básica del participante	Objetivos específicos	Ejes temáticos
Sexo.	Estimación de las fuentes proveedoras de inclusión socio-digital y los efectos de estas para su adhesión a la <i>Sociedad del Conocimiento</i>	1. Historicidad sobre el modo en el que se empieza a relacionar** con las TIC; su acceso, uso y participación. 2. Estimación actual sobre el proceso histórico y los cambios de su vinculación** con las TIC; su acceso, uso y participación. 3. Ámbitos y aspectos de su vida en donde su proceso de vinculación con las TIC, le provee de nuevos(as) conocimiento, técnicas, habilidades y actitudes. **recursos materiales, económicos y/o humanos
¿Cómo se llama? (Qué nombre desea se le ponga en el reporte de investigación).	Identificación, postura o posición en la <i>Sociedad del Conocimiento</i>	1. Grado/nivel de interés por las TIC. 2. Grado/nivel de acceso a las TIC. 3. Grado/nivel de uso de las TIC. 4. Grado/nivel de participación en y por las TIC. 5. Efecto del grado/nivel de interés, acceso, uso y participación por y/o en las TIC, en otros ámbitos de su vida (educativo, laboral, social, familiar, personal-afectivo y/o político).
¿Qué edad tiene?	Estimación de los factores que facilitan y/o dificultan la inclusión socio-digital	1. Experiencias de incomodidad y/o malestar físico (cansancio de vista, de postura) al vincularse con las TIC. 2. Experiencias de incomodidad y/o malestar emocional (aburrimiento y/o dificultad de operación, abandono voluntario o forzado) al vincularse con las TIC. 3. Estimación de la experiencia al hacer uso de los ciber-cafés, centros comunitarios o bibliotecas con acceso gratuito a las TIC. 4. Estimación de la experiencia al pedir ayuda a un familiar, conocido o un extraño para acceder, hacer uso y/o participar en las TIC.
¿A qué se dedica? (Ocupación y/u oficio)* *solo si no lo menciona durante la entrevista	Acceso, participación y apropiación real y efectiva de las TIC en la <i>Sociedad del Conocimiento</i>	1. Ha experimentado o tiene conocimiento sobre la existencia de diferencias en el modo en que las personas se vinculan con las TIC. 2. Efecto(s) que la diferencia de vinculación con las TIC pueden provocar en otros ámbitos de la vida (educativo, laboral, social, familiar, personal-afectivo y/o político). 3. Posibles causas o agentes implicados en la diferencia de vinculación con las TIC.

Anexo 3. Consentimiento informado

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Posgrado en Psicología Social y Ambiental



Consentimiento informado

El propósito de esta investigación es conocer las experiencias de los(as) usuarios(as) potenciales de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), al relacionarse con las TIC y las actividades que estas permiten realizar. A través de sus historias se pretende comprender cómo se construye el proceso de inclusión socio-digital, qué significado tiene y cuáles son los elementos que han modificado esa experiencia. Al mismo tiempo, se desea saber sobre los factores que facilitan y/u dificultan su acceso, uso, participación y apropiación cotidiana con las TIC y las actividades que facilitan, a fin de diseñar estrategias de divulgación y/o intervención que aborden estas dificultades.

Al participar en esta investigación usted puede ayudar a otros(as) usuarios(as) potenciales de las TIC, a los(as) profesionales de las ciencias sociales, y a los agentes de la sociedad civil y política a que diseñen programas educativos y políticas sociales de inclusión socio-digital afines a la diversidad de usuarios potenciales del contexto mexicano.

Algunos posibles costos de su participación en esta investigación pueden ser el tiempo y cierta incomodidad emocional si es que su experiencia personal coincide con algún tema sensible. Sin embargo, es importante señalar que su participación es voluntaria y que puede terminar su participación cuando lo considere necesario.

De aceptar, usted participará por medio de una entrevista que aborda una serie de temas. Regularmente, la duración de la entrevista es de 1:30 - 2 horas. Para poder cumplir con los fines académicos y de divulgación científica, las historias tienen que ser grabadas en audio, para después transcribirlas y analizarlas. Tenga la seguridad de que las transcripciones sólo serán leídas por mí y mi supervisora, que se guardará confidencialidad sobre sus testimonios y que se modificará su nombre para que usted no pueda ser identificado(a) en ninguna publicación, ya que los resultados del estudio se presentarán en una tesis y en artículos de revistas de investigación y/o congresos nacionales e internacionales.

Si tienen alguna pregunta o duda en cualquier momento, puede localizarme vía telefónica en el (044) 55 19 27 49 71 o a través del correo electrónico jesdors@gmail.com.

Después de haberme informado:

- Sobre el propósito y los objetivos del presente trabajo, avalado en el marco del programa de Doctorado en Psicología de la UNAM, así como resolver las dudas que al respecto me surgieron.
- Que las sesiones serán audiograbadas.
- Que se me asegura el anonimato y la confidencialidad de toda la información que proporcione.
- Que se me garantiza respetar mi decisión sobre los temas que se pueden abordar y profundizar.
- Que puedo detener la entrevista o retractarme de colaborar en el momento en que así lo decida, sin ningún perjuicio para mí.
- Que la sesión tendrá un fin académico y no psicoterapéutico.
- Que la información es única y exclusivamente para fines académicos y de divulgación científica.

Expreso libre y voluntariamente mi aceptación para participar en las entrevistas que este trabajo académico requiere.

Nombre (seudónimo) y firma

Fecha