



Vol. 22 No. 3

Septiembre de 2019

PROCESO DE EXCLUSIÓN-INCLUSIÓN SOCIO-DIGITAL: SIGNIFICADOS CONSTRUIDOS POR UNA USUARIA DE LAS TIC

Jessica Dorantes Segura¹ y Patricia Trujano Ruiz²

Facultad de Estudios Superiores Iztacala
Universidad Nacional Autónoma de México
México

RESUMEN

Alrededor de la propuesta gubernamental de hacer de México una fortalecida *Sociedad del Conocimiento*, y las estadísticas nacionales de penetración de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), existe un colectivo vulnerable a la exclusión socio-digital posicionándose de manera particular ante la inminente adhesión a este nuevo orden social. Para explorar este fenómeno y a partir del construcciónismo social, se llevó a cabo un análisis narrativo de los sistemas de creencias y significados construidos por una usuaria potencial de las TIC acerca de su proceso de exclusión-inclusión socio-digital. Se observó un acceso, uso, posesión y adopción gradual de las TIC, lo cual, denotó un proceso de incorporación a la *Sociedad del Conocimiento* determinado por su percepción de escasez económica y material, misma que le estimuló a confeccionar y desplegar sus propios recursos emocionales, relaciones y sociales.

Palabras clave: Sociedad del Conocimiento, Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), Construcción social, narrativas, significados construidos.

¹ Doctoranda en Psicología Social y Ambiental. Correo electrónico: jesdors@gmail.com

² Doctora en Psicología. Profesora Titular de Tiempo completo. Correo electrónico: trujano@unam.mx

La investigación que se presenta en este artículo es producto del Programa de Doctorado en Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), y contó con el financiamiento del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) bajo el Programa de Becas Nacionales.

SOCIO-DIGITAL EXCLUSION-INCLUSION PROCESS: AN ICTS USER'S CONSTRUCTED MEANINGS

ABSTRACT

In light of the government proposal to turn Mexico into a strengthened Knowledge Society, and on account of the national statistics regarding the penetration of Information and Communication Technologies (ICTs), there is a group vulnerable to socio-digital exclusion that is positioning itself in a particular manner before the imminent adherence to this new social order. With the aim of exploring this phenomenon within the frame of Social Constructionism, a narrative analysis was carried out regarding the belief systems and constructed meanings of a potential user of Information and Communication Technologies with respect to her socio-digital exclusion-inclusion process. A gradual access, use, possession and adoption of ICTs was observed, which, denoted an involvement process to the Knowledge Society determined by her perception of economic and material scarcity. Such perception spurred her to compose and deploy her own emotional, relational and social resources.

Key words: Knowledge Society, Information and Communication Technologies (ICTs), Social Constructionism, narratives, constructed meanings.

La *Sociedad del Conocimiento* comprende el contexto social y cultural en que tienen lugar las transformaciones dispuestas por la globalización, el Neoliberalismo y la dominante entrada e inserción de las nuevas Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) (Carreón y Hernández, 2012); es decir, el teléfono fijo, la telefonía celular, por supuesto el Internet, así como una creciente variedad de dispositivos con conexión a la web (PC, Laptop, Tablet, Smartphone, Smart TV, consola de videojuegos y Smartwatch; entre otros).

La relevancia de esta propuesta a nuevo orden social proviene del vínculo desarrollado entre la ciencia y la tecnología en calidad de un binomio indisoluble, el cual nos demuestra que sus componentes son construcciones sociales que se desprenden de contextos socio históricos muy particulares, ya que responden a los valores, las actitudes y los grupos dominantes de la época (Martínez, 2014; Romero, 2006). Así pues, durante la emergencia de la sociedad postindustrial y su eventual evolución a la *Sociedad de la Información*, se priorizó el gestionar y administrar la información en torno a los recursos materiales y económicos con ayuda de las TIC (Avendaño y Chao, 2010; Gómez, 2006), y una vez que esas

modificaciones impactaron en las necesidades de la población y los hábitos de consumo, pero sobre todo en las costumbres y los estilos de vida, el conocimiento fue canalizado a la confección de la denominada *Sociedad del Conocimiento*, en donde a modo de un instrumento de control y cambio social (Estivill, 2003; Gómez, 2006; Gómez-Hernández, Hernández-Pedreño y Romero-Sánchez, 2017; Martínez, 2014), está siendo capaz de implementar una nueva lógica no solo de poder sino también de gobierno, tanto de los individuos con sus conductas y deseos, como de sus relaciones con los otros y consigo mismos (Chamorro y Palacio, 2014; Serrano-Cinca, Muñoz-Soro y Brusca-Aljarde, 2015; Vidores, 2006). De ahí el inminente desplazamiento de la colectividad al individualismo, y de la separación y diferenciación de las personas por su riqueza, lo que se entiende dados los bienes valorados como indispensables en el siglo XXI, entre ellos el acceso, uso, posesión y/o adopción de las TIC, aunque los elementos realmente fundamentales son el efectivo acceso a la información, así como el aprendizaje y la práctica de un conjunto de técnicas para poder aprovechar estratégicamente la sapiencia preexistente y la disponible por medio de las TIC (Batta, 2008; Chamorro y Palacio, 2014; Estivill, 2003; Gómez-Hernández, et al. 2017; Meyers, Erickson y Small, 2013; Pineda, 2007; Surman y Reilly, 2005).

Desde nuestra perspectiva, estas circunstancias reflejan que actualmente la *Sociedad del Conocimiento* es una meta social no tan inmediata, ni ideal, ni posible, pues en realidad está siendo utilizada como una norma social dominante que pretende definir y regular los valores, intereses, hábitos e interacciones supuestamente deseables (pero no siempre alcanzables). Este escenario favorece la exclusión social de aquéllos que por renuencia o imposibilidad de seguir el impulso dirigido hacia el acceso, uso, posesión y adopción de las TIC, comienzan a experimentar una trayectoria de pérdidas y/o diversos agravamientos psicológicos, económicos y relaciones, al ver subestimado su conocimiento preexistente, o el reconocimiento y ejercicio pleno de sus derechos ciudadanos.

Pues la exclusión social hace referencia al recorrido de un sujeto y/o grupo por una serie de desventajas (a veces perceptibles, y otras tantas invisibles y hasta insospechadas) que socavan no sólo los recursos económicos, sino también las

capacidades relacionales de la persona, indispensables para el acceso y adhesión a los apoyos sociales y el efectivo desarrollo social (Bauman, 2001, 2011; Enriquez, 2007; Vite, 2006). Por tal motivo, Estivill (2003) y Gómez-Hernández, et al. (2017) hacen mención al carácter subjetivo de la exclusión social, pues ésta puede vivirse como una experiencia de insatisfacción o malestar generado por no poder consumar el plan de vida al que se aspira para sí mismo y/o para los demás, e incluso llegar a comprometer la satisfacción de las necesidades básicas. Esto significa que si bien se tiende a considerar que las repercusiones de la exclusión social impactan únicamente en un nivel macro-social, ciertamente la manera tan particular como ésta depende y se vincula con la justicia y los derechos sociales le convierten en un nodo que hace converger a las grandes estructuras sociales y sus instituciones, con las metas, los valores y las actividades que en la esfera micro-social resultan esenciales para fraguar la identidad personal (Castells 1998, en Felicié, 2003; Olivé, 2009, 2014).

Siendo este el caso, ha de entenderse que el tránsito de la exclusión a la inclusión socio-digital se construye a partir del acceso, uso, posesión y/o adopción de las TIC, pero sobre todo, por el acceso a la información y el uso estratégico, político y creativo que se hace de esta, ya que ello favorece la producción de contenidos originales y la formación ciudadana para los contextos del siglo XXI (Batta, 2008; Chamorro y Palacio, 2014; Meyers, et al. 2013; Pineda, 2007; Surman y Reilly, 2005). Situación que en Latinoamérica, y específicamente en México como país en vías de desarrollo, permanece a la sombra del más reciente comunicado de la International Telecommunication Union (ITU), entidad de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), que estima que un tercio de la población latinoamericana forma parte de los más de 3,900 millones de personas en el mundo que todavía no utilizan Internet (Galperin, 2017; ITU, 2016a, b).

Asimismo, se relaciona con las acciones que el Gobierno Federal Mexicano ha impulsado para insertar a su población en la *Sociedad del Conocimiento* durante los últimos diecinueve años, con los proyectos surgidos en los mandatos presidenciales de Vicente Fox y el *Proyecto e-México*, Felipe Calderón y el programa *CompuApoyo* (Burkart, 2007; Merritt, 2011), Enrique Peña Nieto con la

Estrategia Digital Nacional (Gobierno de la República, 2017), y muy recientemente López Obrador con el Proyecto Internet para todos (Bravo, 2 de enero de 2019; Hernández, 30 de julio de 2019; Presidencia de la República, 2019). Esta antepenúltima en particular, al estar contenida en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018, representó una de las propuestas oficiales con mayor impulso, pues respaldaba la aspiración del gobierno de “hacer de México una dinámica y fortalecida Sociedad del Conocimiento” (Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos, 2013, p. 16), lo que sabemos, en la práctica no fue una política tan incluyente como prometía.

Ya que de acuerdo con la postura de la Asociación Mexicana de Derecho a la Información (AMEDI) (2017a, b), la información contenida en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 (Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos, 2013), y a las estadísticas de penetración de las TIC en el territorio mexicano (Asociación de Internet.MX, 2019; Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI], 2016), podemos observar la existencia de un colectivo inmediato sujeto a la exclusión socio-digital en México, constituido por los actores sociales potencialmente no productivos ni útiles para el régimen, y son aquellas personas 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.

Ante este panorama, y en vista de que cerca del 33.7% de los mexicanos, mayores de 6 años, no formaban parte de los 82.7 millones de usuarios(as) de Internet en el territorio nacional hasta 2018 (Asociación de Internet.MX, 2019), insistimos en señalar que la exclusión, en este caso socio-digital, no es estática ni absoluta. Por el contrario, constituye un proceso o trayectoria entre un cúmulo de recursos tangibles y relaciones que como aprendizajes y experiencias personales pueden permitir, incluso a quienes no forman parte de las estadísticas y la curva de normalidad, posicionarse de cara a las relaciones asimétricas de poder, los discursos totalizadores, y las prácticas normalizadas que están teniendo lugar dentro del marco de la denominada *Sociedad del Conocimiento*.

De ahí que en el presente artículo adoptemos el marco teórico del Construcción Social para explorar el fenómeno de la exclusión socio-digital,

con el fin de acceder a las historias aún no escuchadas en voz de los actores sociales que quedan silenciados por no adherirse necesariamente a las normas establecidas (Limón, 2005). Aspecto que nos invita a asomarnos a la diversidad, a dialogar con esa multiplicidad de voces y a intentar comprender el eco de éstas, en la construcción de la realidad social (Gergen y Gergen, 2011; Ibáñez, 1994; Limón, 2005).

De hecho, la construcción de la realidad social desde la orientación construcciónista, es un recordatorio de que cualquier representación del mundo social es un producto propenso a la construcción y reconstrucción por parte del “yo” individuo, mismo que requiere y se fundamenta del ser, estar y emerger frente a, a través de y entre la otredad (Gergen y Gergen, 2011).

Bajo esta mirada, se considera que cualquier persona, de antemano vinculada a contextos culturales y socio-históricos muy particulares y en el seno de la interacción social, consigue generar una serie de convenciones lingüísticas y presupuestos compartidos, que así como le dotan del conocimiento y/o la experiencia que se convierte en eje de la intersubjetividad, también le proveen de las actividades y los procesos de estimación, intercambio, negociación y construcción de “lo social” (Ibáñez, 1990; 1994), lo que resulta en la creación de un consenso sobre la existencia de un mundo de significados y realidades comunes (Berger y Luckmann, 1968; Ibáñez, 1990; 1994; Limón, 2005). Por ello, el objetivo de este estudio fue explorar y analizar desde la perspectiva teórica del Construcción Social, los sistemas de creencias y los significados contenidos en las narrativas que una usuaria potencial de las TIC construyó de su proceso de exclusión-inclusión socio-digital en el Estado de México.

MÉTODO

La presente investigación adoptó un enfoque cualitativo, que en congruencia con el marco teórico del Construcción Social y un diseño narrativo, exploró mediante la entrevista a profundidad, los hechos, los procesos y las experiencias de nuestra colaboradora, para posteriormente describir y analizar en ellas la sucesión de los tiempos, las situaciones y las interacciones que confluyen en los

contextos de participación de nuestra informante (Hernández, Fernández-Collado y Baptista, 2010). Debido a que en este estudio se pretendió analizar y ahondar en la experiencia del proceso de exclusión-inclusión socio-digital, se recurrió a una usuaria potencial de las TIC, que al momento de la entrevista tenía 55 años de edad, no era beneficiaria de ninguna institución pedagógica, ni trabajaba en el sector educativo-formativo.

Participante

Se trabajó con una mujer que llamaremos Mariana, de 55 años, con estudios de educación primaria, madre de dos hijos adultos y una joven, que vivía y laboraba en las demarcaciones del Estado de México como empleada de intendencia. Mariana empezó a relacionarse con las TIC hace más de 30 años, cuando tuvo que utilizar el teléfono público para mantenerse en contacto con unos familiares que en ese entonces ya contaban con el servicio de teléfono fijo en casa. Se identificó como usuaria de las TIC, aunque confesó no entender mucho de estas, ya que en las últimas tres décadas ha accedido y operado el teléfono público, teléfono celular, PC e Internet (en cibercafés), así como el teléfono fijo con ayuda, ya sea de su hija y/o del padre de su hija.

Las TIC que ella había adquirido fueron el teléfono celular y el teléfono fijo con el servicio de Internet en el hogar como parte de un paquete en promoción, a pesar de no contar con un dispositivo electrónico personal para acceder a la web. Su vinculación con las TIC le permitía mantenerse comunicada con su familia y con posibles oportunidades laborales, mediante la recepción y el envío de mensajes y llamadas de celular, además de poder reconocer al Internet como una fuente de información, que incluso aunque ella no operaba directamente, ya había tenido repercusiones importantes en la toma de decisiones sobre su salud y la de sus familiares.

Procedimiento

La participante fue elegida con base en la información dispuesta en el Plan Nacional de Desarrollo (Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos, 2013) y las estadísticas nacionales de usuarios de Internet (Asociación de Internet.MX, 2019; INEGI, 2016), con la que se elaboró una muestra típica (Mertens, 2005, en

Hernández, et al. 2010) de la población propensa a la exclusión socio-digital en México, cubriendo este perfil.

Se contactó a la entrevistada en el contexto inmediato a las investigadoras, pues fue visto como el ambiente natural de estudio. Se le invitó a participar en una investigación explicándole los objetivos, el procedimiento, la duración y el requerimiento de audio-grabar la sesión.

Una vez que la participante aceptó participar en la entrevista, se revisaron los derechos y obligaciones postulados en el Consentimiento Informado elaborado para esta investigación, con lo cual nuestra informante escogió el seudónimo de Mariana para referirnos a ella y autorizó que se audio-grabara la entrevista, dando 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).

En la Tabla 1 se pueden observar los ejes temáticos de la entrevista realizada.

Cabe señalar que al encuentro con Mariana le antecede un ejercicio piloto realizado por las mismas autoras del estudio, con una muestra de casos extremos que nos permitió afinar aspectos metodológicos e instrumentales esenciales para poder llevar a cabo la versión final de la investigación.

Temas generales	Aspectos abordados
Estimación de las fuentes proveedoras de inclusión socio-digital y los efectos de estas para su adhesión a la <i>Sociedad del Conocimiento</i>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Modo en que se empezó a relacionar con las TIC. ■ Estimación actual del proceso histórico y los cambios de su vinculación con las TIC. ■ Ámbitos y aspectos de su vida en donde su proceso de vinculación con las TIC, le provee de nuevos(as) conocimientos, técnicas, habilidades y actitudes.
Identificación, postura o posición en la <i>Sociedad del Conocimiento</i>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Grado de acceso a las TIC y uso de las TIC. ■ Grado de interés por las TIC y de participación con las TIC. ■ Efecto del acceso, uso, interés y participación con las TIC, en otros ámbitos de su vida.

Estimación de los factores que facilitan y/o dificultan la inclusión socio-digital	<ul style="list-style-type: none"> ■ Experiencias de malestar físico al vincularse con las TIC. ■ Experiencias de incomodidad emocional al vincularse con las TIC. ■ Experiencia al hacer uso de los cibercafés, centros comunitarios o bibliotecas con acceso gratuito a las TIC. ■ Experiencia al pedir ayuda a un familiar, conocido o un extraño para acceder, hacer uso y/o participar con las TIC.
Acceso, participación y apropiación real y efectiva de las TIC en la <i>Sociedad del Conocimiento</i>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Experiencia o conocimiento sobre la existencia de diferencias en el modo en que las personas se vinculan con las TIC. ■ Efecto(s) que la diferencia de vinculación con las TIC pueden provocar en otros ámbitos de la vida. ■ Posibles causas o agentes implicados en la diferencia de vinculación con las TIC.

Tabla 1. Ejes temáticos de la entrevista realizada a Mariana.

Análisis

La entrevista a profundidad fue analizada desde lo que Fernández (2006) llama la tradición sociológica, en donde los textos se asemejan a las ventanas que nos muestran la experiencia humana. Esto implicó llevar a cabo un análisis de la secuencia narrativa de la entrevista, contenida en los ejes temáticos del diseño de la investigación (Fernández, 2006; Valles, 1999), en calidad de categorías centrales y/o subcategorías.

Posteriormente, organizamos e interpretamos la narrativa de nuestra informante mediante una estructura tridimensional (Hernández, et al. 2010), con el fin de conocer la construcción que nuestra colaboradora, inmersa en un contexto con sus circunstancias (físicas, histórico-políticas y socio-culturales) y secuencias de tiempo tan particulares, había elaborado de los sistemas de creencias y significados, las normas y expectativas sociales y el mundo relacional, que constituyen y dan sentido a su proceso de exclusión-inclusión socio-digital.

En congruencia con el objetivo de este estudio, a continuación presentamos únicamente el análisis correspondiente a los sistemas de creencias y significados, que de acuerdo a la orientación construcciónista, son aquella parte del relato que unifica el sistema de reglas y las convenciones compartidas (Gergen y Gergen, 2011; Wittgenstein, 1988), que repercuten en la continuidad, la organización y la jerarquización de las formas de vida, ya que nos proveen de sentido y entendimiento para reformularnos y cohesionarnos a la realidad social.

RESULTADOS

Dado que nuestro objetivo fue analizar los sistemas de creencias y significados construidos por nuestra entrevistada en torno a su proceso de exclusión-inclusión socio-digital, en los siguientes párrafos mostramos los resultados del análisis de estructura tridimensional, organizado por los temas generales que conforman los ejes temáticos de este estudio.

Estimación de las fuentes proveedoras de inclusión socio-digital y los efectos de estas para su adhesión a la Sociedad del Conocimiento

La estimación que Mariana hizo acerca de su vinculación con las TIC puede percibirse como un proceso que aunque lento e irregular, ya que inició treinta años atrás con el uso esporádico del teléfono público y tardó cerca de veintiséis años en introducir la telefonía celular como la segunda TIC con la que entraría en contacto, continúa sumando nuevos conocimientos alrededor de los servicios de telefonía fija e Internet disponibles muy recientemente en el hogar de nuestra entrevistada, y también del celular, el cual se ha consolidado en los últimos cuatro años como la TIC más próxima y funcional para ella.

En cuanto a las fuentes proveedoras de inclusión socio-digital, es decir, el acceso a la prestación de servicios tales como la telefonía celular, telefonía fija e Internet, queda anotar que estas han sido financiadas principalmente por la misma Mariana o por el padre de su hija. Así pues, aunque el celular que usa fue un regalo de su marido y que la renta del teléfono fijo es un gasto compartido con las familias que viven en el mismo lote que ella, esto no le ha eximido de tener que solventar por sí misma los gastos que representa la posesión de esas tecnologías, ni de observar que el sueldo que percibe en ocasiones le resulta insuficiente, incluso para hacer recargas de tiempo aire a su celular por el monto de veinte pesos mexicanos.

Una de las consecuencias del constante sentido de insuficiencia en la manera en que Mariana se ha relacionado con las TIC, le ha llevado a compararse con algunas personas que en su contexto inmediato parecen acceder, usar y adoptar más rápidamente las TIC, como ella ve que lo hacen su hija, sus nietos y el papá de su hija, y con mayor solvencia económica, tal y como sucede con sus tíos y las hijas del primer matrimonio de su esposo.

De hecho, pareciera que subyacente a ese ejercicio de cotejo existe un sistema de creencias regido muy fuertemente por el significado de *sacrificio*, el cual hace que la adhesión de Mariana a la *Sociedad del Conocimiento*, se dé lenta y complicadamente en los contornos de un cúmulo de experiencias de escasez y/o limitaciones de recursos económicos, materiales y hasta algunos concernientes a su constitución física. Obsérvese cómo se expresó Mariana sobre la relevancia del factor económico:

“(...) lo económico es lo principal porque uno no lo tiene, entonces, pues si no lo tenemos siempre estamos haciendo un sacrificio (...)”

Más allá de la irrefutable importancia del factor económico, lo que nos llamó la atención fue el sentido restrictivo que la insuficiencia adquiere desde la vivencia de nuestra entrevistada, quien ante cualquier potencial interacción con las TIC enfatiza “*siempre*” tener que hacer “*un sacrificio*”. O que en el caso de las carencias cognitivas y/o relacionales, le ha llevado a verse impedida a interesarse más en las TIC, o ha sido forzada a depender de la ayuda y enseñanza de otros más habilidosos en las TIC, exponiéndose con esto a que otros vulneren su información personal y su intimidad.

Identificación, postura o posición en la Sociedad del Conocimiento

Al momento en que tuvo lugar la entrevista con Mariana, ella y sus familiares tenían apenas un mes con el servicio de teléfono fijo e Internet en casa, aunque la decisión de contratar esos servicios en un paquete en promoción fue tomada principalmente para asegurar la conexión a Internet de los niños de la familia en etapa escolar, nuestra participante se vio complacida con la posibilidad de poder utilizar el teléfono fijo para mantenerse comunicada con uno de sus hermanos que acababa de ser diagnosticado enfermo de gravedad.

Sin embargo, a tan solo dos semanas de que Mariana empezara a ser beneficiaria del teléfono fijo, el hermano por el cual se sintió motivada para contratar la línea telefónica, falleció. Esta situación, convirtió la inicial postura alegre y las expectativas que Mariana había creado en torno a poseer el teléfono para su uso personal, después de casi tres décadas de haber entrado en contacto con el

teléfono público, en un acontecimiento que además de triste, le hace cuestionarse y reconsiderar la postura que tiene ante las TIC. Aquí el fragmento del relato en donde nuestra entrevistada se refirió al tema:

(...) me resultó como una tristeza (...) [pues] por no estar acostumbrada a tener [teléfono] no pude hablarle a un hermano que para eso lo puse (...) [pero] con lo que me acaba de pasar ya me va a interesar [usar el teléfono de casa], pues como que ahorita sí ya le agarré interés, y pues obvio, también al celular porque es una emergencia que lo traigamos (...)

Para Mariana, hablar de la muerte de su hermano significa reconocerse escasamente “acostumbrada” a lo que implica “*tener [teléfono]*”, es decir, disponer de tiempo, ya sea para marcar o recibir llamadas, situación que podría ser comprensible, pues incluso con un manejo del celular que sobrepasa los cuatro años, Mariana aun duda al denominarse usuaria de esa TIC.

Sin embargo, la falta de costumbre a la que nuestra colaboradora se refiere parece también estar haciendo alusión al choque entre la convención social y las expectativas personales que había desarrollado del uso del teléfono, mismas que quedan reflejadas cuando ella dice “*para eso lo puse*”, pues los proyectos tienden a verse interrumpidos y/o limitados en razón de las condiciones de los elementos económicos, materiales, socio-afectivos y cognitivos, como en el caso de Mariana, quien posteriormente al deceso de su hermano “*le agarró interés*” al teléfono fijo y al teléfono celular.

En la narrativa de Mariana, el fallecimiento de su hermano fue una experiencia cardinal, que por momentos parecía hacerle recordar que no había podido despedirse de él a consecuencia de su falta de habituación por las TIC. Por otro lado, daba la impresión de estar posibilitando reinterpretar ese evento doloroso en una oportunidad para modificar su actitud y comportamientos frente al teléfono fijo y el celular, lo cual implicaría que más allá de solo acostumbrarse a utilizar el teléfono, muy posiblemente tendrá que interesarse por aprender a manejar efectiva y funcionalmente el teléfono fijo, el teléfono celular, y puede que también el Internet.

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

Si bien pudiera creerse que en la narrativa de Mariana sería imposible encontrar por lo menos un factor que potenciara su inclusión socio-digital, a nosotras nos dio la impresión de que más allá de la presencia de la hija, a quien nuestra participante señaló como su principal fuente de apoyo y conocimiento en lo referente a las TIC, han sido los sistemas de creencias y significados que aluden a la escasez y/o las limitaciones económicas, materiales y socio-afectivas, los que le han posibilitado reflexionar acerca de los recursos que posee, evaluar los que podría sustituir y replantear los objetivos que se traza al interactuar con las TIC. De ahí que Mariana, quien tuvo que ser instruida por su hija, su esposo y una compañera de trabajo, para aprender a enviar mensajes, solo hasta que se le volvió una necesidad y se propusiera no seguir dependiendo de otros para hacerlo, utilice en la actualidad el envío de éstos a celular como una técnica para mantenerse comunicada, incluso con personas que le pueden ofrecer trabajo.

En contraste, en lo que respecta a los factores que dificultan la inclusión socio-digital de Mariana, no solo es posible enumerar más sino que incluso parece que ella se dispone a buscar y hasta crear pruebas contundentes con base en su experiencia y en la de otros(as), que le permitan justificar su cautela al usar el celular y le den la opción de prolongar cualquier proceso de aprendizaje relacionado con las TIC. Esto se observa, por ejemplo, en el modo en que Mariana argumenta en contra de la afición de su familia por jugar con sus dispositivos tecnológicos, pues además de considerar que es un desperdicio de tiempo, cree que realizar dicha actividad sería una manera innecesaria de exponer su vista ya cansada a las afectaciones que supone que el uso inmoderado de las TIC ocasiona a la salud visual.

Asimismo, la afinidad de su hija por el celular e Internet se ha convertido en una de las principales causas que refuerzan su desinterés por las TIC, pues nuestra colaboradora piensa que el comportamiento de su hija no concuerda con las responsabilidades tradicionales de ser madre, es decir, con el sistema de creencias y los significados que Mariana ha construido y que ella misma practicó

en torno a la maternidad. A continuación, un fragmento de cómo la informante le ha expresado su descontento por la manera en que usa el celular:

(...) le digo “jah, hija!, hasta descuidas al niño [por estar con el celular]”, 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 (...) por eso es que a lo mejor no me llama tanto la atención [el Internet], siento que no es tan bueno, ¡la verdad!

A este tenor, nos resulta necesario señalar que parecen existir ciertos factores y condiciones, incluso permitidas por la misma Mariana, que más que incentivar su inclusión socio-digital pudieran estar obstaculizándola, tales como el apoyo y el consecuente grado de dependencia que ha desarrollado por la asistencia de su hija, quien a pesar de haberle enseñado cómo enviar mensajes y recibir llamadas de celular, no ha logrado canalizar el interés de su madre por las aplicaciones del celular relacionadas con la fotografía y la música, o por los temas de salud que le gustaría investigar en Internet. Y es que Mariana tampoco se imagina independizada del apoyo que le ofrece en el tema de las TIC, y mucho menos parece dispuesta a adquirir más responsabilidad tecnológicas a menos que se le demanden en el ámbito laboral, en donde como contexto alejado de su seno familiar sí le representaría una necesidad no solo cognitiva sino también económica por cubrir.

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

Desde la perspectiva de Mariana, el acceso y la proximidad de las personas a las TIC parecen ser irrefutables, pues aun cuando se le cuestiona acerca de la posible existencia de un grupo apartado totalmente de estas tecnologías, ella concibe que la realidad social se constituye únicamente por dos grupos de personas, que siendo usuarias de las TIC, solo podrían llegar a diferenciarse debido a la frecuencia e intención con la que tienden a disponer de ellas. Así se explicó Mariana sobre el tema:

(...) yo digo que los que 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 (...)

Del segmento anterior, resulta interesante observar la manera en que los sistemas de creencias y significados en torno a la insuficiencia aparecen en calidad de factores que fomentan la inclusión socio-digital de Mariana, pues dan pie a que nuestra entrevistada autoevalúe su proximidad con las TIC, y se reconozca usuaria de estas, por lo tanto, integrada al extenso grupo de usuarios que si bien “*casi no (...) les es necesario o no les llama la atención*” la manipulación de las TIC, pueden, de acuerdo a futuras necesidades de carácter personal, familiar, escolar y/o laboral, declararse abiertos a modificar y ampliar tanto la intención y frecuencia de uso de las TIC, como la presencia y adopción de otros dispositivos y servicios vinculados con la *Sociedad del Conocimiento*.

Finalmente, si bien podría parecer que son los factores psicológicos, cognitivos y relaciones, más que los económicos y/o materiales, los que mantienen a Mariana en una cierta zona de confort, en donde ella sostiene que las habilidades que ha desarrollado le son más que suficientes, pues por el momento no ha experimentado la necesidad ni la presión laboral y/o familiar de incrementar su conocimiento teórico ni práctico de las TIC. Aun así, no quisiéramos restar importancia a la interacción que estos factores tienen en los sistemas de creencias y los significados que Mariana ha construido. Pues aunque estos no se establecen en torno a verdades absolutas ni universales, sí funcionan a modo de un consenso de realidad social, que como conocimiento le habilita para hablar, comprender y explicar desde y a través de su experiencia su muy particular proceso de inclusión y adhesión a la *Sociedad del Conocimiento*.

DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

El caso de Mariana parece ilustrativo sobre el modo en que la adopción de un nuevo orden social, el cual, aunque ella desconoce que se denomina *Sociedad del*

Conocimiento, modifica no solo el ámbito de lo público, en el cual ha atestiguado que muchos de los bienes y servicios antes exclusivos para algunos estratos sociales de la población, son ya algo indispensable, aunque no necesariamente asequibles, para trabajar, estudiar y mantenernos comunicados en el ámbito de lo privado y lo familiar.

De hecho, aunque la imposición de acceso a esta nueva realidad ha provenido principalmente del seno familiar, esto no excusa que Mariana no haya sido beneficiada directa, ni indirectamente por ninguno de los proyectos que el gobierno mexicano ha confeccionado en los últimos diecinueve años con el propósito de incluir a su población a la *Sociedad del Conocimiento*, justo como le sucede a otros padres de familia, quienes por medio de sus hijos que forman parte del padrón escolarizado, pueden acceder a los apoyos sociales existentes y con esto irse familiarizando a la relevancia que las TIC tienen en la actualidad.

Esto significa que Mariana ha quedado excluida tanto por los factores que según los cálculos nacionales propician el acceso, uso, posesión y adopción de las TIC, y la vinculación a la *Sociedad del Conocimiento* (Asociación de Internet.MX, 2017; INEGI, 2016), es decir, por rebasar la edad de 34 años, por el nivel de escolaridad que tiene y el tipo de actividad productiva que realiza. Pues como habíamos señalado, ella forma parte del segmento de la población para el cual el Gobierno Federal de 2000-2018, no propuso ningún proyecto de inducción, aunque sí les fue exigiendo acoplarse forzosamente a los nuevos procedimientos que algunos trámites de uso y necesidad común están adoptando al estar disponibles exclusivamente en formato virtual y/o digitalizado.

Asimismo, Mariana puede estar experimentando el carácter subjetivo al que Estivill (2003) y Gómez-Hernández, et al. (2017) hacen mención, ya que ella diariamente vivencia las secuelas que su desinterés y su falta de habilidades y conocimientos le ocasionan no solo para consumar algunos de sus planes, sino también para fungir como apoyo económico, social y afectivo para los proyectos que tiene su hija, quien le ha solicitado le regale una Tablet, y la陪伴e a buscar instituciones que ha encontrado por la web en las que podrían ofrecerle ayuda por

el padecimiento de su hijo. Así como que pudiera tramitar un apoyo extra para ella e incentivarla a regresar a la escuela a concluir sus estudios de preparatoria.

Finalmente, quisiéramos señalar que la exploración y análisis de los sistemas de creencias y significados contenidos en las narrativas de Mariana, acerca de su proceso de exclusión-inclusión socio-digital, podrían simplemente llevarnos a afirmar su pertenencia al colectivo vulnerable a este tipo de exclusión en el contexto mexicano, sin embargo, también nos permitieron conocer la profundidad de los obstáculos y las experiencias que Mariana ha vivenciado, y de las que parece haberse empoderado para llegar a considerarse usuaria de las TIC, por convicción y no por un simple criterio de antigüedad o posesión de bienes y servicios. Aspecto que nos parece apunta al transitar de la exclusión a la inclusión socio-digital, de acuerdo al uso estratégico de las TIC, y la información a la que se tiene acceso y que favorece la toma de decisiones (Batta, 2008; Chamorro y Palacio, 2014; Meyers, et al. 2013; Pineda, 2007; Surman y Reilly, 2005).

Ahora bien, reconocemos que al ser la exclusión social un concepto de las Ciencias Sociales (Autès, 2004; Enriquez, 2007; Hernández, 2010; Vite, 2006), que sirve principalmente para subrayar el efecto que provocan las estructuras económicas, políticas e históricas en el ámbito social y cultural, puede llegar a ser debatida la intención de trasladarla al ámbito de la Psicología Social, y más aún si se le relaciona con el tópico de la *Sociedad del Conocimiento*, que por usos y costumbres se considera un fenómeno más cercano a las áreas educativas de la disciplina psicológica.

Sin embargo, consideramos que la exclusión social es una categoría teórica idónea para que los psicólogos sociales rescatemos el carácter psicosociológico implícito en nuestro objeto de estudio (Estivill, 2003; Ibáñez, 1990). Pues sentimos que en la actualidad hace falta la elaboración de una propuesta psicológica que acompañe al proyecto multidisciplinario que representa la *Sociedad del Conocimiento*, con la intención de ayudar a atender y denunciar las divergencias en la inserción y posesión de las TIC derivadas de aspectos infraestructurales-económicos, psicológicos, sociales y culturales (Avendaño y Chao, 2010; Galperin,

2017; Merritt, 2011), así como a abrir y/o crear los canales de comunicación y persuadir a las partes involucradas al diálogo oportuno y certero.

Propuesta que podría derivarse del Socio Construcciónismo, el cual nos permite acceder a los procesos y la evolución de las prácticas sociales, las normas, los mecanismos de adhesión y el conocimiento de la realidad social (Berger y Luckmann, 1968; Ibáñez, 1990). Además de que nos muestra que la experiencia se confecciona a través de múltiples voces y variados ángulos, y tal vez sea nuestra misión favorecer este tipo de análisis, que si bien suman complejidad, también abren espacios a nuevos horizontes, para atender al ser humano como poseedor de capacidades reflexivas, hermenéuticas y auto-interpretativas, que le dan la oportunidad de obtener y producir conocimiento sobre sí mismo, su propia condición y su implicación en un contexto inmediato y con un saber específico (Ibáñez, 1990; 1994).

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 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/function/startdown/97/lang.es-es/?Itemid=>
- 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). *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/>
- Autès, M. (2004). Tres formas de desligadura. En S. Karsz (Coord.), *La exclusión social: Borteando 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*, 2(11), 99 - 114. Recuperado de http://www.iis.unam.mx/pdfs/RIS11_completa.pdf

- Batta, V. (2008). Altermundismo: ¿sociedad civil global o nuevo movimiento antisistémico? *Norteamérica*, 3(2), 159 - 194. Recuperado de <http://www.revistascisan.unam.mx/Norteamerica/pdfs/n06/n0608.pdf>
- Bauman, Z. (2001). *La globalización. Consecuencias humanas*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Bauman, Z. (2011). *Daños colaterales. Desigualdades sociales en la era global*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Berger, P. y Luckmann, T. (1968). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu.
- 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>
- 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
- Carreón, J. y Hernández, J. (2012). *Psicología de la globalización neoliberal: análisis de la exclusión social, la brecha digital y el desarrollo sustentable*. Madrid: Díaz de Santos.
- 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.
- 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>
- Estivill, J. (2003). *Panorama de la lucha contra la exclusión social: Conceptos y estrategias*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo (OIT).
- Felicié, A. (2003). La desigualdad y exclusión en la sociedad de la información. *ACCESO: Revista Puertorriqueña de Bibliotecología y Documentación*, 5(1), 1 - 20. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/256/25650102.pdf>
- Fernández, L. (2006). ¿Cómo analizar datos? Fichas para investigadores. *Butlletí La Recerca*, 1-16. Barcelona: Universitat de Barcelona. Institut de Ciències de l'Educació. Recuperado de <http://www.ub.edu/ice/recerca/pdf/ficha7-cast.pdf>

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>

Gergen, K. y Gergen, M. (2011). *Reflexiones sobre la construcción social*. Barcelona: Paidós.

Gobierno de la República. (2017). *Estrategia Digital Nacional. México Digital*. Recuperado de <https://www.gob.mx/mexicodigital>

Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos. (2013). *Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018 (PND)*. Recuperado de <http://pnd.gob.mx/wp-content/uploads/2013/05/PND.pdf>

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., y 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

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, R., Fernández-Collado, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5^a. ed.). México: McGraw Hill.

Ibáñez, T. (1990). *Aproximaciones a la psicología social*. Barcelona: Sendai.

Ibáñez, T. (1994). *Psicología social construccionista*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.

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/>

International Telecommunication Union [ITU] (2016a). *ICT facts and figures 2016*.

Recuperado de <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/facts/ICTFactsFigures2016.pdf>

International Telecommunication Union [ITU] (2016b). *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>

Limón, G. (2005). *El giro interpretativo en psicoterapia*. México: Pax.

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: 10.18046/retf.i6.1874

Merritt, H. (2011). Information technologies and the evolution of the digital divide in Mexico: A public policy approach. *Análisis Económico*,26(62), 119 - 137.

Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/413/41319914007/>

Meyers, E., Erickson, I y Small, R. (2013). Digital literacy and informal learning environments: an introduction. *Learning, Media and Technology*,38(4), 355 – 367. doi: 10.1080/17439884.2013.783597

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.

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.redalyc.org/articulo.oa?id=70930806>

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>

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=199358ypagina=100yseccion=0

- 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.
- Serrano-Cinca, C., Muñoz-Soro, J. y Brusca-Aljarde, I. (25 de junio de 2015). A multivariate study of the digital divide and digital exclusion. *26Th European Regional International Telecommunications Society (ITS) Conference*, Madrid.
- 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*. Bilbao: Hegoa.
- Valles, M. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexiones metodológicas y prácticas profesionales*. Madrid: Síntesis.
- Vite, M. (2006). Estado, globalización y exclusión. *Política y cultura*,(25), 9 - 26. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&typid=S0188-77422006000100002
- Vitores, A. (2006). Pulseras y vigilancia electrónica: perfilando los contornos de las sociedades de control. En F. Tirado y M. Domènec (Eds.), *Lo social y lo virtual. Nuevas formas de control y transformación social* (46 – 59). Barcelona: UOC.
- Wittgenstein, L. (1988). *Investigaciones filosóficas*. Barcelona: Crítica.