

# Internet y la computadora como estrategias de inclusión social entre los sectores populares. Imaginarios y prácticas desde la exclusión.

## Internet e o computador como estratégia de inclusão social entre os setores populares. Imaginários e práticas desde a exclusão.

*Internet and the computer as strategy of social inclusion between popular sectors. Imaginary and practices since the exclusion.*

### Rosalía Winocur

Dra. en Ciencias Antropológicas. Profesora e investigadora del Departamento de Educación y Comunicación de la Universidad Autónoma Metropolitana de la Ciudad de México. E-mail: [winocur@correo.xoc.uam.mx](mailto:winocur@correo.xoc.uam.mx)

### Sebastián Benítez Larghi

Magíster en Sociología de la Cultura (IDAES/UNSAM). Profesor del Departamento de Sociología de la Universidad Nacional de La Plata, Becario del CONICET e investigador del Instituto de Investigaciones Gino Germani de la Universidad de Buenos Aires. E-mail: [sbenitez@mail.fsoc.uba.ar](mailto:sbenitez@mail.fsoc.uba.ar)

Artigo recebido em 29/10/2009

Artigo aprovado em 17/11/2009

### Resumen

En el presente artículo abordamos la apropiación de la computadora e Internet por parte de los sectores populares latinoamericanos a partir del estudio de dos casos: las familias del poblado de San Lorenzo de Chimalpa, ubicado en el Edo. de México (México) y una organización de desocupados del norte argentino, la Unión de Trabajadores Desocupados de Gral. Mosconi (Salta, Argentina). Desde una perspectiva socio-antropológica, analizamos los procesos de incorporación, socialización y significación de las nuevas tecnologías así como las representaciones sociales que atraviesan los usos más difundidos entre los actores estudiados. Como conclusión, mediante la comparación de ambos casos reflexionamos en torno a los registros y prioridades que deberían tenerse en cuenta en el diseño de políticas públicas tendientes a favorecer la apropiación de los sectores populares.

**Palabras Clave:** apropiación, computadora e internet, sectores populares.

**Resumo**

No presente artigo abordamos a apropriação do computador e internet por parte dos setores populares latino-americanos a partir do estudo de casos: as famílias do povoado de San Lorenzo de Chimalpa, no estado de México (México) e uma organização de desempregados do norte argentino, a União de Trabajadores Desocupados de Gral. Mosconi (Salta, Argentina). A partir de uma perspectiva socio-antropológica, analisamos os processos de incorporação, socialização e significação da novas tecnologias, assim como as representações sociais que atravessam os usos mais difundidos entre os atores estudados. Como conclusão, mediante a comparação de ambos casos, refletimos em torno dos registros e prioridades que deveriam ter-se em conta no desenho de políticas públicas para favorecer a apropriação dos setores populares.

**Palavras-chave:** apropriação, computador e internet, setores populares.

**Abstract**

In this article we deal with the computer and Internet appropriation by Latin American popular sectors beginning with the study of two cases: San Lorenzo de Chimalpa village families (Mexico) and the Unemployed Workers Union of Gral. Mosconi (Salta, Argentina). From a socio-anthropological perspective, we analyze the new technologies of incorporation, socialization and signification process as well as the social representation and more frequent uses between the studied actors. As a conclusion, with the comparison of both cases, we reflect on the records and priorities that public policies should take into account in order to favor popular appropriation.

**Keywords:** appropriation, computer and internet, popular sectors.

**1. Introducción**

Los retos teóricos, políticos y operativos involucrados en la reflexión acerca de la denominada *Sociedad de la Información y del Conocimiento* (SIC), tal como se piensan y se asumen pragmáticamente desde el Estado y desde muchos foros académicos y alternativos, no suelen incluir la preocupación por investigar la experiencia de apropiación práctica y simbólica de las nuevas Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) en la vida cotidiana de los sectores populares. En América Latina, quienes piensan el tema desde la responsabilidad del Estado en la generación de políticas de inclusión digital, están básicamente interesados, por una parte, en la infraestructura tecnológica necesaria para garantizar el acceso; por otra, en proponer y diseñar programas de difusión y alfabetización de las TIC, y, por último, en especular sobre su impacto social, político, cultural y económico como estrategia de desarrollo en el presente y el futuro<sup>1</sup>. En este sentido, coincidimos con Trejo Delarbre en que estas

conceptualizaciones están más supeditadas al pronóstico que al diagnóstico de las posibilidades de inclusión digital en nuestros países (2006:36).

Dentro de este panorama parece haber poco espacio para la investigación y la reflexión acerca de la realidad de apropiación cotidiana de las nuevas tecnologías en diversas realidades socio-culturales, *como consecuencia de la presencia o ausencia de estas políticas, o, a pesar de ellas*. Los que se inscriben en la perspectiva social de las TIC para el desarrollo se mueven en escenarios abstractos y prescriptivos, y a pesar de que

---

de Febrero de 2008. Segunda Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe. San Salvador, 6 al 8 de Febrero de 2008. [www.eclac.org](http://www.eclac.org); Plan de acción sobre la sociedad de la información de América Latina y el Caribe. eLAC 2007. [www.cepal.org/socinfo/](http://www.cepal.org/socinfo/); Monitoreo del eLAC2007: avances y estado actual del desarrollo de las Sociedades de la Información en América Latina y el Caribe, OSILAC, Agosto de 2007. [www.cepal.org/socinfo/](http://www.cepal.org/socinfo/); Indicadores y preguntas claves para la medición de la sociedad de la información, OSILAC, Junio de 2005 [www.cepal.org/socinfo/](http://www.cepal.org/socinfo/)

---

<sup>1</sup> Ver como ejemplos de estas políticas de inclusión digital: Compromiso de San Salvador. Documento de la sala n° 1. 8

disponen de datos cuantitativos más o menos precisos sobre el tamaño de la exclusión digital, cuentan con muy poca información acerca de lo que está ocurriendo en cada realidad concreta de incorporación de las TIC, después que el Estado, las ONG y la iniciativa privada impulsaron diversos programas de inclusión digital.

Con esto no queremos afirmar que no exista preocupación por las condiciones de apropiación de las TIC, sino que ésta se encuentra focalizada en el diagnóstico –generalmente cuantitativo– de la extensión y segmentación de la denominada “brecha digital”, en el tipo de habilidades y competencias desarrolladas en la red, y en el impacto social, cultural y político de las iniciativas generadas en Internet, medido según su capacidad de otorgar oportunidades de desarrollo, comunicación y conocimiento en las comunidades beneficiarias.

Por su parte, si bien es cierto que los estudios de las TIC nunca ignoraron el rol activo de los usuarios, dado que su manipulación era evidente, los análisis se limitaron, en un primer momento, a las interacciones en el ciberespacio como experiencias paralelas al mundo real obviando la influencia de las dimensiones de la vida cotidiana presentes en todo proceso de apropiación. A pesar de que esta tendencia comenzó a ser revertida en la última década, otorgando más peso a la contextualización y a las conexiones entre el mundo *on line* y el mundo *off line*, persistió la impronta dominante de atribuir a la tecnología una capacidad de transformación de la vida cotidiana por sí misma. Esto supone, en consecuencia, que la apropiación de las TIC se limita al dominio de las competencias digitales y está determinada por las posibilidades que brinda la tecnología y no por las posibilidades de los sujetos. De esta forma, bajo este enfoque se suele hablar de la “influencia”, el “impacto” y los “efectos” de las TIC en la vida cotidiana limitando la capacidad de los sujetos a su mero “consumo”.

Pues bien, en una clara ruptura epistemológica respecto a este paradigma, nosotros preferimos situarnos en el estudio de los procesos de apropiación tecnológica para analizar de qué manera los sujetos interpretan a los objetos y le otorgan sentidos a partir de sus contextos sociales, culturales y biográficos particulares. En este sentido, sostenemos que el agente de cambio no es la tecnología en sí misma, sino los usos y la construcción de sentido alrededor de ella. Desde esta perspectiva, en este trabajo Internet será considerada como un *artefacto cultural* (HINE, 2004: 43). Por lo tanto, preferimos utilizar el concepto de *apropiación*,

entendida como el proceso material y simbólico de interpretación y dotación de sentido respecto a un determinado artefacto cultural por parte de un grupo social, por sobre el de consumo<sup>2</sup>.

Cuando hablamos de apropiación nos referimos al conjunto de representaciones sociales<sup>3</sup> y prácticas socio-culturales que intervienen en el uso, la socialización y la significación de las nuevas tecnologías en diversos grupos socio-culturales. Coincidimos con Thompson (1998) al considerar la apropiación como un *proceso hermenéutico relacional* en tanto que implica un proceso de interpretación a través del cual, en un marco de socialización con otros, se otorga sentido a los productos mediáticos. Esto significa que los productos mediáticos son apropiados en la medida en que resultan ser *socialmente significativos* para el grupo social en términos de su universo simbólico particular, es decir, de acuerdo a las necesidades objetivadas en el *habitus* e internalizadas subjetivamente por el grupo. Asimismo, la actividad de recepción tiene lugar dentro de contextos estructurados, caracterizados por relaciones de poder y

<sup>2</sup> Mientras que la categoría de “consumo” presupone que las posibilidades de acción vienen predeterminadas y cerradas en las propias tecnologías, el concepto de apropiación pone el énfasis en la capacidad de los sujetos para volverlas significativas de acuerdo a sus propios propósitos. Indudablemente, en la superación de esta perspectiva del consumo estamos en deuda con la escuela francesa de los usos sociales de las TIC (MIEGE, 2000; JOUËT, 1992; FLICHY, 1995; TOUSSAINT, 1992, entre otros).

<sup>3</sup> En el enfoque dado a este trabajo entendemos a las representaciones sociales en la perspectiva de la psicología social como: “Imágenes que condensan un conjunto de significados; sistemas de referencia que nos permiten interpretar lo que nos sucede, e incluso dar un sentido a lo inesperado, categorías que sirven para clasificar las circunstancias, los fenómenos y a los individuos con quienes tenemos algo que ver; teorías que permiten establecer hechos sobre ellos [...] una manera de interpretar y de pensar nuestra realidad cotidiana, una forma de conocimiento social. Y correlativamente, la actividad mental desplegada por individuos y grupos a fin de fijar su posición en relación con situaciones, acontecimientos, objetos y comunicaciones que les conciernen. Lo social interviene ahí de varias maneras: a través del contexto concreto en que se sitúan los individuos y los grupos; a través de la comunicación que se establece entre ellos; a través de los marcos de aprehensión que proporciona su bagaje cultural; a través de los códigos, valores e ideologías relacionadas con las posiciones y pertenencias sociales específicas. (JODELET, 1986: 472-473)

por un acceso diferencial a los recursos disponibles y es, a la vez, *rutinaria* ya que constituye una parte integral de las actividades de la vida cotidiana. Finalmente, la apropiación implica un *logro habilidoso* por cuanto requiere el desarrollo de distintas habilidades para poder apropiarse de los medios, tomar su contenido significativo y hacerlo propio.

En este trabajo presentaremos dos casos de estudios realizados en sectores populares desde la perspectiva socio-antropológica, con la idea de ilustrar la experiencia de apropiación de la computadora e Internet: el poblado de San Lorenzo de Chimalpa, ubicado en el Edo. De México (México) y una organización de desocupados del norte argentino, la Unión de Trabajadores Desocupados de Gral. Mosconi, modelo e insignia del llamado *movimiento piquetero* argentino<sup>4</sup>.

A pesar de las particularidades de cada realidad estudiada y las diferencias en los contextos históricos y socio-culturales donde están ubicados, ambos casos están atravesados por procesos de inclusión y exclusión que han transformado la vida local. En el caso de *San Lorenzo Chimalpa*, un pequeño poblado de alta rotación migratoria ubicado en la periferia del Municipio de Chalco -uno de los más poblados en el Edo. De México-, las remesas, el teléfono, el celular y los viajes hacia la ciudad y a Estados Unidos, han transformado el imaginario de

sus habitantes sobre las TIC. La representación social acerca de la incorporación de la computadora y de Internet hay que entenderla, por una parte, en el contexto de estos desplazamientos cotidianos, flujos mediáticos y migratorios; y, por otra, asociado a las expectativas de movilidad social vinculadas a la educación; y a la experiencia social de la desigualdad en el acceso a otros bienes materiales y simbólicos. Por su parte, no puede entenderse la experiencia de la *Unión de Trabajadores Desocupados* ignorando el peso material y simbólico de la desocupación entre sus integrantes. El desacoplamiento entre la dinámica social y la economía de enclave producida a partir de la privatización de YPF no sólo redundó en una altísima desocupación sino también en la desarticulación de los lazos sociales y comunitarios que sostenía el modelo ypefeano. En este contexto, las TIC asumen un carácter ambivalente. Si bien la computadora es percibida como un objeto extraño portador de nuevas amenazas de exclusión (sobre todo en lo que se refiere al acceso al trabajo) simultáneamente, las TIC se inscriben como un engranaje esencial en la gestión y administración de recursos vitales para la organización y en un dispositivo altamente valorado en términos de visibilidad de la acción colectiva y (re)constitución de redes de solidaridad que trascienden el aislamiento social y geográfico. En definitiva, es a partir de estas condiciones propias de cada contexto desde donde debemos comprender las prácticas y significaciones que los sectores populares hacen de los artefactos culturales estudiados.

## 2. *San Lorenzo Chimalpa (Edo. De México)*

San Lorenzo Chimalpa es un pequeño poblado donde habitan alrededor de 150 familias en una extensión de 10 manzanas. A pesar de estar ubicado a 20 minutos del Centro de Chalco, un municipio de alta densidad poblacional en el Estado de México, conserva rasgos semi rurales. Muchos de sus habitantes son campesinos que trabajan su propia milpa o la de algún vecino. En San Lorenzo los pobladores desarrollan una intensa vida social que gira alrededor de la Iglesia, el mercado y las celebraciones familiares. Entre las familias más antiguas se conserva la tradición de abrir las puertas de su casa para compartir con sus vecinos en la calle la celebración de un cumpleaños o de un aniversario. No obstante existe una relación de intercambio fluida y constante con el Centro de Chalco y la Ciudad de México. La mayor parte de sus pobladores, particularmente los

<sup>4</sup> En el caso de San Lorenzo, la metodología utilizada combinó una encuesta a las 150 familias del pueblo con una entrevista cualitativa semi-estructurada a 15 de esas familias. La encuesta tenía por objeto indagar si tenían computadora e Internet en el hogar, quiénes y qué uso hacían de estas tecnologías dentro y fuera del hogar, y en el caso de no tenerlas (que era la mayoría), si pensaban incorporarlas en un futuro próximo. Con base en los datos obtenidos se seleccionó a 15 familias para realizar una entrevista en profundidad a 3 miembros de cada una, con el propósito de reconstruir las prácticas y representaciones que tenían sobre la computadora e Internet, tanto en el caso de los usuarios como de los no usuarios. En el caso de la UTD de Gral. Mosconi se efectuaron en primer lugar entrevistas semi-estructuradas con los encargados del manejo de la computadora e Internet para las actividades de la organización. Luego se realizó una observación no participante de los emplazamientos principales donde estos artefactos eran utilizados. Finalmente se efectuaron entrevistas en profundidad con integrantes con distinto nivel de participación y responsabilidad dentro del movimiento para indagar las representaciones construidas en torno a estos artefactos y su vínculo con la acción colectiva.

jóvenes, se desplazan a trabajar, ir de compras o estudiar. También es habitual que los fines de semana o feriados las familias vayan de compras, al cine o a comer. La mayoría de los padres y madres de familia de más de 35 años cuentan sólo con la primaria o secundaria, sin embargo es evidente la aspiración de que sus hijos superen esa situación, y hacen grandes esfuerzos económicos para que éstos lleguen a la universidad. Casi todos los niños, adolescentes y jóvenes se encuentran estudiando en algún sistema escolarizado. Los habitantes de San Lorenzo Chimalpa viven en hogares de familias numerosas, con fuertes lazos parentales que se extienden hasta el otro lado de la frontera. La idea de la casa no se puede entender sin la localidad concebida como el ámbito afectivo más cercano al hogar, un espacio simbólico de pertenencia que trasciende el espacio físico de la vivienda. Se trata de un espacio donde al mismo tiempo que se convive intensamente con los vecinos y los parientes en las fiestas familiares y celebraciones colectivas, en el tianguis los sábados y en misa los domingos; se sostienen vínculos virtuales a través de la línea telefónica, el teléfono celular e Internet con los que se encuentran en Estados Unidos; y se intercambian, saberes, consumos, y prácticas entre los de “adentro” y los de “afuera”, en un incesante ir y venir entre San Lorenzo, el Centro de Chalco, la Ciudad de México, y distintas ciudades norteamericanas. A este entramado de afectos y extrañamientos, de permanencias y tránsitos, de certezas e incertidumbres, los habitantes de San Lorenzo Chimalpa le llaman “comunidad”. La ilusión de poseer una comunidad de lazos sólidos, permanentes y originarios, tiene un fuerte sentido de realidad en la medida que permite generar estrategias simbólicas de contención de la conducta diaspórica de sus habitantes, dándole un sentido de retorno obligado al hogar. Estas estrategias se organizan en diversos flujos que, por una parte, permiten ordenar los tránsitos cotidianos entre el vecindario-casa-iglesia-tianguis-milpa y la ciudad-centro-trabajo-servicios-escuela-universidad; y, por otra, el flujo migratorio de ida y vuelta con Estados Unidos.

### 2.1. *La computadora como nuevo recurso imaginario de movilidad social*

En San Lorenzo Chimalpa, cuando iniciamos la investigación en el año 2003, sólo el 12% de los hogares poseía una computadora, sin embargo el 70% de los entrevistados que no contaban con esta tecnología, respondió que de tener, o reunir dinero en un futuro

próximo, sí comprarían un aparato porque lo consideraban necesario para facilitar la educación de sus hijos<sup>5</sup>. Dos años y medio después el porcentaje de familias con computadora se había incrementado casi al triple, lo cual nos habla claramente de cómo la computadora e Internet se han instalado en el imaginario popular como un recurso estratégico para mejorar la competencia escolar de sus hijos y, por ende, sus posibilidades de movilidad social.

A pesar del desempleo y la falta de oportunidades, las familias aún tienen fuertes expectativas de movilidad social a través de la educación y empiezan a visualizar en la computadora un atajo a los costosos y largos ciclos de la educación media y superior:

*Yo tengo un primo que hizo un curso de capturista de datos y le agarró a la computadora, tuvo buen trabajo, estuvo en varias empresas, pero después él se sentía muy volado y decía que era ingeniero(...) ni siquiera acabó la vocacional” (CAMPELINO, 49 años, secundaria).*

Esta representación se expresa de diversos modos, uno en la creencia de que el principal beneficio de la tecnología es que facilita las exigencias escolares y allana el camino hacia el éxito:

*Ya no tienes que estar leyendo, ya no tienes que estar hojeando libros, que nada más aprietas un botón y ya aparece, (...) ya lo puedes encontrar en la computadora y no estar leyendo todo el libro.” (Auxiliar de cocina, hombre, 24 años, primaria).*

Y es desde ese lugar que los hijos desde muy pequeños presionan en sus hogares para que sus padres incorporen dentro de sus prioridades de consumo la compra de una computadora. La necesidad se plantea en términos de desventajas y de marginación, y así se lo transmiten a sus padres: si no tengo la computadora no sólo no voy a gozar de sus ventajas sino que voy a quedar fuera de lo que socialmente se ha vuelto significativo en términos de acceso al conocimiento, prestigio, placer, visibilidad, competitividad, reducción de complejidad y oportunidades de desarrollo:

<sup>5</sup> Datos obtenidos en la encuesta ya citada en la nota 2.

*“(...) Ahora sí que en el tiempo que estamos deben de saber estudiar, manejar aparatos, lo que es computadora, la Internet, máquinas de escribir y todo eso, porque tampoco quiero que mis hijos se queden como yo hasta la secundaria y nomás con eso... ya para encontrar un trabajo está muy difícil, ya te piden papeles, qué carrera sabes, qué es lo que sabes hacer, y pues más que nada por eso sí me gustaría tener eso o aprender..., porque pues ahora sí que yo al menos, como me doy cuenta, como que se les facilitan más las cosas.” (OBRERO, 28 años, primaria).*

Independientemente de la posibilidad económica de adquirir una computadora o de conectarse a Internet, el *habitus* (BOURDIEU, 1988), genera diversas formas de apropiación de la tecnología, facilitando o entorpeciendo su incorporación en el ámbito doméstico. Esto es evidente en la clara percepción de que el problema del acceso no se resuelve sólo con tener el aparato en casa, la condición para poder utilizarla y los probables beneficios que de ella se obtengan, dependen de que, en las condiciones de existencia y reproducción del capital cultural de cada grupo, se vuelva “socialmente necesaria” (FORD, 1999:159). En la siguiente cita podemos advertir que nuestro entrevistado no percibe ninguna ventaja en la computadora para su propio desempeño social y productivo, sin embargo entiende la importancia que tiene para “los otros” que si tienen los “conocimientos” para poder aprovecharla:

*La computadora para algunos es algo muy importante para el trabajo, para la escuela, pero para mí no es nada importante porque no tengo conocimientos” (DESPACHADOR, 63 años, primaria).*

El núcleo central de la representación que organiza y confiere sentido a esta idea, es que el origen de la desigualdad cultural no está en la desigual distribución de la riqueza, sino de la inteligencia y del conocimiento:

*Es que a mí no me entró pero, a mí se me hace que la gente que usa la computadora es una gente muy inteligente porque le haya pero yo no.” (Juana, 25 años, secundaria, comerciante.*

En el ejemplo siguiente se observa cómo se expresa esta representación en el mito sobre el origen de las computadoras, donde la imagen dominante es la de un

“creador” solitario, hombre y dotado de una inteligencia de clase privilegiada:

*Pues yo me imagino que fue una persona que tuvo mucha cabeza para el estudio, que era muy listo y que no hacía otra cosa sino estudiar y estar todo el día con los libros, porque pues, imagínese, para inventar un aparato tan grande como ese pues yo creo que fue alguien muy preparado” (mujer, 56 años, primaria, atiende un puesto en el mercado).*

Es interesante advertir cómo en esta representación del origen de las computadoras, el Estado ha sido reemplazado como responsable, mediador, o proveedor -a través de la escuela o de otras instancias-, de las ventajas que podría brindar Internet y la computadora para el acceso al conocimiento. Esta percepción también nos indica que la representación de la superación de la pobreza y la desigualdad de oportunidades, sigue fuertemente asociada a la posibilidad de acceso al conocimiento, donde la computadora se habría convertido en una bisagra fundamental, no sólo porque se asocia con la educación, sino porque en la representación de sus poderes, su uso posibilitaría una transferencia de las cualidades del “creador” al usuario: inteligencia y poder para cambiar el destino propio y ajeno. No obstante, cuando esta transferencia de sabiduría no ocurre, y, en consecuencia no produce los resultados esperados, ocasiona un brusco desencanto que revierte las expectativas de movilidad social y las prioridades de consumo. En San Lorenzo Chimalpa, los hijos adolescentes de un chofer de transporte colectivo de escolaridad primaria, consiguen convencerlo que en lugar de dar el pago anticipado de un nuevo microbús para que ellos trabajen al terminar el bachillerato, invierta el dinero en una computadora con la promesa de que ésta les ayudará a lograr el ingreso a la universidad. Cuando el hijo mayor fracasa dos veces consecutivas en los exámenes de dos universidades distintas, el padre muy enojado vende la computadora, compra otro microbús y pone a trabajar a su hijo de chofer:

*“Bernardo se supone que iba a estudiar la universidad pero no ha podido pasar el examen y el otro en las mismas, pasó a tercero de secundaria y reprobó dos materias, yo hasta creo que eso de la computadora no sirve o de plano me salieron muy burros (...)se las compré y mire con lo que me salen, ¿usted cree que*

*esto es justo?, yo hice el sacrificio de comprárselas y uno ya tiene un año en la casa sin hacer nada porque no ha podido pasar el examen para ninguna universidad, y el otro reprueba dos materias, ya les dije que mejor la voy a vender, para qué quieren ese aparato” (chofer de microbús, 49 años, secundaria)*

Otro dato importante que refuerza la idea de que la aspiración de tener una computadora en el hogar ya forma parte del imaginario popular, es que la mayoría de los entrevistados había generado alguna clase de estrategia para acercar o facilitar el recurso tecnológico a sus hijos. En algunos casos, utilizando las redes familiares, o en otros, dando dinero a sus hijos para que renten computadoras en el centro de Chalco, distante unos 20 minutos del pueblo, o para pagar a alguien que les resuelva su tarea bajando información de Internet. La mayoría de los cafés Internet en el centro de Chalco tienen empleados que por encargo de los padres o de los niños, llevan a cabo las tareas escolares y/o apoyan a los niños para realizarlas. Primero buscan la información en Internet y luego la editan y le dan una presentación adecuada:

*“Pues a veces uno de mis sobrinos le ayuda porque el tiene computadora en su casa entonces Lupita (su hija) le llama por teléfono y el le trae los trabajos el fin de semana, pero cuando los trabajos son de un día para otro pues tenemos que ir a Chalco a rentar una o con un amigo de Lupita que vive por aquí cerca y que le presta la computadora de sus hermanos, pero cuando tienen tarea el también pues es más difícil.” (AMA DE CASA, 37 años, secundaria).*

Esta demanda ha generado en los últimos dos años un florecimiento inusitado de diversos locales que ofrecen sus servicios de renta de computadoras, acceso a Internet y realización de tareas escolares por encargo en el centro de Chalco. En la mayoría de los casos se trata de establecimientos improvisados y *piratas*, que se instalan con tres o cuatro computadoras en escritorios públicos, fotocopiadoras, papelerías, tiendas de abarrotes y casas de familia que disponen de la sala o el estacionamiento para ofrecer sus servicios. Aunque la mayoría de los habitantes de San Lorenzo Chimalpa se trasladan al Centro de Chalco, distante a unos veinte minutos, en el poblado ya existen dos, uno dentro de una papelería y otro en una tienda de abarrotes.

A pesar de la fragmentación y el desorden de las búsquedas, el mal uso y aprovechamiento de los exploradores, la dudosa eficacia pedagógica del “cortar y pegar” por encargo, la informalidad y las fallas técnicas que padecen la mayoría de estos lugares, no podemos negar su importancia como fuente de socialización, iniciación y aprendizaje del manejo de la computadora e Internet entre los jóvenes de sectores populares: “... podría considerarse a los cibercafés como puntos de difusión de una innovación cultural profunda. Son lugares donde se permite el acceso, casi sin supervisión ni censura, a contenidos culturales ajenos, exóticos, eróticos, prohibidos y muy contrastantes con los códigos cotidianos de los usuarios jóvenes” (ROBINSON, 2003: 2).

## 2.2. Internet y la computadora cuestionan el saber de la escuela y de los padres

La escuela de los sectores populares, la más desprovista de infraestructura, innovación pedagógica, recursos humanos calificados y equipamiento tecnológico, está siendo doblemente cuestionada a partir de la generalización de estas tecnologías en el imaginario popular. Por una parte, por primera vez los alumnos, sobre todos los adolescentes, son capaces de saber más que los maestros, lo cual de por sí lesiona la autoridad al interior de la institución y, por otra, los padres que son testigos de esta vulnerabilidad, empiezan a preguntarse, como ya vimos en el párrafo anterior, si la escuela es el única recurso para impulsar la movilidad social o ya es necesario incorporar la computadora.

Este fenómeno de inversión de la autoridad que se da en las escuelas (GROS SALVAT, 2000), genera conflictos inéditos en las relaciones maestro-alumno y una reorganización simbólica del poder dentro de las aulas que no sólo afecta el lugar del conocimiento sino también los códigos morales y normativos que regulan la comunicación escolar.

“Quizás lo que está ocurriendo en el fondo es que los computadoras y las redes informáticas en la escuela ponen en riesgo las estructuras relacionales (es decir, los sistemas de poder), porque resulta claro que las relaciones maestros/alumnos se recolocan radicalmente. El maestro en este nuevo modelo resulta “descentrado” y con él, toda la ristra del sistema educativo tradicional. Se potencia la posibilidad de la “autonomía intelectual infantil”, dado que los sistemas cibernéticos dan recursos a

los alumnos para que adquieran y procesen conocimientos con menos mediación magisterial” (LIZARAZO, 2008: 10).

Las dificultades de los maestros para usar las nuevas tecnologías les provocan sentimientos de ansiedad e inseguridad porque cuestionan directamente su autoridad frente a los alumnos, y estos sentimientos a menudo se traducen en la resistencia a incorporarlas o a capacitarse:

*(...) yo veía que los chicos en mi escuela hablaban que encontraban textos muy buenos de algunas materias en Internet y yo en verdad me traumaba porque yo ni utilizar estos procesadores de palabras sabía entonces me sentí como amarrada de pies y manos, de repente me sentía como un dinosaurio reviviendo en la época moderna. (GUADALUPE, 51 años, Psicóloga, directora Esc. Secundaria Técnica)*

*Los alumnos recurren a ti creyendo que sabes más que ellos, pero en estas cosas resultas aprendiendo de ellos. Siempre es una situación incómoda y complicada. Cuando instalaron la sala de cómputo, los alumnos se quejaban del profesor, porque según ellos no sabía lo suficiente y por lo tanto no les explicaba, entonces llegaban a contarme las clases y yo no entendía cuál era el problema. Eso era muy angustiante, porque los alumnos hicieron toda una revolución y yo era incapaz de entender sus argumentos y también los del profesor (JUAN, 48 años, subdirector secundaria, Edo. de México)*

Según Gros Salvat (2000) las causas generadoras de las actitudes negativas de los maestros, son las deficiencias en el conocimiento de las herramientas, la falta de tiempo y medios para incorporarlas, el miedo a evidenciar carencias ante los alumnos, y la idea de que la computadora puede sustituirlos. Por su parte las investigaciones realizadas por Diego Lizarazo con maestros y alumnos de escuelas pobres ubicadas en ámbitos urbano-rurales del Estado de México, que han tenido acceso a algún equipamiento informático, muestran que la grave dificultad para apropiarse de estas tecnologías, deviene en un estado de “ansiedad cibernética no como un estado individual, sino como una suerte de ansiedad colectiva en dos sentidos: la de desear algo que no se alcanza, y la de la desesperanza por saber que no se alcanzará” (LIZARAZO, 2008: 9). En

opinión del investigador, esta ansiedad conlleva una doble paradoja, por una parte entre la representación imaginaria de las TIC como oportunidad de inclusión social, y la de la exclusión de hecho: “de radical *diferenciación y anacronismo para quienes no tienen acceso a ellas* o carecen de los recursos y competencias para su uso. Y, por otra, la tensión casi irresoluble que se plantea entre el rol que deben jugar como facilitadores y dadores de conocimiento socialmente legítimo y las habilidades informáticas de los alumnos que rebasan sus saberes y competencias. Lo que se genera no es sólo una disparidad en el ámbito de las competencias, sino un cuestionamiento a su papel de mediador frente al saber y la autorización para regular lo que es deseable o indeseable aprender:

*“Se trata casi de un estado de perplejidad docente ante la eclosión informática, una percepción de fragilidad, anacronismo y desnivel con que maestros y maestras se ven a sí mismos respecto a las competencias, facultades y posibilidades que encuentran en sus alumnos en un entorno crecientemente informatizado. Entonces se podría plantear una ristra de estados: 1. Inestabilidad porque cada vez les resulta más difícil sustentar su posición como ejes del proceso pedagógico; 2. urgencia de adaptación, frente a un proceso de cambio tecnológico al que no pueden seguirle la pista (los abruma un poco el lenguaje informático de los jóvenes, y les resulta pasmosa la circulación de aparatos tecnológicos que no pueden si quiera nombrar). Pero la cuestión es que terminan por plantearse que no lograrán ni estabilizarse, ni adaptarse al nuevo contexto.” (LIZARAZO, 2008:9)*

Cuando las TIC son incorporadas al hogar, los padres al mismo tiempo que reconocen sus ventajas, se sienten inseguros y amenazados, porque a sus ojos la computadora, Internet y el teléfono celular aparecen como mundos autoreferentes que no necesitan de su intervención para adquirir significados para los jóvenes. Allí están todas las preguntas y las respuestas, también están todos los puntos de vista y las opciones de aprendizaje. No sólo que ya no pueden calibrar ni controlar la calidad y la cantidad de lo que ven sus hijos, sino fundamentalmente no pueden inculcar ni dominar el sentido de la experiencia.



La autoridad tradicional de los padres se asentaba en la incuestionabilidad de lo que sabían y valoraban, que provenía de las tradiciones familiares y comunitarias, o de la cultura oral y libresca. Pero la incorporación de las nuevas tecnologías en el hogar contribuye subjetivamente a erosionar las fuentes de legitimación de esos saberes (WINOCUR, 2007). Este poder tradicional de administración del saber se ejercía en la selección de los relatos y se reforzaba simbólicamente con la compra de diccionarios, enciclopedias, libros de arte, de cocina, de oficios, de literatura, para los hijos - aunque los padres nunca los leyeran -, y, también, en la designación de espacios y tiempos para hacer las tareas, mirar la televisión o jugar. En cuanto al tiempo libre, los padres ejercían un control mucho mayor de las actividades y tiempos dedicados al ocio, donde los momentos de soledad eran poco admitidos. También, podían hacer valer su autoridad sobre los contenidos de la radio, el cine y la televisión censurando programas y horarios, jerarquizando o catalogando lo bueno y lo malo. En este esquema de poder la escuela era una aliada incondicional, porque mucho de este capital simbólico estaba vinculado a la educación como reproducción del *status quo*, o como estrategia de movilidad social.

### 2.3. *El papel de los medios de comunicación en el proceso de socialización de la computadora e Internet*

Además de los hijos y la escuela, los medios de comunicación, particularmente la televisión, tienen un papel importante en el proceso de socialización y de representación acerca de los usos y funciones de las nuevas tecnologías de la información y comunicación. Las computadoras e Internet están presentes en las narrativas de los medios desde hace por lo menos 25 años, y su presencia se ha incrementado en la última década. La publicidad comercial y oficial, las películas, las telenovelas, los noticiarios, y los programas de divulgación científica, abordan de diversas formas el tema. Desde la perspectiva de los habitantes de San Lorenzo Chimalpa, estas múltiples narrativas sobre la computadora e Internet pueden agruparse en dos visiones, una benévola y otra maligna. La benévola sostiene las posibilidades infinitas del uso de la tecnología, una especie de varita mágica capaz de arreglar los problemas del mundo: “(...) *Ya se facilita todo, ya no se mortificarían por investigar, ya nada más es apretar botoncitos y te sale la información*” (AMA

DE CASA, 45 años, primaria). También incluye las ventajas en términos de educación y progreso, oportunidades de desarrollo, y comunicación asociado a su facilidad de comunicar rápida y simultáneamente a las personas ubicadas en comunidades alejadas, o a los que migraron con los que se quedaron, como en su momento fueron las carreteras y el teléfono. La otra idea, de signo contrario, habla de sus peligros y riesgos en términos de enajenación, pornografía, delincuencia, control, e invasión de la privacidad. Una de las imágenes que aparece en forma recurrente es la de la computadora como una especie de *big brother*, capaz de controlar la vida de las personas y de invadir los ámbitos más recónditos de la intimidad. La mitad de las familias que viven en el pueblo de San Lorenzo Chimalpa, tienen parientes en Estados Unidos trabajando de manera ilegal que les envían una remesa de dinero todos los meses. En estos hogares prácticamente nadie tenía una computadora, cuando se les preguntó que si pensaban adquirirla, además de razones económicas, manifestaron temor de que a través de la computadora, las autoridades migratorias de los Estados Unidos pudieran ubicar a sus parientes y deportarlos. Cuando se les interrogó de qué forma podrían hacer esto, respondieron que habían visto en muchas películas y en las noticias como la policía podía ubicar a los delincuentes y a los terroristas en la red. *He visto en la tele que averiguan muchas cosas por la computadora, (...) saben su dirección, (...) saben el dinero, todo averiguan ahí (...), hasta los rateros de ahí sacan muchas cosas, mucha investigación para las personas.*” (Ama de casa, 40 años, primaria).

Sin embargo, el bombardeo de comerciales, películas y programas sobre el tema recién hace sentido de realidad cuando en el ámbito de lo local se empiezan a instalar subjetivamente como algo socialmente necesario, y en el caso de San Lorenzo Chimalpa sin lugar a dudas lo que produjo este hecho fue la percepción de los posibles beneficios para la educación de los hijos. En los ejemplos que siguen es la demanda de la hija, vinculada a la escuela lo que permite focalizar la atención en lo que dice la televisión al respecto:

*Cuando la anunciaron en la tele, la verdad en ese tiempo no le tomé interés, le empecé a tomar interés cuando mi hija me decía que sus amigas le platicaban que estaban en clases de computación y que ella quería ir también”* (MUJER, 28 años, secundaria, comerciante).

En el segundo ejemplo, el anuncio del gobierno vuelve a la computadora social y culturalmente relevante, y también la ubica definitivamente en el imaginario como una extensión de la escuela que puede ser llevada a la casa, prolongando los efectos benéficos de la educación:

*Pues en la tele cuando el gobierno anunció que las escuelas iban a tener computadoras para que los niños aprendieran, desde ahí me di cuenta que ya eran importantes las computadoras". (AMA DE CASA, 52 años, primaria).*

#### 2.4. La incorporación de la computadora en el hogar

En el imaginario de las familias de San Lorenzo Chimalpa la posibilidad de incorporar una computadora en la casa plantea una reorganización simbólica del espacio y de los tiempos domésticos. A diferencia del televisor o de la radio, que ya son miembros de la familia y están mimetizados con las rutinas familiares y domésticas -, la posible llegada de una computadora exige generar adecuaciones en los espacios y tiempos domésticos para darle cabida. En el poblado los espacios de la casa son pequeños y multi funcionales para poder albergar las necesidades de todos los miembros de la familia. En la cocina, mientras se mira la televisión o se escucha el radio, se prepara la comida, se reúne la familia a comer, los niños realizan la tarea y muchas veces también se convierte en taller de costura para los que hacen trabajos a destajo en su domicilio. Sin embargo, la computadora plantea imaginariamente la necesidad de diferenciar el espacio a partir de un uso y un mobiliario especializado dedicado sólo al estudio:

*"Le compraría un mueble de esos que ya venden diseñados para poner la computadora y si tuviéramos más espacios la pondría en un cuarto en el que no hubiera ruido, donde estuviera tranquilo, para que cuando Paulina trabajara estuviera silencioso". (AMA DE CASA, 41 años, primaria).*

Para los padres el televisor, el equipo de música y la radio están asociados con el entretenimiento, el acompañamiento y la información, pero la computadora con el saber y la escuela, y su incorporación en el hogar representa simbólicamente la posibilidad de llevar la escuela a la casa, de ahí la idea de crear un sitio "aparte" del resto de las rutinas domésticas dentro de la sala o construyendo un cuartito especial:

*"Pues ahorita estamos haciendo otros cuartitos,...yo tengo en mi idea tener un estudio chiquito, aparte...especialmente para hacer sus tareas" (Campesino, 32 años, secundaria).*

Cuando se piensa en la incorporación de la computadora en la casa también se piensa en la necesidad de compartirla con los vecinos y la familia extensa, al igual cómo sucedió con la radio y la televisión en sus orígenes, cuando los primeros aparatos eran compartidos en las aceras o en las cantinas:

*Pues sí se la podríamos prestar a los estudiantes que no tuvieran en donde hacer sus trabajos y pues si uno tiene el aparato no debe uno de ser egoísta, porque siempre necesitamos favores y pues entre nosotros tenemos que ayudarnos (Comerciante, mujer, 56 años, primaria).*

Aníbal Ford plantea refiriéndose a países donde aún hay 200 0 300 televisores cada mil habitantes, que "La desigualdad puede generar fenómenos interesantes como la escucha colectiva" (1999:161), si lleváramos esta reflexión para el caso de San Lorenzo Chimalpa, podríamos pensar que desde el punto de vista imaginario están creadas las condiciones para propiciar una socialización y apropiación colectiva de Internet, fincada en las necesidades de la comunidad de recreación de lo local y de conexión con lo global :

*La prestaríamos ya que entre todos debemos de echarnos una manita, así que si alguien llegara a requerirla con gusto se le prestaría (...) ya sean familiares o vecinos.(...) puesto que todos nos conocemos y nos debemos de echar la mano. Aun siendo personas que no fueran de la familia siempre nos hemos echado la mano (OBRERO, 30 años, secundaria).*

La incorporación de la computadora e Internet termina involucrando a todos los miembros de la familia, aun en el caso de los hogares donde sólo los hijos las manejen, porque los padres y los abuelos no permanecen indiferentes, participan encargando búsquedas, preguntan por el funcionamiento de algunas aplicaciones, se interesan por los hallazgos de los hijos y cuando se plantea la situación de que un hijo emigra de una localidad o del país, están dispuestos a aprender a usar el correo electrónico, el *Messenger* o el *Skype* para poder seguir en comunicación:

*Hace un par de meses mi hermano se fue de viaje y por eso de que llamar cuesta mucho, la comunicación básicamente era por e-mail, entonces mi mamá se empezó a interesar. Un día me dijo, “si algún día se van lejos, antes me enseñan a usar eso del Internet para que por lo menos me escriban y me digan que están bien (Lic. En comunicación social, 25 años, empleos eventuales).*

Esta participación se ve reforzada porque en la vida cotidiana de cada miembro de la familia, tenga acceso o no a Internet, existe una multiplicidad de referencias que involucran el uso de la red. Los espectaculares, la publicidad, los programas en los medios, la gestión de servicios públicos, las escuelas y universidades, los cibercafés, el transporte público y hasta el empaque de la leche hablan de cómo Internet ha adquirido una dimensión doméstica y cotidiana, que no pasa necesariamente por el uso de la computadora.

El cúmulo de expectativas, temores y mitos que generan las dificultades económicas y culturales para acceder a las nuevas tecnologías, van conformando en el imaginario una representación de la computadora como una suerte de “artefacto salvador” que es necesario incorporar en el hogar, una especie de altar tecnológico que guarda mágicamente el conocimiento del mundo, y a semejanza de los altares religiosos, exige el respeto y los cuidados que sólo se destinan a los asuntos sagrados. De ahí la necesidad de cubrirla con un guarda polvo para que nada la contamine ni impida su funcionamiento:

*La pondría en el cuarto donde está mi sala, en una esquina con una mesita y pues le haríamos su camisa, sino imagínese, deben ser bien delicados esos aparatos (AMA DE CASA, 56 años, primaria).*

A diferencia de lo que ocurre con la televisión o el radio, nadie concibió la posibilidad de comer, beber o de jugar cerca de ella, Podría pensarse, como ellos afirman, que es necesario cubrirla y aislarla para que no se ensucie ni se contamine, pero también es posible sugerir la idea inversa, es decir, mantenerla aislada para evitar que invada la privacidad y altere los rituales cotidianos. Idea, que al parecer, también se presenta a menudo en otros grupos sociales: “(...) con las líneas telefónicas, el Chat, las carteleras electrónicas y las redes globales pornográficas o políticamente inadmisibles, esas angustias se

han vuelto aún más visibles. Hoy tememos ser ya incapaces de controlar umbral alguno: ni el de la nación ni el de la casa. El temor a la penetración y a la contaminación es intenso. (SILVERSTONE, 2004:148). Internet también produce reticencias porque introduce “extraños” en el hogar que escapan al control de los padres. Estos extraños (conocidos o desconocidos) que están en la red con sus hijos en espacios y tiempos inaccesibles, provocan celos y fantasías de exclusión.

### 2.5. *El temor de que la computadora se convierta en un nuevo factor de exclusión social*

Detrás de la fuerte valoración de la computadora como una herramienta para acceder a recursos más calificados, y obtener empleos de mayor jerarquía y mejor remunerados, se esconde la otra cara de la misma moneda: la representación de la computadora como la responsable en el presente y en el futuro de la pérdida del empleo a partir de desplazar al hombre como fuerza de trabajo: “(...) (Las computadoras) se crearon para suplantar al hombre y que ya no trabajen las personas, para que las empresas ya no tengan que pagar(...), vayan poco a poco liquidando personal y ya no pagar.” (OBRERA, 39 años, primaria).

En esta representación la computadora es “humanizada” gracias a su capacidad tecnológica de reemplazar al hombre, al mismo tiempo que deshumaniza las habilidades manuales de los trabajadores al volverlas socialmente innecesarias para la producción: *Ya se está dando incluso en trabajos de fábricas automotrices que he visto que hay brazos que hacen labores que el hombre antes hacía o hace y es colocar muchas cosas, y ve en el tiempo que estamos, imagínate más adelante (OPERADOR, 20 años, preparatoria).* El temor no es sólo a perder el empleo, o, a no encontrar empleo, sino a volverse socialmente innecesario y prescindible: “(...) *Habrían un montón de desempleados (...) empezarían a hacer a un lado a la gente y ya no la tomarían en cuenta por su capacidad que tiene*” (AMA DE CASA, 28 años, secundaria). Además, perciben, que esta amenaza también podría extenderse al lazo social. En este imaginario, la computadora, al resolver las tareas de varios hombres, elimina la línea de producción, lo cual también afecta el engranaje colectivo donde unos dependen de los otros para terminar la pieza, creando lazos solidarios que se extienden más allá de la fábrica.

La representación de la exclusión está claramente asociada a las diferencias que se perciben en el capital cultural no sólo entre clases sociales sino también entre dos generaciones, una sin estudios y otra con estudios: “(...) *Si yo tuviera una computadora, ni la voy a saber manejar, la podría manejar el muchacho que ha estudiado(...) el hecho de yo que tenga una computadora no significa que yo venga y pueda sacar información de ella, exclusivamente el que la sabe manejar*” (AMA DE CASA, 42 años, primaria). De ahí, que en el caso de San Lorenzo Chimalpa, la computadora se haya instalado como una necesidad proyectada hacia los jóvenes y hacia los hijos, en la medida que siguen siendo depositarios de las aspiraciones de progreso y movilidad social<sup>6</sup>.

### 3. La Unión de Trabajadores Desocupados (UTD) de Gral. Mosconi (Argentina)

La ciudad de Gral. Mosconi, ubicada al norte de la provincia de Salta a pocos kilómetros de la frontera con Bolivia, nació bajo el amparo de la exploración y explotación de los yacimientos petrolíferos y gasíferos que navegan en sus entrañas. Acobijados por la empresa estatal YPF (Yacimientos Petrolíferos Fiscales) sus habitantes gozaron durante décadas no sólo de buenos sueldos sino también de numerosos beneficios sociales. Escuelas, clubes y hospitales le daban forma a una vida comunitaria que fue símbolo del Estado de bienestar argentino. Sin embargo, ni bien entrados los años noventa todo comenzó a derrumbarse. El desguase y la privatización de YPF devastaron el entramado social y sembraron toda la zona con una brutal desocupación. Con ello, la actividad comercial se quebró, los clubes cerraron y las escuelas y hospitales empezaron a descascararse. Hoy día, cerca de la mitad de la población de Mosconi vive de un plan social (SVAMPA y PEREYRA, 2004; KOROL, 2006)<sup>7</sup>. De la noche a la mañana la pacífica y armoniosa

vida de Gral. Mosconi se había esfumado. Atónitos, sus pobladores quedaron desconcertados durante casi un lustro sin entender lo que les estaba sucediendo. Sin embargo, sus gritos no tardarían en hacerse escuchar. A partir de 1997, innumerables acciones colectivas de protesta ubicaron a este lejano pueblo en la tapa de los diarios nacionales. Marchas multisectoriales, cortes de ruta, puebladas... Contra el desempleo, contra el aumento de tarifas de los servicios públicos, contra la corrupción de los gobernantes. La comisaría y la municipalidad incendiadas, la ruta bloqueada indefinidamente, el avance represivo de la policía salteña y de la gendarmería, cinco manifestantes asesinados en la Ruta Nacional 34, la respuesta de todo un pueblo para contrarrestar el sitio de la ciudad. Al calor de estas luchas se fue componiendo un novedoso actor colectivo que sería insignia y modelo para organizaciones similares en el resto del país: la Unión de Trabajadores Desocupados (UTD) de Gral. Mosconi.

La experiencia de la UTD emerge como respuesta a aquellos procesos de descolectivización, desintegración social y desamparo. Frente a la nueva realidad, numerosos ex-trabajadores de media y baja calificación de YPF comenzaron a organizarse. Por un lado, como demanda de máxima reclaman al Estado la restitución del bienestar perdido. Mas, por otro lado, desconfiados y escépticos, decidieron construir soluciones con sus propias manos. El corte de ruta como repertorio de acción directa les ha servido para conseguir puestos de trabajo y mejorar las condiciones laborales en las empresas petroleras multinacionales que se instalaron en la zona. Además, preocupados por el futuro de los jóvenes, dedican todo su empeño en la recreación de la cultura del trabajo y la vida comunitaria. Para ello han desarrollado un amplio trabajo territorial (reconstruyen escuelas y hospitales, llevan adelante tareas de mantenimiento público como la limpieza de zanjas y calles, entre otras numerosas acciones) y un variado abanico de emprendimientos productivos (construcción de viviendas, reciclado de plásticos, confección de indumentaria, recuperación y transformación de madera, entre otros proyectos) e instancias de educación y capacitación laboral (una escuela de Artes y Oficios, un taller-escuela metalúrgico, cursos de informática). Este perfil organizacional<sup>8</sup> conforma

<sup>6</sup> El 66.5% de los pobres considera que la situación económica de sus hijos y/o nietos será mucho mejor que en el presente. Fuente: Encuesta Lo que dicen los pobres, SEDESOL, Julio de 2003.

<sup>7</sup> Los subsidios sociales, instaurados durante el gobierno de Menem (1989-1999) como dispositivo para morigerar la intensificación de la protesta social, están dirigidos a los jefes de familia desocupados. Luego de varias reconversiones, actualmente otorgan 150 pesos argentinos mensuales (menos de 40 dólares) para cada beneficiario.

<sup>8</sup> Esta inusual y efectiva combinatoria del corte de ruta, la capacidad de autogestión y el trabajo comunitario han convertido a la UTD en un modelo dentro del llamado movimiento piquetero argentino (SVAMPA y PEREYRA, 2004)

un rico espacio para estudiar la acción colectiva de los trabajadores desocupados y las dimensiones de la apropiación de la computadora e Internet, principalmente en la esfera del trabajo y la producción. Asimismo, la valoración de estos artefactos no puede entenderse sin captar su estrecho vínculo con la sensación de aislamiento geográfico y social de sus integrantes y el padecimiento de la represión, criminalización e invisibilización lanzadas por el gobierno, las empresas extractivas y los medios de comunicación masiva.

### 3.1. De la imposición al aprovechamiento: representaciones de las TIC en la UTD

A la hora de analizar la apropiación de las TIC por parte de la UTD, debemos considerar las representaciones sociales asociadas al trabajo, la comunicación y los procesos de inclusión / exclusión. En este sentido, debemos tener en cuenta que la computadora e Internet son concebidas como objetos ajenos y extraños impuestos por una dinámica social que escapa a su control. De esta forma, la adecuación de la organización a las nuevas tecnologías es vivida como un mandato social ineluctable y perentorio. Así aprecia esta situación uno de sus principales dirigentes:

*“Y bueno es un poco ver si te metés o no en el sistema. Yo me voy a laburar a la chacra, no tengo problemas. Pero el 99% va a seguir en esta. Aparte es obvio que sí o sí terminamos en esta entonces si vos querés que tu país, tu gente sobreviva tenés que aprender la técnica, si no, en el modo en que va el mundo, va a seguir siendo una colonia. Entonces yo creo que en ese sentido hay que seguir al mundo, seguir los pasos, no quedarse y si fuera posible adelantarse.”* (PEDRO “TRIKI” R., 51 años, ex trabajador administrativo del Sindicato de Petroleros, encargado de la Oficina Administrativa)

Esta representación de las TIC como una prescripción ineludible se construye sobre ciertos mitos y realidades ligados a las estrategias de supervivencia, la segregación espacial y social y el acceso al trabajo. En primer lugar, la vivencia de esta imposición tiene un basamento concreto en las exigencias estipuladas por el Estado nacional y provincial para la obtención y mantenimiento de los subsidios sociales, fuente imprescindible de recursos para la supervivencia de los

trabajadores desocupados: a partir del año 2003 la gestión de los planes sociales debe tramitarse en formato digital (en planillas de *Excel*) y por vía del correo electrónico. En segundo lugar, la desoladora invisibilidad y aislamiento a la que el Estado y los medios de comunicación masiva los condena, siembra la necesidad de incorporar las nuevas tecnologías para adecuarse a las nuevas formas de comunicación. “*La UTD es muy perfil bajo y lamentablemente en el mundo que vivimos no puede ser así, en el siglo de las comunicaciones la UTD no tiene teléfono, no tiene Internet y bueno eso no puede ser*”, declara compungido Omar, 43 años, encargado del Taller Metalúrgico. Finalmente, el carácter ineluctable de las TIC se sostiene sobre representaciones vinculadas al trabajo. Todos los entrevistados coinciden en que para conseguir un trabajo resulta cada vez más indispensable tener conocimientos de computación. Resulta llamativo que esta idea esté presente incluso entre aquellos adultos que no manejan la computadora ni creen que lo vayan a hacer y entre aquellos jóvenes que no perciben puestos de trabajo cercanos donde el conocimiento de informática sea determinante. Más allá de la realidad tangible, todos asignan a la computadora un poder ambivalente capaz tanto de garantizar el ingreso al mercado laboral como de cerrar para siempre sus puertas.

En este punto, cabe señalar las diferencias encontradas de acuerdo al nivel de participación y el rol desempeñado dentro de la organización. Entre las bases sociales del movimiento es común encontrarse con una visión acrítica (que se traduce en un empleo meramente operativo de la computadora) del avance tecnológico y de su capacidad para definir las pautas de la inclusión social: “*la computación es muy importante para seguir creciendo. Aquí en esta zona, si vos tenés conocimiento de computación podés entrar a una empresa. Sin conocimiento de computación, no podés*” (VANESA, 28 años, empleada de la oficina administrativa, ingresó hace 6 meses a la UTD) En cambio, entre los círculos directivos nos encontramos con una valoración crítica de las nuevas tecnologías. En las antípodas de Vanesa, podemos ubicar las escuetas pero contundentes definiciones del líder de la UTD, “Coco” F. (50 años, ex – ypefeano) quien irónicamente asocia la exclusión social con el acceso a Internet. Al señalar que rara vez chequea su correo electrónico, agrega una ironía irreverente: “*nunca me conecto... soy un excluido más*”. Así subvierte la discursividad

dominante impugnando la consagración del acceso a Internet como signo neutral de inclusión desligado de las relaciones de dominación excluyentes garantes del mundo virtual que sus prácticas y relatos prometen. En este sentido corre su representación de la tecnología en general en tanto “*deben servir para generar trabajo y no para sacarlo*”, y de las TIC en particular que tienen que deben “*servir para comunicar a las personas, sobre todo a las más relegadas.*” Entre los dirigentes, la informática es concebida como un instrumento que debe ser puesto al servicio de los objetivos de la organización. Para ellos no basta con tener equipos imponentes, ni con la velocidad que brindan las computadoras o con toda la información accesible a través de Internet. Lo principal no es la posesión de las tecnologías sino la capacidad de los sujetos para controlarlas reflexivamente y orientarlas según sus propios intereses.

*“Hay que agarrar la computadora en la parte laboral e instructiva, porque si bien es cierto que en cierta forma la computadora son programas hechos por otras personas (muchas veces uno está en contra de eso porque dice “tu cabeza no funciona tampoco” porque a vos te da cierta forma, el programa de Bill Gates, por ejemplo, es de él y no es tuyo) pero no hay que equivocarse porque el programa ese quizás te puede agilizar muchas informaciones que vos necesitás. Pero no te equivoques en creer que el programa de él es tuyo porque no está funcionando tu cabeza sino la de él que ya te la ha puesto. Yo pienso que ocupar la computadora es una cuestión de agilidad, de información, de investigación, de tener las cosas rápidas, pero como trabajo no como joda. Y tampoco te la creas porque el programa no es tuyo es de otro que te lo ha puesto. Son cosas que la cabeza tuya no te funciona muchas veces, no te da tiempo a pensar porque prácticamente tenés todo ahí, apretás dos teclas y ya está todo ahí.” (Luis F., 45 años, ex - ypefeano, responsable de la Oficina Técnica)*

En estas declaraciones, podemos ver como Luis percibe la abstracción cada vez mayor del trabajo mediante su informatización, cuestión que atenta contra el saber de los trabajadores, el control de su oficio y su capacidad reflexiva. Su representación de las TIC es

suficientemente crítica. En su carácter de dirigente de la UTD ha entablado numerosos contactos con movimientos y organizaciones de distinta procedencia y estos contactos le han permitido intercambiar numerosos datos y conocimientos. Asimismo, las búsquedas que por interpósita persona realiza a través de Internet, constituyen una rica fuente de información. Con ello, como el molinero *Menochio*, Luis construye sus propias ideas y proyectos. En sus representaciones de las TIC se deja ver la huella de discursos provenientes de movimientos y agencias de información que difunden el uso del *software* libre. Él tiende a desmitificar el origen y la operatoria supuestamente neutral de la informática. Por lo tanto, según su perspectiva, la organización y los trabajadores deben aprovechar las ventajas que ofrecen las nuevas tecnologías pero siempre teniendo en cuenta que fueron creadas por otros. De esta forma, la creencia presente entre las clases populares presente en los pobladores de San Lorenzo de que la computadora es capaz de transmitir a los usuarios la inteligencia de sus creadores aparece aquí resignificada críticamente en términos de imposición y dominación cultural por parte de las elites. De allí, el alerta lanzado para aprovechar todo lo que se pueda pero sin creer que la informática esta hecha por y para los sectores populares. Contrario a aquella *percepción fetichista* (MATTELART, 2002; FEENBERG, 2005) de la computadora e Internet como un artefacto mágico y misterioso, capaz de resolver por sí solo todos los problemas, Luis desenmascara los condicionamientos sociales e ideológicos que encierra e intenta colocar al trabajador en el centro de la escena para que sea él quien subordine y dirija la tecnología y no al revés.

Fruto de esta capacidad crítica ostentada por sus dirigentes, junto a la implacabilidad de la imposición de las TIC se construyen otras representaciones que promueven el aprovechamiento de las potencialidades y posibles beneficios de las TIC. En esta dirección, se valoran las ventajas asociadas a las cualidades técnicas de estas tecnologías en comparación con otros medios de comunicación y de producción y gestión: la rapidez, la velocidad, la reducción de las distancias, el menor costo, la capacidad de enviar un solo mensaje a múltiples contactos y la visibilidad que otorga la presencia en Internet. En consecuencia, el mero cumplimiento a los mandatos sociales deviene en interés por el aprovechamiento de estas ventajas. Así lo resume uno de los dirigentes de la UTD:

*“Internet ayuda muchísimo, porque es mucho más barato y económico, antes había que*

*buscar un teléfono y llamar a uno y a otro y teníamos doscientos para llamar para que sepan lo que pasaba acá porque nadie se enteraba de nada. Entonces es imprescindible comunicarse con todo el mundo, vos vas al ciber ponés todas las direcciones y armás un sólo mensaje y le mandas a todo el mundo. En eso nos ayudó muchísimo Internet, es invaluable. Aparte con dos pesos, en cambio los teléfonos...” (PEDRO “TRIKI” R., 51 años, ex trabajador administrativo del Sindicato de Petroleros, encargado de la Oficina Administrativa)*

En resumen, frente a la imposición de las TIC por factores exógenos, la amenaza de quedar afuera de lo que se ha vuelto socialmente imprescindible (planes sociales, acceso al trabajo, visibilidad) y la valoración de posibles aprovechamientos, la UTD decidió incorporar las TIC a su vida cotidiana. En esta dirección, dentro de un contexto desfavorable, debió y aún debe pergeñar diferentes tácticas para conseguir el equipamiento y las conexiones necesarias.

### 3.2. Las tácticas de incorporación de la computadora.

Al analizar los procesos de incorporación de las TIC en la vida cotidiana de la UTD observamos que las computadoras se han convertido en la presa más codiciada. De acuerdo a lo señalado por nuestros entrevistados, uno de los principales escollos para lograr un correcto equipamiento lo encuentran en los costos que esta inversión supone. Sin embargo, frente a estas dificultades, la organización ha desarrollado diferentes habilidades para suplir la falta de recursos económicos. En este aspecto, podemos decir que la UTD es, en cierto sentido, omnívora: su caza tecnológica es de lo más variada y conjuga el aprovechamiento de planes estatales, la demanda directa a las empresas de la zona y la construcción de redes de solidaridad con movimientos sociales afines. La primera computadora, “una más vieja que yo, se la sacamos a un diputado” recuerda entre risas uno de nuestros interlocutores. Luego, algunas empresas de la zona también colaboraron y los compañeros de la Unión de Trabajadores Piqueteros (UTP), un movimiento bonaerense que articula con la UTD, les donó otras computadoras usadas. Actualmente, la oficina técnica, donde se administran los planes sociales, cuenta también con cuatro computadoras personales de

última generación obtenidas mediante un plan estatal denominado “Manos a la Obra.” A sabiendas de que las computadoras resultaban imprescindibles para lograr sus objetivos, la UTD decidió aprovechar estos programas, en principio destinados a la formación de microemprendimientos de baja escala, para equipar sus oficinas. Así, presentó al ministerio de Desarrollo Social un proyecto en el cual se argumentaba la necesidad de incorporar computadoras, fax, scanner e impresoras tanto para la gestión de los planes sociales como del resto de los proyectos productivos. De esta manera, la UTD logró informatizar y conectar mediante una red interna o *Intranet* sus dos oficinas principales: la Oficina Administrativa, dedicada a la administración del millar y medio de planes sociales que maneja la UTD, y la Oficina Técnica, donde se elaboran y gestionan los proyectos de los distintos emprendimientos productivos, entre los que se destaca la construcción de quinientas viviendas por parte de una veintena de cooperativas de trabajo.

La experiencia de la conformación de ambas oficinas da cuenta de las múltiples aristas y vías por donde puede canalizarse la apropiación de las TIC por las clases populares. Por un lado, la Oficina Administrativa se fue constituyendo a partir de expansión de la experiencia administrativa previa de su referente Pedro R. Mediante una notable vocación autodidacta, él logró hacerse cargo de la administración digital de todos los planes sociales y de varios de los emprendimientos. Para ello reclamó a la organización para que se satisfaga la necesidad de computadoras y aún lucha por tener acceso a Internet. Además, procuró formar a diversas personas en las tareas administrativas y en el manejo de los programas informáticos necesarios. Por otro lado, en la conformación de la Oficina Técnica, el caso de Luis, quien en YPF no pudo pasar de ser un “perforín”<sup>9</sup> más, resulta asombroso. Sin prácticamente jamás haber puesto un dedo sobre el teclado de una computadora, ha sido capaz de apropiársela en beneficio de la organización que dirige. Para ello le fue suficiente rodearse de gente con las habilidades técnicas necesarias para aplicar los programas de acuerdo a sus directivas. Así dio las pautas

<sup>9</sup> Los llamados “perforines” son considerados los trabajadores de más baja calificación dentro de la estructura extractiva de la industria gasífero-petrolera. Son los encargados de perforar la tierra donde se ubicaran luego los andamiajes de extracción. Por lo tanto, su trabajo manual no requiera de mayores habilidades y se concentra principalmente en el uso de la fuerza física.

para el diseño de la *Intranet*, incorporó en la Oficina Técnica a un joven con interés por la arquitectura y manejo del programa *Auto Cad* y a una ex empleada doméstica con algunos cursos de computación encima y ganas de convertirse en secretaria. Además, apela a cuanto fotógrafo (con cámara digital incluida, por supuesto) circule por la UTD para que registre el avance de las obras y recurre frecuentemente al manejo de Internet que ostenta su hija encargándole búsquedas de información relevante para los proyectos convirtiéndose en un auténtico *usuario indirecto* (proxy-user) (GODOY, 2007) de Internet.

Ahora bien, una vez superadas las limitaciones del acceso al equipamiento, la apropiación tecnológica de la UTD debe lidiar con obstáculos aún más poderosos: la falta de saberes y habilidades técnicas específicas. A continuación veremos de qué modo la UTD se las ingenia para sortear esta nueva barrera.

### 3.3. *La construcción de habilidades para la apropiación de las TIC: la UTD ante y más allá del Estado.*

Si hay algo que llama la atención en la UTD es su capacidad de proyección y ejecución de emprendimientos. La primera vez que me entrevisté con Pedro le pregunté que haría si consiguiesen más computadoras y me dijo: *“en primer lugar, pongo acá para que aprendan los chicos de los cerros que vienen desde 60 Km. acá a estudiar la secundaria. Yo les he enseñando algo de computación pero si tenés las máquinas nuevas les podés enseñar más fácil, podés traer gente que realmente sepa...”* A los siete meses de esta conversación volví a Mosconi. Esa misma noche, en la sede de la UTD, se estaban entregando a más de treinta chicos, entre los que se destacaban unos adolescentes de parajes rurales totalmente aislados por los cerros, los certificados del primer curso de computación. Este curso, de *Word* y *Excel*, estuvo dictado por una profesora perteneciente al Centro Tecnológico Comunitario (CTC) dependiente del Ministerio Nacional de Planificación y ubicado en Campamento Vespucio a 3 km. de Gral. Mosconi. Desde la perspectiva de los integrantes de la UTD, el CTC de Campamento Vespucio – montado sintomáticamente en este poblado donde residían los ejecutivos de cargos jerárquicos de YPF – no resultaba accesible ni útil a los mosconenses. Por lo tanto, gracias a las redes y

contactos cimentados durante largos años, la UTD consiguió que desde allí le envíen una profesora de computación para que dicte los cursos en su propia sede.

Además de los cursos para niños y adolescentes, en otro horario también se dictan cursos para adultos. Aquí, el alumnado predominante son las mujeres de entre 20 y 40 años. Se trata de mujeres jóvenes, con estudios secundarios (algunas completo y otras no) que ven en la computación una herramienta imprescindible para trabajar de secretarias. Muchas de ellas, gracias al manejo de las planillas de cálculo y de los procesadores de texto han conseguido trabajo en diferentes empresas de la zona y en la municipalidad o han sido empleadas en las propias oficinas de la UTD. Por lo tanto, mientras los cursos dictados a los niños apuntan a reforzar o suplir las falencias del sistema educativo, las clases de computación orientadas a los jóvenes y adultos apuntan estrictamente a mejorar sus competencias laborales.

Si analizamos esta iniciativa de capacitación se pueden alcanzar algunas conclusiones acerca de la acción colectiva de la UTD en relación a la informática y las TIC. En primer lugar, la experiencia pone de manifiesto los senderos imprevistos e inesperados que recorren las políticas públicas tendientes a la inclusión digital poniendo en evidencia el desfase existente entre su diseño y la diversa recepción que los actores hacen de ellas. Si, como decíamos en la introducción del artículo, el diseño de estas políticas se realiza totalmente en abstracto y desde una reflexividad ajena a las condiciones y racionalidades socio-culturales de aquellos a los que van dirigidas, la acción de la UTD, su capacidad para apropiarse de los dispositivos estatales, opera y se desarrolla justamente en virtud de este desacople. En esta dirección, el peso otorgado a los certificados, demostrado en la formalidad de la entrega de diplomas, viene también a reforzar esta idea de un saber que transcurre únicamente por los canales formales. El diploma, firmado conjuntamente por el CTC y la UTD, está allí avalando la posesión de ese saber inasequible desde los espacios comunes donde transcurre la vida cotidiana de las clases populares. Sin embargo, la recreación del ritual de la entrega de diplomas no debe ser leída simplemente como una reproducción lineal de los cánones de la cultura oficial y letrada sino más bien como una apropiación por parte de las clases subalternas organizadas. En este sentido, no debe dejar de sorprendernos la capacidad de una organización de trabajadores desocupados, desechados por la dinámica social cuya formación laboral estuvo siempre en las



antípodas del manejo de la informática, para articular espacios de capacitación tecnológica a la par de cualquier institución educativa dedicada al tema e, incluso, muy por encima de la formación impartida en la mayoría de las escuelas estatales de la zona. Así, esta experiencia demuestra que, incluso por fuera de las instituciones oficiales, la brecha digital de segundo orden no resulta del todo infranqueable para los sectores populares en tanto la acción colectiva puede morigerar y revertir la desigual distribución de capitales culturales y educativos imperante.

En segundo lugar, de lo visto se desprende el peso simbólico que tiene el conocimiento de computación en el acceso al trabajo y el modo en que esto impacta en la organización. Como uno de los objetivos principales de la UTD es conseguir la inserción laboral de sus integrantes, el manejo de la informática debe ser cubierto en tanto, desde la perspectiva de los actores, el mercado laboral lo impone como requisito indispensable. Aquí nos encontramos con el imaginario tan difundido entre los sectores populares, pero que atraviesa a todas las clases sociales, según el cual, sin saber computación e inglés no se consigue trabajo. Un imaginario que incluso atraviesa el discurso de los propios referentes de la UTD. *“Los cursos de computación son importantes porque acá todas las plantas que se manejan son automatizadas, así que es difícil ingresar a las fábricas sin manejar computadoras”*, afirma Luis F. Sin embargo, lo interesante radica en que, más allá de esta difundida creencia, la realidad no resulta efectivamente así. La automatización de la actividad gasífero-petrolera no tiene un impacto directo y rotundo en los puestos para los cuales los integrantes de la UTD se postulan. En consecuencia, de acuerdo a la realidad local y las demandas de trabajo efectivamente existentes, el requisito de manejo de computación se cumple únicamente para aquellas personas, por lo general mujeres, disponibles para oficiar de secretarías y empleadas administrativas en las empresas petroleras o agrícolas. Esto explica la presencia casi unánime de mujeres jóvenes en los cursos de computación mientras que los varones jóvenes se vuelcan al Taller Metalúrgico de la UTD. Es decir, mientras que, en lo relativo al acceso al trabajo, la adquisición de habilidades en torno a las TIC no resulta socialmente relevante para los varones sí lo es para las mujeres. De todas formas, más allá del mito y la realidad, la relevancia de la capacitación informática está fuertemente motorizada por el acceso al trabajo. Como vemos, la orientación tomada por los

cursos de capacitación evidencian que entre las bases sociales de la UTD prima una adecuación al mercado laboral. Quienes se acercan a los cursos de computación lo hacen con vistas a adquirir un recurso juzgado como indispensable para que su fuerza de trabajo alcance el estatus de socialmente necesario y sea finalmente absorbida por el mercado. Seguramente en este punto, también incida el hecho de que los emprendimientos productivos no se encuentren altamente informatizados y el trabajo inmaterial tenga poco lugar. Lejos de privilegiar el hacer y el trabajo concreto – tal como sugieren algunas miradas excesivamente optimistas sobre las Organizaciones de Trabajadores Desocupados – la mayor parte de sus integrantes anhela que su trabajo concreto sea reconocido como parte del trabajo abstracto. En este sentido, lejos de vivenciarse como una herramienta liberadora que habilite al trabajador un escape de los caprichos del mercado y del control del capital (una de las potencialidades abiertas por las TIC de acuerdo al enfoque de Cocco y otros (2003)), el manejo de la computación constituye más bien un atajo para acceder al trabajo formal (Winocur, 2006a) en tanto la abstracción de la herramienta permite justamente desligarse de cualquier saber concreto y así resultar atractivo para cualquier puesto laboral que esté disponible. Pareciera que la formación impartida viene más a satisfacer las necesidades del capital que a cuestionar y subvertir su reproducción o a habilitar un éxodo de la multitud por fuera del capitalismo imperial, tal como lo plantea el autonomismo italiano (Virno, 2006; HARDT y NEGRI, 2004; Negri y COCCO, 2006) La realidad indica que las experiencias de acción colectiva por estas latitudes se conforman a partir de múltiples espacios cruzados de autonomía y heteronomías. Resulta arriesgado, por tanto, hablar de caracteres claros y puros. Más bien, la experiencia de las Organizaciones de Trabajadores Desocupados en general y de la UTD en particular nos muestra que en la Argentina – y seguramente en toda Latinoamérica – resulta imposible comprender la acción colectiva de las clases populares aisladas de sus vínculos con el Estado y el mercado, más aún, en tanto, como vemos, el trabajo formal sigue siendo considerado por estos sectores como una de las vías principales de la integración social.

En tercer lugar, el hecho de que los principales referentes no posean un conocimiento y un manejo de la informática suficiente les ha impedido hacerse cargo de esta capacitación y, por lo tanto, de imprimirles a los

curso valores propios de la organización. Tal es así que Pedro ha sido uno de los primeros en realizar el curso de Excel. Sin dudas, esta poca familiaridad con las nuevas tecnologías dificulta la visión e implementación de usos diversos y alternativos de las tecnologías informacionales con la misma naturalidad e inventiva demostrada en relación a las herramientas de tipo artesanal y a las maquinarias fordistas. La demanda a un profesional externo al movimiento para hacerse cargo de la enseñanza pone en evidencia la presencia de una noción de la informática altamente difundida entre las clases populares como un saber ajeno, propio de especialistas formados, vistos como los únicos capaces de brindar una correcta capacitación. De allí esta idea de “traer a alguien que realmente sepa”. La cuestión es que quienes detentan este saber experto son, generalmente, personas externas al movimiento, como la profesora del CTC, y muchas veces no conocen o, incluso, no comulgan con los objetivos y acciones de la organización. Por lo tanto, se dedican a enseñar un manejo básico de los programas informáticos como en cualquier instituto terciario de computación sin tener en cuenta las necesidades internas del movimiento. La observación directa no participante llevada adelante durante las clases del curso de computación permiten corroborar esta hipótesis. En las clases estaba claramente delimitado el profesor, propietario del saber, respecto de los alumnos, desprovistos de conocimientos propios en la materia. No fue de extrañar que la didáctica empleada por la profesora fuera netamente verticalista y unilateral impartiendo conocimientos abstractos desconectados de las realidades y necesidades concretas de los alumnos y de la organización. Asimismo, la enseñanza, impartida mediante instrucciones precisas a modo de receta que iban siendo repetidas por los alumnos, nos habla de una capacitación tendiente más a la formación de un trabajador manual (aunque con ahora operando sobre insumos inmateriales) que de un trabajador intelectual, capaz no sólo de ordenar los datos sino de gestionar, procesar, evaluar, criticar y recrear información y contenidos y tomar decisiones de manera autónoma. Se promueve así, en términos de Sennett (2000), un *uso operativo y acrítico* de la informática.

En resumen, los cursos de computación brindan ciertos recursos operativos y simbólicos, un manejo administrativo de los programas informáticos y una titulación que lo acredite, tendientes más a facilitar el acceso a un puesto laboral en el mercado que a potenciar

las acciones de la UTD. Es decir, buscan transmitir las habilidades necesarias para el manejo de los códigos técnicos de las TIC pero no a incentivar usos críticos y creativos. En consecuencia, al igual que cualquier institución oficial, los cursos terminan promoviendo la adopción de los criterios de eficiencia y las restricciones sociales que los programas traen internalizados. Esta dinámica se ve potenciada debido a la necesidad de recurrir a profesionales externos. En la medida en que la instrucción no va acompañada de una formación política de los participantes, no se les enseña ni se investigan las potencialidades que estas herramientas podrían tener para la comunicación y la organización interna del movimiento. Así, la ruptura, la transgresión y lo novedoso de la acción colectiva de la UTD en este aspecto radica más en su capacidad para birlarle al circuito oficial este tipo de capacitación, que de otra forma permanecería inasequible para los sectores populares marginados y excluidos, que en la adaptación y resignificación de formas y contenidos.

### 3.4. La comunicación y sociabilidad electrónica contra la represión y el aislamiento

Pedro ya está entrenado. Apenas se desata la represión estatal sale corriendo para comunicar vía *mail* lo que está sucediendo. La abogada de la organización, numerosos contactos de otros movimientos sociales y de desocupados de todo el país (entre los que se destacan la mencionada UTP, el MTR de Florencio Varela y el Frente Popular Darío Santillán), agencias alternativas de información y redes de solidaridad y denuncia como “Alerta Salta”, conforman la agenda de contactos predilecta. Durante mucho tiempo los locutorios resultaron fundamentales. Al no tener conexión a Internet en la sede de la UTD, Pedro debía conectarse, generalmente con los pesos y el tiempo contados, desde estos locales.<sup>10</sup> Luego, durante unos meses, la UTD puso finalmente una línea de teléfono y

<sup>10</sup> Cabe recordar que hasta el año 2008 Gral. Mosconi no contaba con un servicio de Banda Ancha. Conectadas vía telefónica, las computadoras de los cibercafés y locutorios eran extremadamente lentas y el costo de conexión elevado respecto a los servicios de, por ejemplo, Buenos Aires. Tal como lo indican los informes realizados por el Sistema Nacional de Consumos Culturales (SNCC, 2006 y 2008), es justamente la región del noroeste argentino (NOA) la que evidencia los niveles de acceso a Internet más bajos.

con él una conexión *dial-up* a Internet. Sin embargo, esto no duró mucho ya que el costo del abono se hizo insostenible. Actualmente, a Pedro las tareas que requieren estar conectado se le han facilitado enormemente desde que su hermana puso Internet en la casa.

Gracias al correo electrónico, la UTD ha conseguido que rápidamente se conozcan las represiones sufridas por la organización y sus integrantes en toda la Argentina e incluso en países lejanos. Cada vez que en Gral. Mosconi ocurre una represión, Organizaciones de Trabajadores Desocupados, movimientos sociales, redes de intelectuales, estudiantes y docentes universitarios denuncian casi simultáneamente lo que esté sucediendo en el norte salteño mediante movilizaciones. Asimismo, los comunicados enviados por Pedro se multiplican extraordinariamente rebotando en cada casilla a la que son enviados. Quienes los reciben los reenvían y/o suben a agencias de información alternativa como *Indymedia*.

Más allá de esto, la visibilidad y los lazos establecidos electrónicamente trascienden las situaciones represivas. Por ejemplo, en el plano local, la UTD mantiene un estrecho vínculo con un periodista salteño director de la agencia alternativa de información COPENOA<sup>11</sup>, dedicada a producir y emitir noticias sobre el noroeste argentino. En su página *web* rápidamente se vuelcan los comunicados emitidos por la UTD, se realizan entrevistas a sus referentes y se pueden leer artículos que relatan las acciones y proyectos de la organización. Mientras tanto, en el plano internacional, gracias a su participación en los distintos Foros Sociales, la UTD ha entablado relaciones con varios movimientos latinoamericanos siendo el Movimiento Sin Tierra (MST) de Brasil el lazo más estrecho. De este movimiento reciben permanentemente noticias a través de los boletines electrónicos de la secretaría de prensa del MST. A su vez, mediante el correo electrónico se mantienen vivos ciertos lazos construidos durante la convivencia con intelectuales extranjeros que estuvieron en Mosconi indagando la experiencia de la UTD. Por ejemplo, una integrante de un movimiento sindical inglés mantiene un asiduo contacto con algunos de los integrantes de la UTD a través de los programas de mensajería instantánea. De esta forma se ha mantenido al tanto de las novedades del movimiento, difunde los comunicados de la UTD a través de redes de intelectuales europeos y ha conseguido varias donaciones.

<sup>11</sup> Su sitio web es <http://www.copenoa.com.ar>

Sin embargo, más allá de actuar como un canal fundamental en la edificación de la red anti-represiva tendida por la UTD a lo largo de estos años, la comunicación en general y vía Internet en particular es vista por algunos de sus integrantes como una pata floja de la organización. Según ellos, las falencias en la comunicación externa repercuten doblemente dada la situación de aislamiento que vive la UTD. A casi dos mil kilómetros de Buenos Aires, las cosas que suceden en Gral. Mosconi así como las acciones realizadas por la UTD para denunciarlas se pierden con la distancia. Es por ello que las herramientas electrónicas de comunicación son apreciadas no sólo como un canal de difusión sino también de solidaridad con otras personas y organizaciones. Frente a los poderes de las multinacionales petroleras y las corporaciones del agro, contar con medios de comunicación que transmitan cómo aquellas operan y de qué forma la UTD actúa para detenerlas es visto como un elemento imprescindible para la lucha.

*“Yo me noto muy aislado, sobre todo cuando son las represiones (...) Entonces contar con medios de comunicación nos permite estar mas cerca de los otros... ya sé que afuera de acá nos quieren un montón y hay mucho respeto hacia lo que nosotros hicimos, pero igual nos sentimos aislados. Vos tené en cuenta que acá no estamos luchando con empresas que hacen cocos, acá estas luchando con una de las riquezas más grandes que tiene el país y bueno, esa es una desventaja grande y más como nosotros que somos una organización... muy pobre, digamos, que no tenemos nada, pobre en informática, entonces por ahí nos sentimos solos. Hay cosas que hay que ir denunciando y que se necesita contar con apoyo como ser la contaminación, la desnutrición que hay. Esas cosas que ustedes allá no las ven por los medios de comunicación. Para todas esas cosas nos serviría tener nuestros medios de comunicación.” (OMAR, 43 años, ex – ypefeano, encargado del Taller Metalúrgico)*

YPF instituyó en la zona un modelo de separación espacial bien marcado: mientras en Campamento Vespucio residían las familias de los altos directivos y profesionales de la empresa, la ciudad de Gral. Mosconi (fundada en 1926 y municipalizada veinte años después) estuvo reservada a las categorías bajas y medias bajas

de trabajadores. Esta clara segregación espacial generó una notable homogeneidad al interior de la localidad que, como bien señalan Svampa y Pereyra (2004: 134), explica la capacidad de la UTD para articular acción directa, demanda y negociación de fuentes laborales, trabajo comunitario y autogestión. Ahora bien, si la segregación espacial ha tenido un rol productivo en la conformación de la UTD, también demarca grandes limitaciones. La experiencia de la segregación y el aislamiento, geográfico pero por sobre todo simbólico, conduce a que varios de sus integrantes anhelan una mayor visibilidad para todo su trabajo.

En resumen, los vínculos electrónicos con sus pares, es decir, los movimientos sociales afines, y las alianzas con otros sectores sociales le han permitido a la UTD una particular interconexión entre lo local y lo global. Por un lado, las TIC son utilizadas como dispositivo de visibilización más allá de los límites de su propio territorio proyectando sus acciones locales en el contexto global. Así, la localidad trasciende las fronteras del espacio físico mediante su transmisión a través de los flujos de información. Por otro lado, como reverso de este proceso, la organización demuestra un especial interés porque los vínculos sostenidos en el mundo virtual redunden en beneficios “reales” para el trabajo cotidiano vía donaciones, intercambio de saberes y lazos de cooperación económica. Así se completa un círculo virtuoso trazado más por las continuidades e interconexiones que por las distancias entre el mundo *off line* y el mundo *on line*. Si el espacio virtual de los flujos electrónicos constituye una vía privilegiada para dotar de visibilidad al trabajo cotidiano “real”, existe una fuerte impronta entre estos actores de los sectores populares porque lo cosechado y construido en el espacio virtual retorne y se traduzca en beneficios capitalizables en el trabajo territorial del mundo *off line*.

#### 4. Conclusiones

La valoración negativa y positiva acerca de las posibilidades de la computadora puede convivir en el imaginario de los habitantes de San Lorenzo y en el de la Unión de Trabajadores Desocupados de Gral. Mosconi porque representan el anverso y el reverso del mismo problema, expresan al mismo tiempo las expectativas y los temores que genera la aparición de una nueva tecnología de información resignificados, por una parte, a partir de la experiencia de *viejas* desigualdades en el

acceso a los bienes culturales y de consumo, y, por otra, de *nuevas* amenazas de exclusión y marginación social.

Como bien lo perciben las personas mayores de baja escolaridad en San Lorenzo Chimalpa, la posibilidad de comprar una computadora a plazos o mediante una estrategia de ahorros, no resuelve la cuestión del acceso. El mundo de la desigualdad informática no puede explicarse sólo a partir de la división entre los que tienen acceso a las nuevas tecnologías y entre los que no lo tienen; el problema es más complejo. La denominada brecha digital está múltiplemente conformada y segmentada por inequidades de diferente tipo, como bien lo ha demostrado Castells (2001:275-299), ésta no sólo se construye a partir de las diferencias socio-económicas, sino, también, de las étnicas, generacionales, de género, y de capital cultural. A lo cual también agregaríamos otra de carácter simbólico entre quienes comprenden y se apropian de sus ventajas y potencialidades, y, entre quienes la perciben como un artefacto *cuasi* mágico que ilusoriamente podría evitarles una nueva clase de exclusión social que cada día se percibe como más amenazante.

Las familias estudiadas están incorporando las nuevas tecnologías de comunicación e información con el objetivo de evitar la exclusión de sus hijos del circuito educativo y aumentar sus posibilidades competitivas en el mercado laboral (WINOCUR, 2006). Estas fueron asociadas inmediatamente con la idea de que la adquisición de este nuevo recurso podría acelerar la movilidad social, como en el pasado fueron los libros de texto y la escuela.

En el caso de los medios de comunicación su influencia en la socialización de las TIC, se produce en la apropiación selectiva de los relatos e imágenes que circulan en la televisión, particularmente en las telenovelas, las películas, y la propaganda comercial. Lo cual nos habla de la importancia de estudiar los usos y sentidos de esta tecnología en relación con otras tecnologías mediáticas presentes en el hogar, y también de no limitar el problema de la conceptualización del acceso a las TIC sólo al recuento de quiénes las usan y de quiénes no lo hacen. La computadora e Internet forman parte del imaginario de estas familias, aunque la mayoría no las posean. Se trata de un imaginario que ha incorporado subjetivamente la necesidad del manejo de las nuevas tecnologías como una nueva estrategia de inclusión social. Un imaginario que construye deseos, expectativas y aspiraciones desde la desposesión, lo cual

no sólo genera mitos acerca de sus orígenes y posibilidades, sino también temores y ansiedades de que la computadora se convierta en un factor más de exclusión social.

La convivencia de expectativas y ansiedades en torno a las TIC también está presente en el caso de la UTD de Gral. Mosconi. Sin embargo, más allá de esta similitud, en los dirigentes e integrantes con mayor nivel de responsabilidad de la UTD se observa, a diferencia de los pobladores de San Lorenzo, una percepción no fetichista y desmitificadora de las TIC. Así, entre los primeros, predomina una visión crítica y no simplemente instrumental de las nuevas tecnologías. Ellos no sólo comprenden y aprovechan sus potencialidades sino que desacreditan la concepción ilusoria que toma la inclusión digital como sinónimo de la inclusión social y desmitifican la creencia de una transmisión mágica de la inteligencia de sus creadores a los usuarios. En consecuencia, el temor a quedarse fuera de lo que se ha vuelto socialmente significativo para la reproducción de la organización y sus integrantes (subsídios estatales, fuentes laborales) que motoriza la incorporación de la computadora rápidamente deviene en un abanico de posibilidades que la UTD logra explotar a su favor en términos de acumulación de capital social y simbólico. El aprovechamiento de las potencialidades comunicacionales le permite al movimiento sembrar lazos con movimientos afines, cosechar recursos y otorgarle visibilidad a sus acciones por fuera de los circuitos oficiales de información. Sin embargo, mientras la acción colectiva se muestra eficaz a la hora de promover prácticas negociadas y representaciones críticas de las TIC, la persistencia de una visión netamente instrumental e ilusoria entre las bases sociales evidencia las limitaciones y deudas pendientes de la organización en términos de formación política de la mayoría de sus integrantes.

El caso de la UTD también refleja una arista interesante en cuanto a la adquisición de habilidades. Mientras los dirigentes apelan a un aprendizaje autodidacta y/o a un uso indirecto de las TIC, los dispositivos formales de capacitación están orientados a jóvenes y niños. Al igual que en San Lorenzo, las expectativas sobre las oportunidades de este conocimiento también aparece depositada en las nuevas generaciones. Dentro de este panorama, las tácticas de apropiación de los saberes tecnológicos pergeñadas por la UTD ponen de manifiesto el desfase existente entre el diseño de políticas gubernamentales para la llamada “inclusión digital” y

las diversas formas concretas de recepción de las mismas por parte de los sectores populares. En esta dirección podemos concluir que la acción colectiva contribuye a la superación de la llamada brecha digital de segundo orden que alude a las diferencias culturales y educativas.

Los usos de la computadora e Internet llevados adelante tanto por las familias de San Lorenzo como por la UTD nos hablan de una densa interconexión entre lo local y lo global en los universos populares. Las experiencias analizadas demuestran que en base a la interacción (muchas veces conflictual y contenciosa) construida en el mundo *off line*, los sectores populares logran acceder a equipamiento informático y adquirir habilidades imprescindibles para sumergirse en los territorios virtuales. Simultáneamente, existe un denodado interés porque los vínculos mediados de manera electrónica se traduzcan en beneficios capitalizables en los territorios “reales” de la vida cotidiana.

La experiencia de los sectores populares con las TIC no puede generalizarse a partir del acceso o el no acceso a los equipamientos tecnológicos. Si un ama de casa de escolaridad primaria no maneja una computadora no significa que esté completamente al margen de sus potenciales beneficios, puede utilizarlos a través de sus hijos. Del mismo modo, el acceso no otorga ningún tipo de garantías a los pobres sobre sus posibilidades de mejorar sus condiciones de vida. Por otra parte, aún en el caso de familias, grupos o movimientos con la misma pertenencia socio cultural y los mismos intereses políticos, existen distintos capitales culturales, experiencias vitales y circuitos diferenciados de socialización de las TIC, que permiten cierto tipo de apropiación y no otro. Cada espacio le da un sentido distinto al proceso socio cultural de apropiación de las TIC, que no está determinado por las posibilidades de la tecnología sino por el universo simbólico de referencias y prácticas compartidas. Y en estos universos, como pudimos advertir en los casos presentados, la diferencia de expectativas y representaciones sobre la incorporación y el uso de las nuevas tecnologías, generan tensiones generacionales, y conflictos por el poder dentro de las mismas familias y movimientos sociales. Como hemos visto respecto a los proyectos de formación y capacitación, muchas veces los objetivos e ideales de los dirigentes no confluyen con las perspectivas de los jóvenes. La temporalidad propia de los líderes trabajadores orientada hacia el largo plazo, preocupada por el mantenimiento de la vida comunitaria

y la formación productiva e integral de sus integrantes y, por el otro lado, la temporalidad de los jóvenes, concentrada en el corto plazo, que encuentra en el trabajo un medio y no un fin en sí mismo y en el consumo la principal vía de integración.

Por último, ambos casos muestran la importancia para el diseño y la evaluación de las políticas de inclusión digital, de incluir no sólo cifras sino también estudios socio-antropológicos sobre realidades socio-culturales de apropiación diferenciadas *in situ*: “las prácticas a través de las cuales la tecnología se emplea y se entiende en contextos cotidianos” (HINE, 2004:15). Este es precisamente el desafío obligado en la reflexión acerca de la naturaleza y las posibilidades de la SIC en cada uno de nuestros países: indagar cuáles son esos usos locales, *situados*, de las TIC, cuál es el significado de esa experiencia para quienes las utilizan, y también para quienes no la utilizan. Un diagnóstico de esta naturaleza involucra necesariamente el estudio de las prácticas locales familiares y comunitarias del uso de otras tecnologías en el ámbito de la producción y en el espacio

doméstico, y también del consumo de los medios de comunicación, para entender de qué manera intervienen en el uso y la representación de las TIC. Asimismo, cualquier diseño de políticas, debe tener entre sus prioridades el estudio de los imaginarios favorables y desfavorables para la incorporación y apropiación de las TIC. Detectar las necesidades reconocidas subjetivamente por cada grupo, género o generación – y no sólo las que se objetivan como prioritarias respecto del desarrollo social y cultural – es de vital importancia para poder generar estrategias diferenciadas de difusión y alfabetización digital. Un imaginario favorable a la incorporación de las TIC asociado a la educación como factor de movilidad social, como es el caso de los padres de sectores populares urbanos, constituye un aliado fundamental para cualquier estrategia ciber alfabetizadora. Un imaginario desfavorable, como es el caso de las comunidades rurales e indígenas más marginadas que no advierten ningún beneficio concreto y palpable de las TIC para su supervivencia cotidiana, puede entorpecer de manera significativa cualquier campaña de difusión y educación.

## Bibliografía

BOURDIEU, P. (1988) *La Distinción*, Taurus, Barcelona.

CASTELLS, M. (2001) *La galaxia Internet*, Editorial Arete, Madrid.

COCCO, G. y otros (2003) *Capitalismo cognitivo: trabalho, redes e inovacao*, DP&A, Río de Janeiro.

FLICHY, P. (1995) *L'innovation technique*, La Découverte, París.

FORD, A. (1999) *La marca de la bestia. Identificación, desigualdades e infoentretenimiento en la sociedad contemporánea*, Editorial Norma, Buenos Aires.

GODOY (2007) “Diferencias y semejanzas en el uso de celulares e Internet entre usuarios y no usuarios de ambas tecnologías en Chile: hallazgos de WIP-Chile 2006”, Seminario “Desarrollo Económico, Desarrollo Social y Comunicaciones Móviles en América Latina”, Fundación Telefónica, Buenos Aires.

GROS SALVAT, B. (2000) *El ordenador invisible: hacia la apropiación del ordenador en la enseñanza*. Gedisa, Barcelona.

HARDT, M. y NEGRI, A. (2004), *Multitud*, Debate, Buenos Aires.

HINE, C. (2004) *Etnografía virtual*. Editorial UOC, Barcelona.

JODELET, Denise (1984) “La representación social: fenómenos, conceptos y teoría”, en S.

JOUËT, J., (1992) « Pratiques de communication et changement social », en Habilitation à diriger des recherches, Décembre 92, Université Stendhal III, Grenoble.

KOROL, C. (comp.) *Piqueteros Mosconi. Cortando las rutas del petróleo*, Ed. Madres de Plaza de Mayo, Buenos Aires

LIZARAZO, D. (2008) “La ansiedad cibernética. Incertidumbres docentes en la escuela secundaria Coloquio”. Ponencia presentada en el Coloquio: *Repensar la inclusión desde las experiencias de los excluidos*, Universidad Autónoma Metropolitana, 3 de diciembre de 2008.

MIÈGE, B. (2000) *Les industries du contenu face à l'ordre informationnel*. Grenoble: PUG.

- MOSCOVICI, *Psicología Social II. Pensamiento y vida social. Psicología social y problemas sociales*, Paidós, Barcelona.
- NEGRI, A. y COCCO, G. (2006) *Global. Biopoder y luchas en una América Latina Globalizada*, Paidós, Buenos Aires.
- ROBINSON, S. (2003) “Los retos culturales de los cibercafés: Los changarros olvidados”, Ponencia presentada en el *Seminario Cultura e Internet*, CRIM, Cuernavaca.
- SENNETT, R. (2000), *La corrosión del carácter*, Anagrama, Barcelona:
- SILVERSTONE, R. (2004) *¿Por qué estudiar los medios? Amorrortu*, Buenos Aires.
- SISTEMA NACIONAL DE CONSUMOS CULTURALES (SNCC) (2006) “Los hábitos informativos de los argentinos”, Informe N° 2/Marzo 2006, SNCC, Buenos Aires.
- \_\_\_\_\_ (2008) Informe N° 4/Marzo 2008, SNCC, Buenos Aires.
- SVAMPA, M. y PEREYRA, S. (2004) *Entre la ruta y el barrio. La experiencia de las organizaciones piqueteras*, Biblos, Buenos Aires.
- THOMPSON, J. (1998) *Los media y la modernidad*. Paidós Comunicación, Barcelona, 1998
- TOUSSAINT, Y. (1992) *Historique des usages de la télématique* en Chambat, Pierre (ed.), *Communication et lien social*, Cité des Sciences et de l'Industrie, Descartes, París.
- TREJO DELARBRE, R. (2006) *Viviendo en el Aleph. La sociedad de la información y sus laberintos*. Gedisa, Barcelona.
- VIRNO, P. (2006) *Ambivalencia de la multitud: entre la innovación y la negatividad*, Tinta Limón, Buenos Aires.
- WINOCUR, R. (2006) “El imaginario popular sobre la incorporación de la computadora en la casa, la familia y el vecindario” en Lindon A., Aguilar M.A y Hiernaux D. (coordinadores) *Lugares e Imaginarios en las Metrópolis*. Anthropos/UAM I.
- WINOCUR, R. (2007) “Los unos y los otros: migrantes y nativos en el mundo de las TIC”, *Anuario de Antropología 2006*, Universidad de Brasilia.