

## Exclusión-inclusión sociodigital: sistemas de creencias y significados de una madre de familia<sup>14</sup>

Jessica Dorantes Segura<sup>15</sup>, Patricia Trujano Ruíz<sup>16</sup>

*Universidad Nacional Autónoma de México*

### Resumen

Este trabajo analizó, desde el construccionismo social, los sistemas de creencias y significados construidos por una usuaria de las Tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en su proceso de exclusión-inclusión sociodigital en el marco de la Sociedad del Conocimiento (SC). Se empleó un método cualitativo con diseño narrativo y una entrevista a profundidad para trabajar con una mujer de 35 años de edad. Se encontró que el proceso de exclusión-inclusión sociodigital de la informante comenzó al inmigrar a la zona céntrica del país y se aceleró por las expectativas y responsabilidades de ser usuaria de las TIC, madre de familia, y los patrones de vida característicos del individualismo occidental contemporáneo. Se puede concluir que las medidas gubernamentales disponibles para garantizar el derecho constitucional de inclusión sociodigital de la población nacional resultan insuficientes, pues éstas continúan focalizándose en el perfil de los(as) usuarios(as) mexicanos(as) de las TIC.

<sup>14</sup> La investigación que se presenta en este artículo es producto del Programa de Doctorado en Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM), y contó con el financiamiento del Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) bajo el Programa de Becas Nacionales.

<sup>15</sup> Licenciada en Psicología por la UNAM. Doctoranda en Psicología Social y Ambiental por la UNAM, FES Iztacala. Examen de Candidatura aprobado. Correo electrónico: jesdors@gmail.com

<sup>16</sup> Doctora en Psicología Clínica por la Universidad Autónoma de Barcelona. Profesora en el Programa de Licenciatura en Psicología, FES Iztacala, así como en la División de Investigación y Estudios de Posgrado de la UNAM. Correo electrónico: trujano@unam.mx

**Palabras clave:** Creencias y significados construidos, Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), Sociedad del Conocimiento (SC), Exclusión-inclusión sociodigital, Construcción Social.

### Abstract

This paper analyzes, on the basis of Social Constructionism, the beliefs and meanings systems constructed by a user of Information and Communication Technologies (ICT), on her social-digital exclusion/inclusion process within the framework of the Knowledge Society (KS). A qualitative method with a narrative design was employed, and the in-depth interview, to work with a 35-year-old woman. It was found that the informant's sociodigital exclusion/inclusion process began when she immigrate to the centrally area of the country and was accelerated by the expectations and responsibilities of being an ICT user, mother of a family, and the patterns of life characteristic of the Contemporary Western Individualism. It could be concluded that the governmental measures available to guarantee the constitutional right of sociodigital inclusion of the national population are insufficient, since these are continued focalizing on the profile of the Mexicans users of ICT.

**Keywords:** Constructed beliefs and meanings; Information and Communication Technologies (ICT); Knowledge Society (KS); Sociodigital inclusion/exclusion; Social Constructionism.

### Introducción

La globalización, el Neoliberalismo y la dominante entrada e inserción de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) conforman a la

hoy denominada *Sociedad del Conocimiento*. La exclusión social al respecto de ésta consiste en la trayectoria de un sujeto o grupo de personas a través de una serie de impedimentos que han

dejado de contenerse en el ámbito económico, en tanto que el conocimiento ha comenzado a ser utilizado como un instrumento de control y cambio social (Estivill, 2003; Gómez-Hernández, Hernández-Pedreño, & Romero-Sánchez, 2017; Martínez, 2014), capaz de trazar una nueva lógica de poder y gobierno extensivo a los individuos, sus conductas, valores y deseos. Así como a sus relaciones con los otros y consigo mismos (Meyers, Erickson, & Small, 2013; Serrano-Cinca, Muñoz-Soro, & Brusca-Alijarde, 2015; Vega, Vico, & Rebollo, 2015).

En este tenor, valdría la pena aclarar que si bien el tránsito de la exclusión a la inclusión sociodigital se fundamenta en el efectivo acceso a la información, además del aprendizaje y la práctica de un conjunto de técnicas para poder adoptar el uso estratégico, político y creativo del conocimiento preexistente y el disponible por medio de la telefonía fija y la celular, Internet y la creciente variedad de dispositivos con conexión a la web, es decir, las TIC (Estivill, 2003; Gómez-Hernández et al., 2017; Meyers et al., 2013), la tendencia a nivel internacional ha sido utilizar los indicadores de acceso, uso y posesión de Internet. Este último como exponente máximo de las TIC. Con el fin de mapear el virtual proceso de inclusión sociodigital que está sucediendo en el mundo, el cual, de

acuerdo con el más reciente comunicado de la International Telecommunication Union (ITU), entidad de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), ni siquiera se aproxima al 50% de la población mundial, pues se calcula que existen más de 3,900 millones de personas que todavía no utilizan Internet, frente a los 3,500 millones de usuarios de esta tecnología (ITU, 2016).

Situación que en Latinoamérica se manifiesta en un tercio de su población sin uso de Internet (Galperin, 2017; ITU, 2016), y que, específicamente en México, es común, a pesar de la aspiración del Gobierno Federal encabezado por Enrique Peña Nieto, de “hacer de México una dinámica y fortalecida Sociedad del Conocimiento” (Gobierno de la República, 2013, p. 16), ya que tan solo durante 2016, la porción oficialmente reconocida de conacionales mayores de 6 años, que no eran usuarios de Internet en el territorio nacional ascendía al 46% (Agencia Informativa Conacyt, 2017). Cifra que consideramos constituye una alerta sobre la existencia de un colectivo inmediato sensible a la exclusión sociodigital en el país, que de acuerdo a la información contenida en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) (Gobierno de la República, 2013) y a las estadísticas más actuales de penetración de las TIC en el contexto mexicano (Asociación de Internet.MX, 2018), sabemos que se conforma por

los actores sociales que rebasan la edad de 34 años y están fuera de alguna situación educativa formal o laboral que demande el uso continuo de estas tecnologías.

Ante este panorama, en donde el gobierno federal peñista parece haberse focalizado en fomentar la inclusión sociodigital entre los(as) niños(as) formalmente inscritos(as) en los últimos grados de la educación primaria, mediante la distribución gratuita de casi 2 millones de ordenadores portátiles y tabletas, no podemos dejar de insistir en que el proceso de exclusión-inclusión sociodigital afecta a la población en general.

Porque no tan distante de esa generación de jóvenes escolarizados están todos aquellos padres, madres, tutores y/o hermanos(as), que aun con la implementación de la Estrategia Digital Nacional (EDN) (México Digital, 2018) y la puesta en marcha del programa Punto México Conectado (Punto México Conectado, 2018), siguen mostrándose como un colectivo social, que sin el respaldo de una institución educativa (Meyers et al., 2013; Trucco, 2013), ni noción clara de las implicaciones del ejercicio del poder oficial y los contrapoderes que pueden emerger ante la instauración de un gobierno electrónico (Martínez, 2014; Serrano-Cinca et al., 2015), están teniendo que buscar sus

propios recursos tangibles y relacionales para posibilitar su acceso, uso, adquisición y adopción de las TIC. Asimismo de la información, las habilidades y el conocimiento necesarios, que como conjunto de aprendizajes y experiencias personales, les permitan enfrentar los discursos totalizadores que están teniendo lugar y van ganando terreno en el contexto de la *Sociedad del Conocimiento* (Estivill, 2003; Martínez, 2014; Méndez & Rodríguez, 2011).

Por todo lo anterior, en el presente trabajo nos aproximamos al fenómeno del proceso de exclusión-inclusión sociodigital desde el marco teórico del sonstruccionismo social; el cual parte de la premisa de que cualquier representación del mundo social es un producto propenso a la construcción y reconstrucción del 'yo' individuo, que emerge frente a, a través de y entre la otredad (Gergen & Gergen, 2011). Por ello, subraya la necesidad de dialogar con ese(a) otro(a), que aunque se crea ajeno(a), resulta esencial para comprender la multiplicidad de voces y ecos que repercuten en la construcción de la realidad social (Ibáñez, 1994; Limón, 2005).

De esta manera, se asume que el mundo social en cuanto simbólico se vuelve organizado y real mediante el uso del discurso como acción y pro-

yección de la conciencia humana durante los intercambios sociales (Gergen & Gergen, 2011; Wittgenstein, 1988). Ya que la matriz cultural se compone y modifica activamente por la construcción de los conocimientos y de las realidades, los cuales, en tanto ejes de la intersubjetividad, las convenciones lingüísticas y los presupuestos compartidos, crean un consenso sobre la existencia de un mundo de significados comunes (Berger & Luckmann, 1968; Ibáñez, 1994; Limón, 2005). De ahí que el objetivo de este estudio sea analizar los sistemas de creencias y significados contenidos en el relato que una usuaria de las TIC y madre de familia construyó de su proceso de exclusión-inclusión sociodigital en el Estado de México.

## Método

*Diseño.* La investigación tuvo un enfoque cualitativo, que en coincidencia con la perspectiva teórica del construccionismo social y el diseño narrativo, indagó los hechos y los procesos que constituían la experiencia y el sentido contenido en el relato de nuestra colaboradora (Hernández, Fernández-Collado, & Baptista, 2010).

*Instrumento.* Partiendo de la idea que Gergen y Gergen (2011) e Ibáñez (1994), tienen acerca del lenguaje como un instrumento de acceso a las

prácticas sociales, las conductas intencionadas y al flujo intersubjetivo, relacional y cotidiano del conocimiento que sirve para definir la realidad social, se diseñó un guion de entrevista a profundidad, para conocer y analizar desde la experiencia subjetiva de una usuaria de las TIC, su proceso de exclusión-inclusión sociodigital. Se abordaron los temas de la estimación de las fuentes proveedoras de inclusión sociodigital y sus efectos para la adhesión a la *Sociedad del Conocimiento*; la identificación, postura y posición en la *Sociedad del Conocimiento*; los factores que facilitaron y/o dificultaron su inclusión sociodigital; y su acceso, participación y apropiación real y efectiva de las TIC en la *Sociedad del Conocimiento*.

*Participante.* Se trabajó con una mujer que llamaremos Reina, de 35 años, con estudios de educación primaria, originaria del estado de Guerrero, habitante del Estado de México desde hace 19 años, en donde vivía con su marido, sus dos hijas adolescentes y un hijo de 5 años y combinaba las labores del hogar con un trabajo como empleada doméstica.

Reina empezó a relacionarse con las TIC siendo una adolescente, cuando llegó al Estado de México. Se identificó como usuaria de las TIC, pero no al grado en el que sus hijas, hijo y esposo

suelen emplearlas y disfrutarlas. En casa se vinculó con el teléfono celular guiada por su esposo. Posteriormente, ella y su familia adquirieron y adoptaron el uso de Tablet, X-box y Smart TV, así como del teléfono fijo, Internet y televisión por cable. Al exterior de su domicilio, se convirtió indirectamente en usuaria del café-Internet y en el principal soporte económico de las tareas extraescolares encomendadas a sus hijas, en sus clases de computación. Su vinculación con las TIC le permitía mantenerse al pendiente de ellas y en contacto con sus familiares al utilizar el móvil, Facebook y WhatsApp, además de comunicarse vía celular y teléfono fijo con las personas con quienes laboraba antes y al momento de la entrevista.

*Procedimiento.* La participante fue elegida deliberadamente tomando en cuenta el perfil del segmento de la población (Mertens, citado en Hernández et al., 2010) propensa a la exclusión sociodigital en México, el cual se definió con base en la información dispuesta en el PND (Gobierno de la República, 2013) y las estadísticas nacionales de usuarios de Internet (Asociación de Internet.MX, 2018).

Se contactó a la entrevistada directamente en su contexto laboral, pues éste coincidió con el de una

extensa variedad de usuarios(as) de las TIC. De este modo, se le invitó a formar parte de la investigación explicándole el objetivo general y el procedimiento de la misma. Habiendo aceptado participar, se revisó el *Consentimiento Informado* elaborado para este estudio, a través del cual nuestra informante conoció los derechos y las obligaciones del participante-investigador, escogió el seudónimo de Reina para referirnos a ella en este trabajo y autorizó que se audio-grabara la entrevista con fines académicos y de divulgación científica.

*Análisis de datos.* La entrevista a profundidad fue analizada desde la secuencia narrativa contenida en los ejes temáticos del diseño de la investigación (Valles, 1999). Posteriormente, dicha narrativa fue organizada e interpretada mediante una estructura tridimensional (Hernández et al., 2010; Vega et al., 2015), en la cual se contemplaron aquellas situaciones (físicas, histórico-políticas y socio-culturales), secuencias de tiempo e interacciones de nuestra participante, *consigo misma* y con los otros(as), que constituían los sistemas de creencias y significados, las normas y expectativas sociales y el mundo relacional, que daban sentido a su proceso de exclusión-inclusión sociodigital.

En congruencia con el objetivo de este estudio, a continuación presentamos exclusivamente el análisis correspondiente a los sistemas de creencias y significados, que, acorde al construccionismo social, constituyen la parte del relato que dota de continuidad, organización y jerarquía a las formas de vida, ya que vinculan el sistema de reglas y las convenciones compartidas (Gergen & Gergen, 2011; Wittgenstein, 1988), que nos proveen de sentido y entendimiento para reformularnos y cohesionarnos a la realidad social.

## Resultados

Dado que los sistemas de creencias y significados construidos por nuestra entrevistada en su proceso de exclusión-inclusión sociodigital convergieron en torno a su experiencia en calidad de usuaria de las TIC y madre de dos muchachas adolescentes y un niño, en este apartado mostraremos los resultados del análisis de los dos ejes temáticos más relevantes.

### Estimación de las fuentes proveedoras de inclusión sociodigital y sus efectos para la adhesión a la Sociedad del conocimiento

La migración en el *sistema de creencias y significados* de Reina aparece como una experiencia crucial para comenzar a vincularse con las TIC, que si

bien evoca un sentido de pertenencia escindida entre su natal estado de Guerrero y el Estado de México, también muestra la superación de las deficiencias económicas e infraestructurales que le impedían, a ella y a la comunidad en la que vivía, utilizar e incluso acceder al teléfono en su modalidad pública, debido al desabasto de una red de cableado telefónico.

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

De esta manera, su traslado a las demarcaciones de la Zona Metropolitana del Valle de México (ZMVM) adquirió el significado de una búsqueda y construcción de oportunidades, que empezaron a materializarse una vez que se integró al ámbito laboral como trabajadora del hogar. Esta situación favoreció su independencia económica, al mismo tiempo que la convirtió en su principal fuente proveedora de inclusión sociodigital por más de trece años, periodo durante el cual solicitó a la señora con quien trabajaba que le enseñara a utilizar el teléfono fijo y se lo rentara para llamar a unos familiares que, viviendo en Guerrero, mediaron la comunicación entre ella y sus padres, hasta que la

hermana, con quien se alojó recién llegada al Estado de México, pudo contratar su propia línea telefónica y cedió a arrendarle dicho servicio.

Posteriormente, el esposo de nuestra entrevistada introduciría el teléfono celular como un dispositivo alternativo para mantenerse comunicados, con lo cual reemplazó el soporte material que le ofrecían la empleadora y la hermana de Reina. Con esta acción, además de colaborar afectivamente a la relación de pareja, también aumentó su participación económica, lo que desembocó en la contratación del servicio de telefonía fija e Internet para el hogar.

Por lo tanto, otra fuente, si bien no económica, ni material, pero sí afectiva de suma importancia en el proceso de inclusión sociodigital de Reina ha sido su familia, quien le ha comprometido a buscar y fortalecer diversos canales de comunicación, tal y como se muestra a continuación:

*(...) por lo menos digo "un mensaje con mi familia y sé que están bien" (...) Eso es lo que [a mi] más me interesa, ¡la familia! (...) y con mis hijas (...) que mis hijas tienen como más conocimiento, [y] aprenden más (...)*

Asimismo, la intensidad del significado en torno a su familia, le ha hecho esforzarse por desplegar

ante sus hijas e hijo un cúmulo de nuevas oportunidades a las que, tal vez sin haber podido acceder o habituarse durante su niñez o adolescencia, ya como madre parece darse cuenta de que dependen cada vez más del conocimiento desarrollado en el ámbito académico y del obtenido mediante las TIC. Creencia que parece haberse afianzado cuando sus hijas comenzaron a recibir clases de computación como una asignatura del currículo oficial en la institución educativa básica y pública a la que asistían:

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

Del pasaje anterior, llama la atención la inmediatez con que la familia de Reina fue obligada a ceder a las demandas de la institución educativa, pues aunque por disposición federal la materia de Computación era impartida gratuitamente y dentro del horario escolar, esto no impidió que las tareas extras significaran un gasto no progra-

mado de dinero y tiempo. Así como de una búsqueda de los sitios y las personas que les podrían auxiliar ante su inexperiencia y carencia de los bienes y servicios relacionados con las TIC, que desde ese momento se volvieron esenciales para que sus hijas cumplieran con sus compromisos académicos.

Consecuentemente, la exposición de las hijas de Reina al curso de computación parece haber facilitado y hasta acelerado la introducción de la familia en una carrera por poseer y adoptar la mayor cantidad de dispositivos y servicios afines a las TIC. Entre ellos se distinguen: dos tabletas que Reina le regaló a sus hijas para sustituir los teléfonos celulares que anteriormente les había obsequiado y que las jóvenes terminaron descomponiendo, un X-box que su esposo le compró específicamente a su hijo menor, y una smart TV para el uso de la familia. Además de haberse convertido en beneficiarios de un servicio que al proveerles de línea telefónica e Internet, también incluía televisión por cable.

### Identificación, postura y posición en la Sociedad del Conocimiento

Si bien Reina se identificó como usuaria de las TIC, pudimos distinguir que sus *sistemas de creencias y significados* parecían estar más vinculados al

hecho de fungir como madre de familia y a su concepción acerca de la maternidad, en contraste con el gusto, interés y fascinación que sus hijas, su esposo e incluso su hijo menor suelen mostrar al emplear, explorar y aprender de los dispositivos y servicios TIC disponibles en su vivienda.

A pesar de eso, Reina reconoció que su labor de madre se había favorecido los últimos dos años debido al uso de la línea telefónica en casa, pero sobre todo por su adopción del teléfono celular. Pues aunque este había sido introducido por su marido cinco años atrás, no fue hasta que sus hijas entraron a la adolescencia y a la escuela secundaria que ella comenzó a percibir la utilidad que ambos dispositivos le otorgaban para mantenerse comunicada y atenta a las actividades de sus hijas e hijo, sin descuidar el cumplimiento de las numerosas actividades del hogar y de su trabajo fuera de casa:

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

Sin embargo, la experiencia de ser madre, aunada a las expectativas de cuidado y vigilancia de las(os)

hijas(os), han urgido a que Reina se replantee tanto su postura como su identidad ante las TIC. De este modo, su falta de interés, fastidio y disgusto por Internet se han convertido en elementos secundarios de cara a la atracción de sus hijas por las TIC, así como de su predilección por las redes sociales en Internet y la indeseable cercanía con personas que, aun desde terrenos supuestamente virtuales, ya les han provocado daños muy reales. Tal y como nos comentó Reina que le sucedió a su hija mayor semanas antes de siquiera haberla contactado, pues la muchacha fue víctima de las publicaciones emitidas por un desconocido en su perfil de Facebook, en las que aseguraba haber sostenido relaciones sexuales con la menor de quince años. Así se refirió nuestra entrevistada:

*(...) notaba a [mi hija] rara pero no me decía nada (...) [Ya] hasta después (...) me [enteré] por una amiga [mía] (...) [pero] dejé que [mi hija] me dijera, porque también [las adolescentes] se ponen como en un plan así de como que piensan que uno las ataca (...)*

Esta situación en particular evidencia que si ya de por sí la crianza es una tarea ardua, actualmente puede complicarse aún más al tener que aprender a lidiar con las desventajas y riesgos de las

TIC, como lo representa el hecho de que muy a pesar del propósito de nuestra informante y su esposo de proveer a sus hijas de tabletas e Internet en el hogar para favorecer su aprendizaje y el cumplimiento de sus responsabilidades académicas, así como para incrementar la tranquilidad de Reina al reducir la necesidad de visitar el café-Internet, sus hijas podrían estar igual o tal vez más expuestas a difamadores, acosadores y otros tantos abusadores en la red. Esto debido en gran parte al escaso, sino es que nulo, conocimiento digital por parte de muchos padres y tutores del hogar, quienes no han logrado proponer un cerco de seguridad cibernética en torno a los dispositivos y servicios TIC que la familia entera ha ido acogiendo gradual y voluntariamente.

Desafortunadamente, el desconocimiento de Reina frente a las TIC, el desconcierto que le produce la transición de sus hijas por la adolescencia, y la ausencia disciplinar de su marido en estos tópicos, la han orillado a delegar el establecimiento de medidas cautelares que podrían considerarse básicas a personas y grupos ajenos a su ámbito familiar. Valga como ejemplo la reacción exhibida por parte de los(as) amigos(as) de su hija mayor, quienes después de leer en Facebook las

publicaciones sobre el supuesto encuentro sexual de la menor, actuaron de la siguiente forma según nos contó Reina:

*(...) [Mi hija] tuvo problemas con sus amigos (...) de la escuela, [porque] (...) [ella] dice que le decían "¡zorrita!" (...) Entonces, ella así como que se molestaba. Pero le digo "esas son las consecuencias de que tú aceptas personas sin conocer", y lo más peor es que ella también se puso a decir que sí era verdad, o sea, se le hizo fácil (...)*

Respecto a este punto, resulta interesante el modo en que Reina se relaciona con sus hijas desde una postura de madre joven, intentando ser comprensiva con las decisiones que toman para resolver por ellas mismas los retos de esta etapa de sus vidas al interactuar con las TIC. Sin embargo, al mismo tiempo considera que ellas han cometido errores cuyas consecuencias ya están sufriendo. Por ello, dentro de esta complejidad familiar se pudo apreciar el peso de las opiniones vertidas por terceras personas, pero sobre todo, la necesidad y capacidad para negociar constantemente las reglas de acceso a los dispositivos tecnológicos y sus contenidos, desde lo más cotidiano, como el uso o no de contraseñas para bloquearlos.

## Discusión y Conclusiones

A la luz de las tendencias mundiales que postulan a la *Sociedad del conocimiento* como el próximo orden social imperante (Avendaño & Chao, 2010; Estivill, 2003), y las focalizadas, sino es que insuficientes acciones llevadas a cabo por el gobierno mexicano con el fin de garantizar la inclusión digital de la población (Agencia Informativa Conacyt, 2017; Gobierno de la República, 2013; México Digital, 2018; Punto México Conectado, 2018), el caso de Reina parece recordarnos que el eje central de este mega proyecto lo constituye cada persona en lo individual, aunque en un contexto relacional (Gómez-Hernández et al., 2017; Meyers et al., 2013; Trucco, 2013; Vega et al., 2015). Es decir, que su concreción depende de la comprensión y vinculación con que cada persona, en calidad de usuario(a) potencial de la información, el conocimiento y las habilidades disponibles tanto fuera como por medio de las TIC, pueda aproximarse y aprehender de este fenómeno aun en desarrollo.

Por eso, para hablar de Reina como usuaria de las TIC y participante en el prototipo de organización social que representa la *Sociedad del conocimiento*, resulta esencial hacer referencia a la construcción de una realidad sociocultural, en la que sus creen-

cias y significados acerca de la *búsqueda de más y mejores oportunidades* coincidieron para redefinir tanto su plan como su estilo de vida. Lo cual derivó en que su proceso de inclusión sociodigital iniciara en respuesta a una necesidad personal por permanecer comunicada con su familia, para consolidarse una vez que la institución gubernamental y la escolar agregaron la asignatura de Computación en el plan de estudios de educación básica. De este modo, ambas entidades pueden ser reconocidas como fuentes proveedoras de inclusión digital mediante coacción (Méndez & Rodríguez, 2011), pues estas urgieron el uso de las TIC por parte del padrón de alumnos(as) que comenzaron a ser evaluados(as) por los contenidos pedagógicos de dicha materia, mientras que las responsabilidades de acceso a esas tecnologías recayeron en los familiares con solvencia económica de los(as) menores.

Aspecto que en el caso de la identificación de Reina como usuaria de las TIC, parece haber sido interpretado como una invitación a adherirse a un estilo de vida más afín al individualismo occidental contemporáneo y sus características conductas tendientes al consumismo y al aislamiento (Martínez, 2014; Meyer et al., 2014). Porque a medida que la familia de nuestra informante fue invirtiendo en la posesión de dispositivos y servicios

afines a las TIC, sus actividades antes acopladas a los horarios y tarifas del café-Internet, comenzaron a ubicarse en el espacio físico de la casa. Lo cual, aunque ha permitido que Reina disponga en su propio hogar del apoyo afectivo y cognitivo de su familia para consultar sus dudas sobre las TIC (Vega et al., 2015), eventualmente también pudiera afectar su interacción con otras personas que como ella, estén aprendiendo a afrontar las repercusiones cognoscitivas y psicoafectivas que el acoso escolar (González, 2016), puede significar para las víctimas, perpetradores y comunidades próximas a tal fenómeno.

Ya que esa cada vez más acentuada presencia de las TIC, las redes sociales digitales y las exigencias académicas actuales, pueden favorecer el acceso de los(as) menores a contenidos pornográficos o a células de prostitución y de trata de personas, así como a verse gradual, extendida y reiteradamente invadidos en su intimidad del espacio virtual al físico, y del físico al virtual, tal y como le sucedió a la hija mayor de Reina. O incluso, que los deberes y expectativas en torno a los(as) padres y madres de los(as) niños(as) y jóvenes usuarios(as) de las TIC, se acoplen a lo que actualmente se considera un patrón de roles de género tradicionales. Desde el cual cabría la posibilidad de que a Reina se le impusiera acatar todas las responsabilidades de la

crianza de sus hijos, en la relación que están construyendo con las TIC, aun sin que ella misma cuente con los recursos socio-afectivos y/o cognitivos esenciales para llevarlo a cabo.

En este orden de ideas, nuestra perspectiva acerca de Reina es la de una persona que ha ido revirtiendo la insatisfacción y el malestar subjetivos derivados de la exclusión social (Estivill, 2003; Gómez-Hernández et al., 2017) que vivenció más acentuadamente hasta la adolescencia, momento en que comenzó a visualizar su implicación en esa realidad social (Berger & Luckmann, 1968; Ibáñez, 1994), y a consumir el plan de vida al que aspiraba para sí misma y, posteriormente, también para su familia.

Así pues, en el proceso de la exclusión a la inclusión sociodigital de Reina, es posible apreciar un uso estratégico de la información, sus agentes y medios (Gómez-Hernández et al., 2017; Meyers et al., 2013), pues ha aprendido a operar y acoger el teléfono fijo, el móvil, WhatsApp y Facebook, en ambientes predominantemente informales auxiliada de una red de personas que le resulta esencial, ya que ella pertenece al colectivo de ciudadanos marginados que el Gobierno Mexicano no ha logrado captar, pese a que el objetivo de la EDN y el programa Punto México Conectado,

es promover y capacitar a la población en general en lo relativo al uso de Internet y las TIC (Agencia Informativa Conacyt, 2017; México Digital, 2018; Punto México Conectado, 2018).

## Referencias

- Agencia Informativa Conacyt, Tele con ciencia. (2017, julio 25). *Internet para todos - México conectado/ En Entrevista: Conacyt*. [Video de divulgación]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=G2lhY28kXgU>
- Asociación de Internet.MX. (2018). *14° Estudio sobre los hábitos de los usuarios de Internet en México 2018*. Recuperado de <https://www.asociaciondeinternet.org.mx/es/component/remository/function/startdown/81/lang.es-es/?Itemid=>
- Avendaño, V., y Chao, M. (2010). La sociedad del conocimiento y su expansión en América Latina. *Revista de Investigación Social*, 7(11), 99 - 114. Recuperado de [http://ru.iis.sociales.unam.mx:8080/jspui/bitstream/IIS/5346/1/05\\_avendano.pdf](http://ru.iis.sociales.unam.mx:8080/jspui/bitstream/IIS/5346/1/05_avendano.pdf)
- Berger, P., y Luckmann, T. (1968). *La construcción social de la realidad*. Buenos Aires: Amorrortu.
- Estivill, J. (2003). *Panorama de la lucha contra la exclusión social: Conceptos y estrategias*. Ginebra: Oficina Internacional del Trabajo (OIT).

- Galperin, H. (2017). Why Are Half of Latin Americans Not Online? A Four-Country Study of Reasons for Internet Nonadoption, *International Journal of Communication*, 11, 3332 – 3354. Recuperado de <http://ijoc.org/index.php/ijoc/article/view/6287/2114>
- Gergen, K., y Gergen, M. (2011). *Reflexiones sobre la construcción social*. Barcelona: Paidós.
- Gobierno de la República. (2013). *Plan Nacional de Desarrollo 2013 – 2018*. México: Autor. Recuperado de <http://pnd.gob.mx/wp-content/uploads/2013/05/PND.pdf>
- Gómez-Hernández, J., Hernández-Pedreño, M., & Romero-Sánchez, E. (2017). Social and digital empowerment of vulnerable library users of the Murcia Regional Library, Spain. *El profesional de la información*, 26(1), 20 - 32. doi: <https://doi.org/10.3145/epi.2017.ene.03>
- González, A. (2016). Factores de riesgo en el ciberacoso: revisión sistemática a partir del modelo del triple riesgo delictivo (TRD). *IDP. Revista de Internet, Derecho y Política*. (22). doi: <http://doi.org/10.7238/idp.v0i22.2971>
- Hernández, R., Fernández-Collado, C., y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. (5ª. ed.). México: McGraw Hill.
- Ibáñez, T. (1994). *Psicología social construccionista*. Guadalajara: Universidad de Guadalajara.
- International Telecommunication Union. (2016). *ICT facts and figures 2016*. Recuperado de <https://www.itu.int/en/ITU-D/Statistics/Documents/facts/ICTFacts-Figures2016.pdf>
- Limón, G. (2005). *El giro interpretativo en psicoterapia*. México: Pax.
- Martínez, P. (2014). Unidos por la red, separados por el Estado. Una lectura sobre la inclusión digital en Colombia. *Trans-pasando Fronteras*, (6), 157 - 182. doi: <https://doi.org/10.18046/retf.i6.1874>
- Méndez, S., y Rodríguez, E. (2011). Consecuencias futuras del despertar de una generación de adolescentes digitales. Escenarios posibles. *Revista de Estudios de Juventud*, 11(92), 11 - 36. Recuperado de <http://www.injuve.es/sites/default/files/RJ92-04.pdf>
- México Digital. (2018). *Estrategia Digital Nacional*. (2017). Recuperado de <https://www.gob.mx/mexicodigital/>
- Meyers, E., Erickson, I., & Small, R. (2013). Digital literacy and informal learning environments: an introduction. *Learning, Media and Technology*, 38(4), 355 – 367. doi: <https://doi.org/10.1080/17439884.2013.783597>

- Punto México Conectado. (2018). *Centro de Inclusión Digital*. Recuperado de <http://www.pmc.gob.mx/>
- Serrano-Cinca, C., Muñoz-Soro, J., & Brusca-Alijarde, I. (2015). A multivariate study of the digital divide and digital exclusion. 26Th European Regional ITS Conference, Madrid, 2015.
- Trucco, D. (2013). The digital divide in the Latin American context. In M. Ragnedda & G. Muschert (Eds.), *The Digital Divide. The Internet and social inequality in international perspective* (251 - 267). New York: Routledge.
- Valles, M. (1999). *Técnicas cualitativas de investigación social. Reflexiones metodológicas y prácticas profesionales*. Madrid: Síntesis.
- Vega L., Vico A., y Rebollo, A. (2015). Motivaciones de uso de las redes sociales para el desarrollo del capital social de las mujeres de entorno rural. *Icono 14*, 13(2), 142 - 162. doi: <https://doi.org/10.7195/ri14.v13i2.839>
- Wittgenstein, L. (1988). *Investigaciones filosóficas*. Barcelona: Crítica.