

Políticas sociales de inclusión Digital. Un abordaje desde la experiencia de destinatarios del Programa Punto Digital, en el primer cordón del Conurbano 2022 - Políticas sociales de inclusión Digital. Un abordaje desde la experiencia de destinatarios del Programa Punto Digital, en el primer cordón del Conurbano 2022.

Diego Tomás Araujo Poumé, Bruno Blasi, Facundo Vázquez y Carolina Vivern.

Cita:

Diego Tomás Araujo Poumé, Bruno Blasi, Facundo Vázquez y Carolina Vivern (2023). *Políticas sociales de inclusión Digital. Un abordaje desde la experiencia de destinatarios del Programa Punto Digital, en el primer cordón del Conurbano 2022 - Políticas sociales de inclusión Digital. Un abordaje desde la experiencia de destinatarios del Programa Punto Digital, en el primer cordón del Conurbano 2022*. *Bitácora académica*, Nro (1), 166-195.

Dirección estable: <https://www.aacademica.org/araujo.tomas/3/1.pdf>

ARK: <https://n2t.net/ark:/13683/pGwx/qXw/1.pdf>



Esta obra está bajo una licencia de Creative Commons.
Para ver una copia de esta licencia, visite
<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.es>.

Acta Académica es un proyecto académico sin fines de lucro enmarcado en la iniciativa de acceso abierto. Acta Académica fue creado para facilitar a investigadores de todo el mundo el compartir su producción académica. Para crear un perfil gratuitamente o acceder a otros trabajos visite: <https://www.aacademica.org>.

Publicación de trabajos
académicos de estudiantes
de la Carrera de Sociología,
Facultad de Ciencias
Sociales, UBA.

BiTáCoRa 3

Académica



.UBA SOCIALES 35 AÑOS
Facultad de Ciencias Sociales



Primavera 2023





Institucional

Carrera de Sociología
Facultad de Ciencias Sociales
Universidad de Buenos Aires
Santiago del Estero 1029 CABA

Autoridades de la Carrera

Dr. Rodrigo Salgado

Director

Dra. Sandra Guimenez

Secretaria Académica

Dra. Cecilia Rossi

Secretaria de Relaciones
Interclaustrales

Lic. María Agustina Rossi

Lashayas

Coordinadora de Gestión
Institucional

Lic. Giuliana Fernández

Coordinadora de
Comunicación

Lic. Darío Capelli

Coordinador Programa UBA
XXI

Gabriela Strocovsky

Jefa de Departamento

Claudia Morales

Violeta Bruck

Magdalena Defferrari

Secretarias

Editorial

*El sueño se hace a mano y sin permiso
arando el porvenir con viejos bueyes*
Silvio Rodríguez

Con enorme alegría y orgullo acercamos este tercer número de la Bitácora Académica. Alegría, porque esta publicación, producto del trabajo colectivo, es una forma de celebración de la vida de nuestra Carrera, atravesada por debates y encuentros. Orgullo, porque todo el contenido es uno de los múltiples resultados del conocimiento producido en nuestras aulas, una hoja de ruta con un horizonte sin dudas augurioso.

Decíamos en la editorial del número anterior, que la etimología de la palabra bitácora remite a una especie de habitáculo, “casa pequeña”, antes de la extensión de la navegación. La palabra bitácora contiene, pues, la idea de un espacio que se habita, necesario para enfrentar lo desconocido y construido de modo cooperativo. Y eso es precisamente lo que hacemos en nuestra vida común en la Carrera de Sociología en particular y la Facultad de Ciencias Sociales en general. En el presente, una bitácora es un documento. Un registro que guarda lo aprendido y por tanto “un lugar” al que ir cuando se quiera emprender un camino similar, cuando se tenga un proyecto. La bitácora es una nueva suerte de brújula, es un documento de futuro, cartografía de nuestro espacio. De eso se trata, de conocernos y reconocernos, leernos y hacer circular el conocimiento de lo que producimos colectivamente en nuestras aulas.

Considérese también este número como un tributo a los cuarenta años de democracia que está cumpliendo nuestro

Autorxs

Arakaki, Natalia | Araujo
Poumé, Tomás | Bellia
Cordido, Cecilia | Blasi, Bruno
| Campi, Aldana | Centola,
María Agustina | Chiraulo,
Julieta Sofía | Churruarin, Luz
Irupé | Colicchia, Francesco |
Delari, Mercedes | Dinoia,
Franco | Diosquez, Luciana |
Ferreira, Azul | Frigerio
Ceballos, Eugenia | García
Spriegel, Miranda | Giusti,
Tomás | Gongora, Abril |
Grillone, Juan Santiago |
Hernández Fajardo, Natalia |
Lauro, Marina | Lestard,
Nicolás | Maldonado, Juan
Santiago | Mallaviabarrena,
Belén | Markstein, Melina
Clara | Méndez, Lucas Nicolás
| Montiel, Ludmila | Parola,
Chiara | Pazos, Nuria Jazmín |
Piñeiro, Carolina Luciana |
Ramos, Cristina | Restivo,
Mariano | Rey, Lucas | Rivera,
Sofía Eugenia | Rodríguez
Durán, Santiago | Samek,
Milena | Scheiner, Tomás |
Schiaffino, Matias | Soria,
Joaquín | Sosa March,
Guadalupe | Stratta, Juana |
Vázquez, Facundo | Vivern,
Carolina

país, porque cabalmente es un ejercicio de democratización e inclusión, que cuestiona con su propia existencia la idea de meritocracia tan instalada en nuestros días, que hacemos con lo que tenemos: capacidad de trabajo, solidaridad y una testaruda convicción por lo público. Porque sabemos de qué lado de la mecha estamos, y porque necesitamos reafirmar nuestro compromiso con lo público como sabemos hacerlo: produciendo conocimiento crítico, cuestionando lo existente, sembrando memoria con nuestras investigaciones y participando de las luchas, las grandes y las cotidianas, en las aulas y las calles, por una sociedad justa.

Transitamos un momento histórico que probablemente es bisagra. Un momento en que se debate si este espacio de reflexión y acción que es la Universidad Pública merece seguir existiendo, un momento en que afloran el negacionismo y se pregona la absoluta mercantilización de la vida. Y la Sociología tiene mucho para decir -como se dice en las páginas que siguen- y hacer: por eso creamos espacios en los que docentes y estudiantes participamos de proyectos con organizaciones sociales y de trabajadorxs, por eso estamos reconstruyendo las historias de vida de nuestrxs compañerxs estudiantes detenidos-desaparecidos durante el terrorismo de Estado. Por eso nuestro compromiso, como demos universitario, a seguir fomentando la participación y el debate fraternos.

En las 383 páginas que constituyen esta publicación se presentan más de treinta trabajos producidos por estudiantes de la Carrera de Sociología en el marco de las materias. Feminismo, género, cuidados, reflexiones teóricas, redes sociales, trabajo, educación, la organización obrera en los setenta, son algunas palabras clave que podrían officiar de punta del ovillo de un proyecto que invitamos a leer, a compartir y comentar. Una publicación que hacemos entre todes. Una publicación que también crea comunidad.

Índice

Cultura, Significación, Comunicación, Identidades

De los etnométodos de la socialización homosexual oprimida a los procesos de politización y legitimación del colectivo LGBTIQ+

Rodríguez Durán, Santiago

Pág. 7

La figura política y el cuerpo de Eva Perón en el imaginario social antiperonista: manifestaciones en la literatura y la dramaturgia argentina

Pazos, Nuria Jazmín | Arakaki, Natalia |

Restivo, Mariano | Maldonado, Juan

Santiago

Pág. 15

El rol de los partidos de izquierda en las “vías al socialismo” de Cuba y Chile

Schiaffino, Matías | Soria, Joaquín Soria

Pág. 31

Emociones y nuevos actores políticos: un análisis comparativo de la centro derecha y la derecha radicalizada

Ferreira, Azul | Mallaviabarrena, Belén |

Parola, Chiara | Sosa March, Guadalupe

Pág. 36

El cristianismo en la construcción de la subjetividad

Montiel, Ludmila

Pág. 54

Github Copilot: Nuevas tecnologías, nuevos problemas para la protección de datos

Méndez, Lucas Nicolás

Pág. 62

Mujeres Alteradas. Representaciones sociales de la familia, cuestionamientos y silencios

Lestard, Nicolás

Pág. 71

“El ballroom salva vidas”: expresiones subculturales y contraculturales como espacio de militancia y refugio de y para diversidades en Latinoamérica

Diosquez, Luciana | Samek, Milena | Centola, María Agustina

Pág. 86

Las desigualdades sociales perpetuadas desde el mundo virtual. Una exploración desde los videojuegos

Lestard Nicolás

Pág. 105

Antiperonismo en los planteos de la Asamblea Nacional de Mujeres y la participación política de las mujeres en clave de género y clase entre 1975 y 1949 en Argentina

Churruarín, Luz Irupé | Rey, Lucas

Pág. 117

Economía, trabajo

El neoliberalismo en la era digital

Ramos Cristina

Pág. 130

Estado y políticas públicas

La brecha entre la educación secundaria y el acceso a un empleo de calidad

Markstein, Melina Clara

Pág. 155

Políticas sociales de inclusión Digital. Un abordaje desde la experiencia de destinatarios del Programa Punto Digital, en el primer cordón del Conurbano 2022

Blasi, Bruno | Araujo Poumé, Tomás | Vivern, Carolina | Vázquez, Facundo

Pág. 166

La (des)igualdad: problema práctico y teórico
Bellia Cordido, Cecilia
Pág. 196

**Filosofía, Teoría, Epistemología,
Metodología**

El conocimiento como praxis colectiva.
Luces y sombras epistémicas a partir del giro
pragmático de la filosofía
Restivo, Mariano
Pág. 202

La dominación capitalista en occidente: un
recorrido por el siglo XX
Colicchia, Francesco
Pág. 208

El grotesco social
Frigerio Ceballos, Eugenia
Pág. 219

La ridiculez y el amor como herramienta
necesaria para entender la compleja simpleza
humana. Everything, Everywhere, All at
Once como una nueva manera de
comprender a Hegel y Aristóteles
Delari, Mercedes
Pág. 231

Cerca de la Transformación
Stratta, Juana
Pág. 239

El cuerpo no binario
Góngora, Abril
Pág. 244

Aperturas de Consciencia: Drogas
Psicoactivas, psicofármacos y su relación con
el Yo psicoanalítico
Dinoia, Franco
Pág. 244

La dialéctica trágica del optimismo socrático
Grillone, Juan Santiago
Pág. 255

¿Cuál es hoy el problema de la sociología?
Samek, Milena
Pág. 294

Enredados en la fractura metabólica: un análisis
marxista de la relación humanos-naturaleza
desde Kohei Saito y Bellamy Foster
Lauro, Marina
Pág. 301

Simmel y Murakami: la muerte como hilo
conductor en la novela Tokio Blues
García spriegel, Miranda
Pág. 312

A tumbar para avanzar. Indígenas Misak y la
tragedia de las estatuas monumentales. Diálogo
entre Foucault y políticas desobedientes en
Colombia, antes y después
Hernández Fajardo, Natalia
Pág. 319

Poder, conflicto, cambio social

Lenguaje inclusivo: de la lucha simbólica y la
racionalidad
Rivera, Sofía Eugenia
Pág. 335

Desigualdades sociales y de género en Parasite
Chiraulo, Julieta Sofia
Pág. 348

Poder y desigualdad: la injerencia de las elites en
el aparato estatal
Parola, Chiara
Pág. 356

Conciencia, discurso y experiencia de lucha en
“el Viborazo”: El SMATA y el Sitrac-Sitram
**Giusti, Tomás | Scheiner, Tomás | Campi,
Aldana**
Pág. 364

Discursos de odio: Problemática social y la
cuestión de lo individual
Piñeiro, Carolina Luciana
Pág. 376



Estado y políticas públicas



Políticas sociales de inclusión Digital. Un abordaje desde la experiencia de destinatarios del Programa Punto Digital, en el primer cordón del Conurbano 2022

Blasi, Bruno | Araujo Poumé, Tomás
Vivern, Carolina | Vázquez, Facundo

blasi_b@live.com

Trabajo realizado para la materia “Metodología de la Investigación: El ámbito de la opinión pública”

Introducción

La transformación del mercado laboral en lo relativo a la tecnificación de la mano de obra, la digitalización de los procesos laborales, y la globalización del conocimiento dio lugar al surgimiento de una nueva brecha social: la brecha digital, que acentúa las brechas económicas, entre otras (Moreira, S 2021). En Argentina, se impulsó el Programa Punto Digital (PD) (ex Núcleo de Acceso al Conocimiento) como política pública con el objetivo de reducir la brecha digital en el país.⁶⁰ En 2012 el Consejo de Derechos Humanos de la ONU adopta una resolución⁶¹ en la que reconoce al internet como una fuerza impulsora del desarrollo, exhortando a los estados a que promuevan y faciliten su acceso en todos los países. Asimismo, la ley N° 27.078 “Argentina Digital” es una norma promulgada en el año 2014 cuyo objetivo es declarar de interés

⁶⁰ El NAC surgió bajo la órbita de la Comisión de Planificación y Coordinación Estratégica del Plan Nacional Argentina Conectada creándose por el decreto presidencial 1552/2010 (y su modificatorio el decreto 1117/2015) en el que se establecen los objetivos y ejes estratégicos. En el primero aparece el concepto inclusión digital como “una estrategia de igualación en el acceso a las nuevas tecnologías de información y comunicación como un instrumento incuestionable de democratización del conocimiento”, bajo la órbita del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios. Recibe su actual nombre, “Punto Digital” a través de la Resolución 49 - E/ 2017, del Ministerio de Modernización

⁶¹ Resolución A/HRC/20/L13 del 29 de junio de 2012, referida a la Promoción y protección de todos los derechos humanos, civiles, políticos, económicos, sociales y culturales, incluyéndose la promoción, protección y disfrute de los derechos humanos en Internet



público el desarrollo de las TIC, a la vez que establece la importancia acerca de la neutralidad de las redes garantizando el acceso equitativo de todos los habitantes de nuestro país sin distinción de ningún tipo a los distintos servicios vinculados a las TIC, instituyendo que las telecomunicaciones son un derecho humano, el cual también favorece a la independencia tecnológica y productiva de nuestro país.

El Programa “Punto Digital” es una política pública federal, cuyo objetivo es disminuir la brecha digital y facilitar el acceso libre a las tecnologías, fomentando la inclusión digital y la capacitación tecnológica. Este articula al Gobierno Nacional con los gobiernos municipales de los 24 distritos del país y cuenta con más de 600 establecimientos compuestos de distintos espacios (aprendizaje, cine, entretenimiento y conectividad wifi). Los destinatarios son los ciudadanos que habitan el territorio argentino, adaptándose a las necesidades específicas del lugar de emplazamiento. A su vez, fue pensado, diseñado y desarrollado desde una perspectiva federal e inclusiva con el fin de acercar herramientas y plataformas digitales, permitiendo que tanto jóvenes como adultos se capaciten en tecnologías digitales y que los adultos mayores puedan acceder a trámites a distancia.

Antecedentes

Los NAC o PD fueron objetos de diversas investigaciones. Entre estas, Agustina Duhalde (2015) en “Inclusión digital: Jóvenes en el NAC Berisso” estudia los usos y apropiaciones que los jóvenes le otorgan a las TIC y los lazos sociales que se construyen dentro del programa. Lago Martínez, Gendler y Mendez (2016) en “Políticas de inclusión digital en Argentina y el Cono sur: cartografía, perspectivas y problemáticas” recuperan la experiencia de las personas usuarias del programa, valiéndose de entrevistas realizadas a los responsables de cada NAC, de encuestas a los asistentes y de la observación en cada uno de los espacios físicos. Concluyen que los entrevistados sienten que se apropian de la tecnología porque tienen su máquina y sus archivos. Miller (2017) nos brinda un aporte interesante ya que intenta señalar cómo con la llegada de los Puntos Digitales al Municipio de Rosario logró generar una vinculación de niños y adolescentes de sectores económicamente más vulnerables con las tecnologías, buscando la inclusión digital a través de actividades lúdicas y educativas.

Moreno, en “Programa Punto Digital para la inclusión social” (2019), propuso: describir los desafíos a nivel territorial para la implementación del Programa, centrándose en los acuerdos y recursos necesarios para su funcionamiento; indagar en las formas de promoción más efectivas para atraer a la población local a los Puntos Digitales; y analizar los alcances poblacionales y territoriales del programa, en relación con la reducción de la brecha digital y alfabetización digital. Se concluye que existen más Puntos Digitales en Buenos Aires pero que en aquellos pueblos o barrios donde la conexión a internet y el uso de equipos no es tan usual, la



implementación de un Punto Digital es un punto de inflexión. Asimismo, argumenta que el Programa provee un acercamiento entre el Estado y la ciudadanía.

Por otra parte, López Franz (2020) parte de las definiciones de inclusión/exclusión digital y argumenta la relevancia de las TIC en el ámbito de las políticas públicas, y realiza un breve repaso de casos relevantes de políticas públicas de inclusión digital en América Latina. Finalmente, analiza históricamente el Programa PD, junto con sus fortalezas y desafíos. En otro trabajo de 2022, encuentra que, en general, el público que asiste a los PD utiliza los espacios de capacitación y sus usos son diversos, clasificándolos en dos tipos: contenidos generales (temas esbozados por el mismo programa y están presentes para todos los puntos del país) y locales (específicamente trazados por los coordinadores de cada espacio atendiendo las demandas de los actores y organismos locales). Asimismo, reflexiona sobre el impacto de las iniciativas públicas en las comunidades en función de un estudio que afirma que las mujeres tienen menos habilidades tecnológicas. También menciona la permanencia y variabilidad del programa NAC-PD en relación a otras políticas públicas argentinas de inclusión digital. Sin embargo, la autora destaca que no existen estudios sobre el sentido que las personas le otorgan a los NAC-PD.

Otro antecedente relevante a nuestro tema de investigación es el trabajo de Lago Martínez (2019) en el cual desarrolla un análisis en torno a las políticas públicas impulsadas por el Estado con el fin de achicar la brecha digital. Esta investigación brinda información acerca del estado de situación y estrategias de supervivencia para el sostenimiento de estos programas. En particular, a partir de la evaluación del desempeño de los NAC, podemos dar cuenta de las múltiples dificultades que enfrentaron las distintas gestiones para el despliegue en plenitud de esta política pública. Estas limitaciones estaban principalmente ligadas a la infraestructura en telecomunicaciones y a las restricciones presupuestarias.

En síntesis, todos los antecedentes expuestos son de gran utilidad pues nos proveen de una base sólida en el estudio acerca de las políticas de inclusión digital y del Punto Digital específicamente.

Problema

Considerando los trabajos anteriores contemplamos que no existen suficientes investigaciones que se propongan la indagación empírica de los Puntos Digitales y que den cuenta de los significados que los usuarios forman en torno a los Puntos, y, por lo tanto, la experiencia de estos usuarios dentro del programa y prácticas específicas en los que estos significados se desarrollan y enmarcan. Por otra parte, tampoco hallamos estudios que se enfoquen en las expectativas que los usuarios depositan sobre los Puntos Digitales, en un doble sentido: sobre lo que esperan que su tránsito en el punto digital resulte, y sobre el devenir mismo del espacio. Esta investigación, por lo tanto, pretende instalarse en dicho intersticio y podría ser útil, no solo como una evaluación de ciertos aspectos prácticos-simbólicos del programa Punto Digital, sino también como una instancia de retroalimentación para el desarrollo futuro del mismo.



Preguntas Problema y objetivos

En estos sentidos, y a partir del diálogo con las autoridades del Programa, esta investigación se pregunta: ¿por qué las personas usuarias se acercan a los Puntos Digitales?, ¿qué necesitan?, ¿por qué medios lo conocieron? Sus expectativas, ¿se contrastan con la realidad? La experiencia de dichas personas usuarias, ¿cómo fue y cómo se percibe? Por lo tanto, ¿cuáles son los usos que se hacen de los puntos digitales? Respecto a los resultados prácticos, ¿qué hicieron las personas con los recursos/aprendizajes adquiridos?, ¿cuáles son los contenidos que el programa brinda? ¿qué usos le dan las personas usuarias?, ¿cómo los valoran?, ¿existe una apropiación de las tecnologías digitales?, ¿de qué manera? En lo que respecta a los Puntos como espacios de interacción, ¿cómo se relacionan las personas usuarias dentro de ellos?, ¿cómo perciben el espacio?, ¿cuál es la percepción acerca de la inclusión digital en relación con su experiencia? Por último, ¿cuáles son los significados que las personas usuarias otorgan a los Puntos Digitales?

De este modo, los objetivos generales de este trabajo son:

- Indagar sobre las experiencias, significados y percepciones de las personas usuarias sobre el Programa de Inclusión "Punto Digital" en el primer cordón del Conurbano Bonaerense de la Provincia de Buenos Aires, Argentina 2022.
- Conocer las opiniones, los usos y los conocimientos de las personas usuarias sobre el Programa de Inclusión "Punto Digital" en el primer cordón del Conurbano Bonaerense de la Provincia de Buenos Aires, Argentina 2022.

Específicamente:

1. Conocer los motivos y las necesidades por los cuales las personas se acercan a los puntos digitales;
2. Explorar los medios por los cuales los conocieron;
3. Detectar cómo se vehiculizan las expectativas en la realidad;
4. Indagar sobre la experiencia y las percepciones dentro de los puntos;
5. Definir los usos y las utilidades de los recursos y aprendizajes disponibles en los puntos;
6. Describir las valoraciones sobre la utilidad de la propuesta integral del programa;
7. Conocer las relaciones sociales que se llevan a cabo en dichos espacios;
8. Detectar las percepciones sobre los espacios y los significados dentro de los puntos;
9. Indagar dentro de la percepción sobre la inclusión digital y la apropiación de las tecnologías digitales.



Marco Teórico

Las políticas públicas son definidas y abordadas de diversas maneras. Gutiérrez *et al.* (2017) las define como aquellas que “corresponden a soluciones específicas de cómo manejar los asuntos públicos” (p.340) y que se manifiestan a través de “planes, programas y proyectos dirigidos directa o indirectamente por el Estado” (p. 342). Una vez reconocidos estos problemas o asuntos públicos, se fijan objetivos que individuos o grupos, tanto públicos como privados, buscan cumplir. Este proceso, denominado implementación (Revuelta Vaquero, 2007: 6) ha de ser visto como la interacción entre los objetivos y las acciones que estos grupos o individuos generan para lograr los objetivos iniciales. De la misma manera, Yves Surel (2006) señala que los gobiernos son “instrumentos para la realización de políticas públicas (...) lo más importante en el gobierno son sus resultados”(Surel, 2006, p.44).

Asimismo, lo que hace a estas políticas es el hecho de que incluyen a la dimensión política en su origen, al fijar sus objetivos y su fundamentación. Las políticas públicas suelen enmarcarse en cuadros ideológicos y marcos analíticos, aunque autores como Gutiérrez *et al.* (2017) afirman que los criterios básicos de las políticas públicas es que “sea general, no militante y convergente, se debe tener claro los alcances, propósitos y resultados que esperan que arrojen” (p. 334).

Por otro lado, es importante no perder de vista dos conceptos que nos aportan Gartland y Danani respecto de las políticas sociales. En primer lugar, Gartland (2021) nos recuerda que dichas políticas y su proceso de formación son un entramado complejo que oscila entre las demandas del interés público, el mercado y los organismos estatales; y que a lo largo de las distintas fases de su aplicación involucran a una multiplicidad de actores, los cuales a su vez forman parte de grupos de interés variados. A su vez, Danani (2004), señala que las políticas sociales son intervenciones estatales -entendiendo por ello tanto la acción como la abstención- que atenúan los conflictos sociales regulando la distribución de ingresos y construyendo sociabilidades. Es decir, son intervenciones que hacen a la sociedad, en el sentido de que impactan y tienen consecuencias no solo sobre la estructura social sino también sobre los individuos.

En relación con lo anterior, uno de los principales factores de desigualdad a los que se enfrentan las sociedades actualmente tiene que ver con la brecha digital. Este refiere a la distancia tecnológica entre individuos, empresas, familias, países y áreas geográficas en sus oportunidades en el acceso a las TIC, es decir, en el conocimiento, acceso material, habilidades y el uso de las mismas (Delfino *et al.*, 2017). Siguiendo a los autores, la brecha digital no remite únicamente en términos de accesibilidad material (acceso físico a internet, gastos de hardware, software y de



servicios), sino que se amplía la brecha en términos de, por un lado, poseer una actitud favorable o desfavorable hacia el internet, y, por el otro, poseer habilidades para usarla. Hargittai (2002) define esta última desigualdad como brechas digitales de segundo orden. Por último, creemos importante agregar que la brecha digital refleja desigualdades sociales ya existentes en la sociedad como son las raciales, de género y económicas, generacionales y las profundiza, así como también crea nuevas (Olarte, 2017).

La inevitable penetración de las TIC ha dado lugar a la construcción de una sociedad de la información, donde se construyen conocimientos gracias a la asimilación de tecnología por parte de todos sus ciudadanos, de forma que queda incorporada a sus vidas diarias. La conformación de este tipo de sociedad da lugar a una nueva ciudadanía, la "ciudadanía digital". Esta construye conocimiento gracias a la asimilación de tecnología por parte de todos sus ciudadanos, de forma que queda incorporada a sus vidas diarias. (Galindo, 2009: 168). Se supone que esta humanización de las tecnologías, donde se llevan a cabo los procesos de intercambio de información y comunicación con los otros, está fundada en una comunidad de ciudadanos; pero la construcción de esta comunidad plantea una serie de obstáculos, los referidos a la analfabetización digital. En este sentido, la tecnología ha penetrado tanto en las formas de comunicación y socialización, que, ya sea por acceso o por ausencia, termina siendo parte importante en la conformación identitaria de los sujetos. Conceptos tales como el tiempo, el espacio y el intercambio con los otros están marcados por la utilización de celulares, conexiones y comunicaciones remotas. Por tanto, las TIC, en su doble carácter de herramienta cognitiva y entorno para la socialización, debe ser interpelada desde las políticas públicas e instituciones educativas en favor de que todos los sectores sociales puedan apropiarse de ellas, pues, a mayor apropiación, mayor inclusión (Coicaud y Belcastro, 2021).

Este concepto es entendido como la desinformación y el desconocimiento de las tecnologías o de los avances tecnológicos, tales como manejar una computadora, internet, los distintos software, entre otras herramientas informáticas, derivando así, en grandes dificultades en las vidas cotidianas de aquellos analfabetas digitalmente. (Pérez Fabar *et al.*, 2016). En contrapartida, se entiende que un ciudadano que se encuentra alfabetizado digitalmente debe reunir las siguientes características: tener la capacidad de leer, escribir, y, a su vez, debe poder interactuar a través de pantallas con diversas comunidades en línea, así como también tener manejo de las herramientas digitales, entre otras (Buchholz *et al.* 2020, citado en Alzate Gallego *et al.*, 2022).

Es en este marco que se vuelve necesaria la intervención de los Estados a partir de políticas de inclusión digital. La inclusión digital refiere al "conjunto de políticas públicas relacionadas con la construcción, administración, expansión, ofrecimiento de contenidos y desarrollo de capacidades locales en las redes digitales públicas, en cada país y en la región" (Lago Martínez, 2012: 209 citado en Amado, S. y Gala, R. 2019). La inclusión digital, entonces, se nos presenta como una práctica orientada a paliar dicha brecha, proveyendo herramientas, capacitación y orientación a aquellos grupos con mayores dificultades para el acceso a los mismos.



Por otra parte, nos vemos sumergidos en un mundo en el cual la apropiación tecnológica juega un rol cada vez más importante. Este es un concepto renovador que plantea la relación de las personas con la tecnología y como ellas mismas la toman como propia en su vida cotidiana (Ferrá Gomez *et al*, 2022), creándose una serie de prácticas y sentidos en torno a esta, luego de su aparición para una comunidad. A su vez, este tipo de apropiación no repercute únicamente en los sujetos y sus prácticas en tanto actores; existe, en el plano social-estructural, la apropiación de fuentes de datos por parte de los productores y propietarios de las tecnologías, aquellas huellas digitales que derivan de aquel intercambio circundante un nuevo modo de desarrollo económico (Morales, 2019). Con todo lo dicho, consideramos que el Programa Punto Digital cobra especial relevancia en tanto política pública federal que fomenta la inclusión digital y la capacitación tecnológica. En este trabajo se centra en la experiencia, es decir, las vivencias particulares de los sujetos en distintas instancias de sus vidas y cómo fueron incorporadas y aprehendidas subjetivamente. Siguiendo a Dewey (1993), la experiencia es una unidad, en tanto pone en relación pasado, presente y futuro, tanto para el sujeto como un principio de organización práctica del mundo a partir del cual los sujetos organizan sus acciones. Los sujetos poseen una inclinación cognitiva y sensorial a ordenar, clasificar y jerarquizar su entorno, y en este sentido la experiencia pone en relación con el sujeto con el medio derivando en distintos procesos de significación susceptibles de ser aprehendidas. Por otro lado, para dar cuenta de los procesos de significación y de los marcos de sentidos que se forman alrededor de las prácticas a analizar, trabajaremos dentro del paradigma del *frame analysis* o análisis de marco, propuesto por Erving Goffman (2006). El *frame analysis* consiste en un trabajo de indagación y análisis sobre la interacción situada en un marco determinado y definido. Esta influencia recíproca de las acciones sobre las acciones de otro en co-presencia es lo que Goffman (2006) entiende por interacción. La interacción sólo es posible a través de la mediación de símbolos (a través del lenguaje), que traccionan la interacción, significándola. Sin símbolos y sin significados no hay interacción. De esta manera, la interacción es necesariamente interacción comunicativa, ya que cada individuo produce, interpreta y reinterpreta la información que sostiene la interacción y que sustentan las acciones recíprocas de los individuos. El autor considera que los procesos de significación son cruciales a la hora de definir la situación; definición que brinda el cuadro en el que se enmarcan las acciones (significantes) de los individuos.

Dado nuestro eje, incorporamos una definición al concepto de percepción. Ésta es calificada como como biocultural, dada su doble dependencia de estímulos, esto es: los estímulos físicos y las sensaciones involucradas. Las experiencias sensoriales son interpretadas y resignificadas por medio de pautas culturales e ideológicas específicas estructuradas. La selección y la organización de las sensaciones es generada a partir de la interiorización del espacio social ocupado por los sujetos y/o grupos sociales, en tanto se estructuran disposiciones que terminan por orientar la manera en que estos se apropian de su entorno. La ordenación, clasificación y elaboración de sistemas de categorías conforman los referentes perceptuales a través de los cuales se identifican



las nuevas experiencias sensoriales transformándose en eventos reconocibles y comprensibles dentro de la concepción colectiva de la realidad (Vargas Melgarejo, 1994: 1-2).

Para terminar, en favor de analizar las necesidades y las motivaciones por la que los usuarios se acercan a los puntos digitales, creemos pertinente aclarar que entendemos teóricamente por ambos conceptos. En referencia a las necesidades utilizaremos el enfoque de Max Neef (2010), en el cual las necesidades humanas son definidas como universales, por ende, iguales en todas las culturas y periodos históricos. Lo que cambia a lo largo del tiempo o el lugar, es la manera de satisfacer estas necesidades. En ese sentido el autor provee una matriz que combina un criterio axiológico y otro existencial del cual nos serviremos para conocer las necesidades de los usuarios. Por otro lado, siguiendo a Giddens, entendemos a las motivaciones, como los deseos intrínsecos que mueven a la acción a los humanos, en palabras del autor: “las razones denotan los fundamentos de la acción, los motivos denotan los deseos que la mueven” (Giddens, 2006: 43-44).

Metodología y muestra

El diseño de la investigación contó con una metodología cualitativa,⁶² cuya unidad de análisis definida fueron las personas usuarias del Programa de Inclusión “Punto Digital” mayores de 17 años, en el primer cordón del Conurbano Bonaerense⁶³ de la Provincia de Buenos Aires, Argentina, en el año 2022. Esta perspectiva permite profundizar en la compostura de un entramado de significados, desde la subjetividad misma de los actores de los Puntos Digitales. Por esto, nos apoyamos en paradigmas actuales, que dictan que, las diferencias entre abordajes cuantitativos y cualitativos no son tan grandes, permitiendo arribar a conclusiones de interés basándose solo en uno de ellos (Tashakkori y Teddlie, 1998, citado en Sautu, 2005: 29).

Por lo tanto, optamos por una metodología cualitativa guiada por la etnografía,⁶⁴ valiéndonos de sus técnicas, con el fin de alcanzar los objetivos propuestos, ya que esta se ajusta a un análisis profundo y holístico de los fenómenos sociales desde el punto de vista de sus protagonistas,

⁶² El diseño originario de la investigación contaba con una metodología mixta: cuantitativa y cualitativa. Sin embargo, una vez finalizada la primera visita al campo (septiembre de 2022), encontramos con algunas limitaciones: los usuarios de los Puntos Digitales eran menos de los esperados e insuficientes, y resultó dificultoso encontrar un marco muestral el abordaje cuantitativo.

⁶³ Por primer cordón del Conurbano Bonaerense entendemos a los partidos de: Avellaneda, General San Martín, Hurlingham, La Matanza, Lanús, Lomas de Zamora, Morón, Tres de Febrero, Vicente López, San Isidro y San Fernando (Maceira, 2012)

⁶⁴ Cabe mencionar que el método etnográfico propiamente dicho requiere de compromiso y tiempos propios que no fueron adoptados por los investigadores en el curso del trabajo. Por consiguiente, al haber incurrido en una guía de observación, a la vez que el haber implementado la observación participante, nos han guiado en nuestra metodología. “Una etnografía demanda períodos prolongados, pues no se alcanza a conocer de la noche a la mañana la vida de otra gente y mucho menos los significados de sus prácticas. No se puede hacer etnografía con un par de visitas de fin de semana ni bajo el imperativo del horario laboral de oficina.” (Restrepo, 2016: 19)



situando al investigador en medio del entramado que se pretende indagar. Esta tiene una lógica inductiva, de carácter dinámico, flexible y emergente, ideal para abordar temáticas poco investigadas, a la vez que es capaz de captar significados que los sujetos le atribuyen con su propia acción situada, y que requiere una doble hermenéutica, es decir, que el investigador intérprete las interpretaciones que surgen de los observados o entrevistados (Denzin y Lincoln, 2011; Hernández Sampieri, 2014; Sautu, 2005; Vasilachis, 2006; Moreira y Giadas, 2021).

La forma de implementación requirió de una pequeña adaptación a los objetivos, la indagación sobre las percepciones y subjetividades del universo estudiado. El diseño que utilizamos es sincrónico, con el objeto de abordar la profundidad desde perspectivas distintas y complementarias se emplearon dos técnicas de recolección de información. En primer lugar, se realizaron entrevistas en profundidad, con el fin de indagar las experiencias, significados y percepciones de las personas usuarias sobre el Programa de Inclusión "Punto Digital". La entrevista es la creación de una situación no natural, introducida por el investigador, con el propósito de gentil interrogación (Kellehear, 1996: 98 citado en Guillemín y Gillam, 2004: 271, Meo, 2010). Para ello, los investigadores contamos con el consentimiento de los usuarios, aceptando mantener la confidencialidad y anonimato de sus datos. Durante los meses de septiembre y octubre de 2022, se elaboró una muestra intencional por solicitud de la institución convocante que contó con 54 usuarios del programa, de los Puntos Digitales de El Palomar (UGC 3), San Martín, Lanús (Nido Jardín), Castelar y Castelar Sur (UGC 5)⁶⁵, de entre 17 y 77 años, de las cuales 37 son mujeres y 17 son varones.

Por otro lado, los Puntos Digitales fueron visitados en horarios en los cuales se realizaban distintas actividades, con la intención de realizar observaciones, basándose en una guía de ejes puntuales del espacio, de quienes los transitaban, de aquellos que participaban en los talleres de los PD y de los talleres mismos.

La totalidad del trabajo de campo fue realizado durante los meses entre septiembre y octubre de 2022, con la finalidad de recolectar información de múltiples casos, y obtener una gran variedad de testimonios en los Puntos Digitales del Primer Cordón seleccionados. En ambas etapas del diseño, los investigadores confeccionaron sendas guías, de pauta y de observación, unificando los criterios enfocados a la investigación.

Para finalizar, con respecto a las entrevistas que se han realizado, estas fueron transcritas y luego se ha realizado la codificación de los datos recolectados para finalmente analizarlos. Análogamente, las notas de campo fueron sistematizadas y analizadas.

⁶⁵ Cabe aclarar que también se visitaron los Puntos Digitales de San Isidro (Boulogne Sur Mer) y el Velódromo de Lanús, pero, debido a falta de usuarios, no pudimos realizar entrevistas.



Análisis y resultados

El análisis y los resultados está dividido en tres partes: la primera, una descripción demográfica de los entrevistados; en segundo lugar, una descripción general de algunos aspectos de los PD derivados de la observación de los mismos y entrevistas con los coordinadores de estos que servirán de marco (Goffman, 2006) para el desarrollo de la tercera parte: el análisis pormenorizado de acuerdo a las dimensiones más relevantes de esta investigación.

Descripción demográfica de los entrevistados⁶⁶

Del total de los entrevistados (54), el mayor porcentaje (69%) corresponde al género femenino.

Cuadro I. Distribución porcentual de la muestra según género.

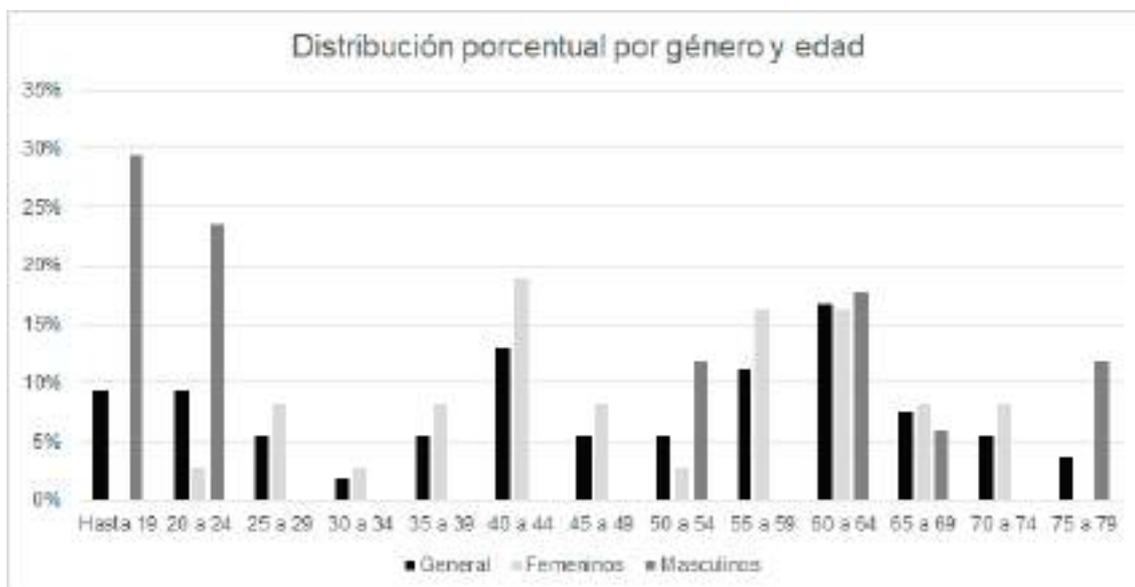
Género observado	
Femenino	69%
Masculino	31%
Total	100,00%

El rango de edad total de los entrevistados es de 60 años, cuyo mínimo es 17 y su máximo 77. El promedio de edad de los entrevistados es de, aproximadamente, 47 años. Sin embargo, el 50% de estos se ubican por debajo de los 49, y el otro 50% entre 50 y 77 años. Siendo la edad más frecuente, 62 años. Por su lado, la edad promedio de los femeninos es de 50 años, y el 50% de estos se ubican por debajo de los 53; mientras que más frecuentemente poseen 62 años. Mientras que los masculinos tienen una edad promedio de cerca de 41 años, pero el 50% se encuentran por debajo de los 24; y la edad más frecuente relevada es de 18. Esto indicaría que, en principio, el porcentaje de personas jóvenes es mayor en los entrevistados masculinos. De la distribución por edades, puede observarse que los masculinos están ausentes entre los 25 y 49 años, mientras que las mujeres en los rangos extremos.

⁶⁶ Teniendo en cuenta el diseño de investigación este apartado es enteramente descriptivo de quiénes han sido entrevistados, y no puedo ni pretende extender estos resultados al total de la población de interés.



Gráfico 1. Distribución porcentual por género y edad



Fuente: elaboración propia.

Comparando los coeficientes de variación de los tres grupos, se observa que, en los tres casos la dispersión relativa de la edad es alta. Siendo mayor, el coeficiente de variación del grupo de los masculinos, es decir, el grupo más heterogéneo; mientras que el de los femeninos, el relativamente más homogéneo.

Cuadro 2. Resumen de estadísticos descriptivos de la edad de la muestra, y según por género.

Edad de entrevistados (en años)			
	Femeninos	Masculinos	General
Media	50,2	40,7	47,2
Mediana	53	24	49,5
Moda	62	18	62
Desviación estándar	14,0	23,8	18,0
Coeficiente de variación	0,3	0,6	0,4
Rango	50	60	60
Mínimo	22	17	17
Máximo	72	77	77
Entrevistados	37	17	54



El marco de la de la experiencia

A partir de lo observado y entrevistas realizadas con los coordinadores, corroboramos que estos espacios se encuentran instalados en centros municipales o de integración comunitaria, entre otros, como fue informado por la dirección del Programa. En el trabajo de campo y las visitas a dichos espacios se pudo constatar que existen múltiples casos en los que, además de las actividades y cursos ofrecidos por el Programa Punto Digital, también se desempeñan otros espacios de recreación barrial con sus actividades particulares. En los distintos Puntos se ofrecen actividades no solamente ligadas a la inserción digital, sino que también abundan los talleres de recreación y de enseñanza de oficios.⁶⁷

Necesidades y motivaciones para asistir al Punto Digital

Cuando se empezó a conocer las necesidades y las motivaciones de las personas que asisten a los Puntos Digitales, usando el concepto teórico propuesto por Max Neef (2010) y Anthony Giddens (2006), se verificó que, dentro de nuestro total de 54 entrevistados, 16 de ellos eran varones, y 38 mujeres. En ambos sexos se encontró que la necesidad que apareció con más regularidad (en 20 casos) es la de entendimiento, relacionada al uso de la computación y celulares. En sintonía con ello, se destaca aprender programación, programas de ofimática, (Excel, Word, PowerPoint) descargar aplicaciones en los celulares y por último incorporarlos como herramienta comunicacional.

En concordancia con lo anterior, de los 20 casos, 13 personas accedieron al Punto Digital con un conocimiento nulo de computación, destacando la necesidad de aprender cómo prender una computadora, a utilizar el teclado, a copiar y pegar, etc.:

“Mira, empezamos de cero, de cero enseñando cada tecla para cada cosa (...) O sea, cuándo hay que usarla, cual es la que hay que combinarla, en punto, en espacios, comas, acentos, todo eso viste.” (San Martín, 18 años, varón)

En otro orden, se encontraron personas que satisfacen una necesidad de ocio, y de interacción participativa. En referencia a lo primero lo consideran un lugar donde pueden descargar las tensiones psíquicas de la vida diaria (2 casos, mujeres de más de 50 años): *“Y aparte porque te desenchufas de los problemas que uno se instala en su casa, lamentablemente. Como todo el mundo. Algunas son de salud, otras económicas. Acá te desenchufas.”* (San Martín, 62 años, mujer). En cuanto a lo segundo, sienten la posibilidad de contribuir en las actividades de los cursos *“... me gusta ayudar con la computadora, porque sé algo...pero no mucho, también ayudo a la seño.”* (Castelar, 20 años, varón). Por último, existe la necesidad de subsistencia, dado que algunas personas acuden para realizar

⁶⁷ Para mayor detalle, véase el Anexo “Informe de Observación”.



trámites relacionados a la salud, como turnos médicos, o la economía, como cobrar pensiones y trámites bancarios *"También me han tramitado, por ejemplo, la pensión (...) ella ayuda a todos los alumnos igual que sea el barrio ayuda a hacer pensiones jubilaciones."* (San Martín, 60 años, varón).

Por otro lado, se halló que la asistencia a los puntos digitales es motivada por alguna de las siguientes cuestiones: lograr una independencia de los familiares al momento de utilizar las tecnologías, aprender conocimientos para insertarse en el mercado laboral, en miras de hacer un uso personal (comunicarse con seres queridos, navegación libre, usar las redes sociales), vinculación afectiva con el personal de PD, como un esparcimiento.

En cuanto a la motivación de independizarse se encontró que esto último les pasa preponderantemente a las mujeres entrevistadas mayores de 50 años (habiendo 8 casos):

"Si conocer gente, por ahí no es que uno conoce tanta gente, pero el querer aprender y un poquito actualizarse porque sino... uno se queda fuera del sistema como quien dice." (San Martín, 53 años, mujer).

"(...) no quiero depender de mis hijos ni molestar a nadie, quiero aprender yo computación." (San Martín, 55 años, mujer).

A su vez, quienes están motivados en insertarse laboralmente (8 casos) conciben la asistencia al PD como una inversión. En este sentido se destaca la necesidad de aprender el paquete Office, actividades que se pueden hacer para vender, hacer presupuestos o incluso hacer un currículum vitae *"Yo vine acá a buscar trabajo, hacerme el currículum para ir a buscar trabajo."* (Castelar, 18 años, mujer). En referencia a quienes acuden para adquirir conocimientos de uso personal (4 casos varones y 8 mujeres)

Para los hombres entrevistados, se encontraron necesidades y motivaciones similares. Independientemente de la edad y el PD, la necesidad que aparece con más frecuencia es el entendimiento, vinculadas a aprender nuevas herramientas para uso personal, como es el caso de aquellos que manifestaron participar de los cursos por mero interés y aquellos que participan para expandir su conocimiento y así expandir su vocabulario, o para sentirse más adaptados en la cotidianidad ya que encuentran necesario un conocimiento en computación en los tiempos que se viven hoy.

"Estoy haciendo un curso de computación para más o menos aggiornarse a los tiempos que se viven hoy." (El Palomar, 77 años, varón).

Además, aparece entre los hombres de 18 a 50 años, una motivación ligada al vínculo que han ido formando con el personal del PD. Se encontraron usuarios que manifestaron estar motivados por el buen trato del personal mientras que un usuario se manifestó entusiasmado en asistir al curso ya que ayuda al personal docente.

"... me gusta ayudar con la computadora, porque sé algo...pero no mucho, también ayudo a la señora." (Castelar, 20 años, varón).



Entre las mujeres, la necesidad que se relevó con más regularidad es la de entendimiento, asociada a aprender habilidades básicas de computación, esta idea aparece independientemente del Punto Digital al que se asista. Dicha necesidad aparece vinculada mayormente a dos ideas, por un lado, la de actualizarse sobre los conocimientos digitales para no quedar marginada del mundo digital; y por otro la de adquirir mayores herramientas para la inserción laboral.

Se verificó que esto les pasa preponderantemente a las mujeres entrevistadas mayores de 50 años: *“Te tenés que actualizar si o si sino perdiste” (Mujer, 62 años, San Martín)*

Los caminos hacia el Punto Digital

A partir de las entrevistas realizadas, pudimos detectar diversas situaciones por las cuales las personas usuarias logran arribar a los PD. En primer lugar, identificamos que la forma más recurrente (21 casos totales) de conocimiento del espacio es por contacto con conocidos que previamente asisten al lugar, especialmente son los vecinos (7 casos) y amigos (7 casos):

“Y viste... de boca en boca (...) Una vecina amiga nos dijo y bueno así fuimos comentando, se fueron sumando otras más.” (San Martín, 62 años, mujer).

Por otro lado, 4 entrevistados lo conocieron por estar en el barrio y 3 entrevistados gracias a la recomendación de familiares que no son usuarios PD:

“Vivo cerca y por mi madre, ella me anotó en básquet y yo venía.” (Castelar, 20 años, varón).

Otra razón por la cual los sujetos conocieron el lugar se halla en lo que consideramos las “instituciones o programas estatales” (20 casos totales) como son: los municipios (8 casos totales), el PAMI (1 caso) programas como el Potenciar Trabajo (3 casos), promotores de salud (2 casos), también instituciones educativas (2 casos) y cooperativas (4 casos totales).

Resalta quienes conocieron el espacio por vías de comunicación o referentes municipales de su localidad (8 casos):

“Por la municipalidad nos enteramos, por medio del municipio [...]” (San Martín, 65 años, mujer)

Por último, algunos usuarios hicieron, en menor medida, referencia a que conocieron el espacio gracias a las redes sociales (2 casos):

“Los vi en un flyer digital” (Castelar, 24 años, varón)

Al indagar las experiencias y percepciones de los usuarios de los PD, notamos que 32 de los entrevistados acuden a más de un curso por semana en el espacio donde funciona el PD, combinando los ofrecidos por programa y otros que no:

“Y bueno, yo... lo que pasa es que yo hice carpintería (...) hice el de costura (...) yo hice muchos cursos. Si, ahora estoy en barbería, en manicura y estoy viniendo al de... 3D, impresiones 3D que dan los viernes.” (Lanús, 44 años, mujer).



Resulta útil, entonces, dividir analíticamente a las experiencias que, por un lado, usan los recursos de TICs, y por otro, de las que no lo hacen. Reconocemos, como se verá más adelante, el uso del lugar de los PD no solo como un ámbito para adquirir nuevas habilidades digitales, sino también como espacio socialización con la comunidad más amplio.

Experiencia sin tecnologías digitales

Podemos observar cómo distintos usuarios del PD, entrevistados a lo largo del trabajo de investigación, responden al espacio no como PD sino como otro tipo de gestión, a la par que identifican las actividades realizadas en el PD, en acompañamiento de actividades que no se ejercen con recursos TIC:

“Y, acá hay varios cursos... ahora mismo está el de peluquería... también hay de robótica... deporte y salud...” (San Martín, 19 años, varón).

Así es que los espacios usados por el PD ofrecen talleres que desbordan la lógica de las tecnologías digitales, como son los talleres de la memoria, peluquería, barbería, carpintería, zumba, costura, ajedrez, dibujo o apoyo escolar. Además, estos son entendidos como un conjunto de talleres que ofrece el municipio. Cuando se les pregunta por la oferta del PD, responden con una batería de cursos que se dictan por fuera del programa, algunos de ellos ofrecidos por Acción Social, Juventudes, y otros programas.

Los entrevistados, tienden a no distinguir entre aquellos cursos dictados por el PD y aquellos que corresponden al municipio.⁶⁸ Resulta frecuente que varios de los usuarios que acuden al PD de su barrio asocien al mismo como un espacio *“de la municipalidad”*. Y entre las ofertas que ofrece el programa como tal, pase inadvertido que se enfoca principalmente en la formación de herramientas y técnicas digitales, pasando a formar parte de un vasto repertorio de variadas actividades que los usuarios de tienen a su alcance.

Experiencia con tecnologías digitales

Es posible realizar una distinción entre los usuarios de los cursos relacionados a TIC marcada por grupos etarios, pues las diferentes motivaciones a la hora de acudir a los Puntos Digitales están signadas mayormente por la edad de cada usuario. Entre los entrevistados, se notó una distinción que merece ser tomada en cuenta: entre mayores y menores de 35 años (15 menores y 39 mayores) para detectar a qué necesidades apuntaban a la hora de realizar los diferentes cursos. A partir de las entrevistas, encontramos 4 motivos a los que responden los usuarios. El más repetido de ellos

⁶⁸ Diecinueve entrevistados afirmaron que los talleres dependían de la Municipalidad, mientras que tres del Gobierno Nacional.



(19 entrevistados) es simplemente aprender sin un norte específico, aunque luego puedan utilizar ese conocimiento para aplicar laboralmente, ganar seguridad en sí mismos o bien ocupar su tiempo. Aquí, las respuestas no se correspondían a una edad específica.

"...Porque me gusta y porque me interesa. Me lo comentaron. Y me interesa saber más, aprender más" (Castelar, 32 años, mujer)

Ahora bien, entre los mayores de 35 años, el motivo principal (14 entrevistados) para acudir a los Puntos Digitales era el de *"aggiornarse"* (El Palomar, 77 años, varón), o no quedar fuera del sistema. Encontramos razonable que las presiones de un mundo que avanza y deja fuera a quienes no lo entienden resulta desesperante para la franja etaria seleccionada, por lo que la posibilidad de aprender computación, o bien la presentación de cursos como *"Alfabetización digital"* o *"Inclusión financiera"* resultan atractivos para que se acerquen los usuarios.⁶⁹

"... porque acá se hacen trámites de ANSES y de todo tipo de trámites se hacen acá los trámites de documentación y bueno, yo tenía que hacer justamente un trámite, me derivaron de Morón para acá y bueno y no me quise ir más de acá." (Castelar, 49 años, mujer).

Finalmente, entre los menores de 35 años, la razón más popular para acudir al PD estaba relacionada al mundo laboral. Ya sea para aprender a hacer un currículum, para abrirse un emprendimiento, o bien para *"llenarse de plata"*, como dijo un joven de 19 años en San Martín, que quería aprender programación, la principal motivación de esta franja etaria también pasa por la inserción al sistema, pero no por creer que están quedando afuera ante los avances de la tecnología.

"...estaba pensando para venir a los cursos de, que va a haber, cursos de reparación de celulares. Yo tengo algo de conocimientos ya, pero para reforzar viste." (San Martín, 18 años, varón)

Espacios útiles para aprender

En términos generales, encontramos que el PD es efectivo a la hora de vehicular las expectativas de los usuarios. En ese sentido, entre los entrevistados predomina ampliamente (en 53 casos) la sensación de que su experiencia en el PD les reporta una gran utilidad en relación a las necesidades que los usuarios tienen.

"Todo porque aprendí computación aprendí a leer aprendí escribir aprendí a sumar a restar cosas que ya sabía yo ahora me voy a las compras y después voy a casa y sumó todo cosas que antes no lo hacía." (Castelar, 71 años, mujer)

⁶⁹ Los cursos de Alfabetización Digital e Inclusión Financiera ofrecen conocimientos básicos de Word, Excel, PowerPoint y otros programas, además de los conocimientos necesarios para realizar trámites online. Cabe destacar que los nombres fueron seleccionados de la oferta de cursos del PD, y los investigadores no encontramos los programas pertinentes a esos cursos, por lo que el conocimiento que tenemos de ellos es derivado de las mismas entrevistas)



El único caso donde esto no se manifiesta tiene que ver más que nada con un usuario que concurre hace una semana y que todavía no le ha sacado provecho:

"...hace una semana que vengo, no aprendí nada todavía, estamos ahí refrescando la memoria." (San Martín, 56 años, mujer).

En base a las entrevistas realizadas a los usuarios de PD, pueden identificarse dos usos principales del espacio. En primer lugar, 33 personas afirman que concurren con el fin de aprender. Estos usuarios se acercan a los Puntos Digitales para realizar los cursos y talleres que se ofrecen. A este respecto, los usuarios asisten para: aprender a utilizar una computadora desde cero, aprender a manejar programas como Word y Excel, aprender a usar el celular, etc. Por otro lado, el programa también ayuda a los destinatarios a gestionar sus trámites online y les brinda información y novedades sobre los mismos. En este sentido, nueve personas afirman que acuden al programa en búsqueda de ayuda e información sobre trámites que necesitan realizar de ANSES, PAMI, entre otros.

"Por medio de la profesora XXX me hizo los trámites, ella ayuda a todos los alumnos (...) ayuda a hacer pensiones, jubilaciones, el DNI te hace y no te cobra nada." (Castelar, 49 años, mujer).

En conclusión, teniendo en cuenta que dentro de cada PD se encuentran tres áreas de influencia equipadas para desarrollar diversas actividades como Aprendizaje, Cine y Entretenimiento, se observa que el área de Aprendizaje es la única utilizada por los usuarios entrevistados.

Por otro lado, se observa que la utilidad que se le da a los Puntos Digitales varía según el rango etario de los usuarios. De esta manera, se identifica que, de los entrevistados que tienen entre 18 y 30 años, nueve manifiestan que buscan destinar los conocimientos adquiridos en los cursos a fines laborales. Ya sea para insertarse en el mercado de trabajo o mejorar sus condiciones laborales, concurren para capacitarse con el objetivo de emplear sus nuevos conocimientos en el ámbito laboral, afirmando que buscan un futuro mejor.

"Para mí es algo nuevo, es algo que puedo tener. Me dan después un diploma y puedo ir a buscar trabajo. Me sirve para un trabajo, para un futuro" (San Martín, 28 años, mujer).

En cuanto a los entrevistados mayores de 30 años, se observa la concurrencia al programa con el fin de no sentirse excluidos de un mundo que se caracteriza por el constante uso de tecnologías. De esta manera, doce usuarios asisten para estar al día con los avances tecnológicos, ya que afirman que los conocimientos relacionados a estos temas los conecta con la realidad. En este sentido, se identifica que los entrevistados buscan alfabetizarse digitalmente⁷⁰ para poder realizar las actividades del día a día (como mandar mails, leer mensajes, realizar videollamadas, etc.) sin tener que pedir ayuda a los demás.

⁷⁰ Concepto recuperado de Buchholz *et al.* 2020, citado en Alzate Gallego *et al.*, 2022, presente en el marco teórico.



“Porque quiero aprender bien este mundo de la computación para no quedar afuera (...) porque si vos no sabes nada de computación, [es] como si fueras analfabeta.” (El Palomar, 67 años, mujer).

En conclusión, los usuarios van a los Puntos Digitales para aprender y así poder incluirse tecnológicamente en diversos ámbitos de la vida. Asimismo, se observa una diferencia en la utilidad de los conocimientos adquiridos dependiendo de la edad de los entrevistados.

Valoraciones sobre la utilidad de la propuesta integral del programa

Al describir las valoraciones sobre la utilidad de la propuesta integral del programa, como se dijo con anterioridad, los entrevistados en su mayoría no logran reconocerlo como un programa, ni tampoco reconocen su coordinación Nacional. Es decir, las personas usuarias no perciben los “talleres de computación” como partes de un programa. En las entrevistas, no solía aparecer “Punto Digital” como parte de los discursos, sino la noción de “talleres”. La palabra “taller”, en este contexto, da cuenta de actividades pedagógicas organizadas que tienden a estar identificadas con el espacio particular (los municipios) en dónde se desarrollan, pero que no logran articularse de forma integral. Al preguntar explícitamente por el programa, los entrevistados decían no saber a qué hace referencia la expresión “Punto Digital”:

-No, no sé qué es Punto Digital.” (El Palomar, 70 años, mujer)

Minoritariamente, quienes lograban relacionarlo con los talleres relativos a tecnologías digitales, en general, no lo diferencian de otras actividades o talleres del espacio en donde los Puntos Digitales se encuentran:

“Sí, aquí. Esta es la parte de la Municipalidad, una parte de la Municipalidad donde se pueden hacer trámites, y bueno, podemos venir a computación a estudiar y yo, particularmente, vengo también a dibujo, a pintura.” (El Palomar, 70 años, mujer).

Sin embargo, en general, las personas usuarias entrevistadas se encuentran conformes con los talleres.⁷¹ Uno de los elementos que destacan a este respecto, son los profesores, resaltando dos características: su paciencia para con ellos y la calidad de las explicaciones. En particular, algunos comparaban la paciencia de los profesores con la de otros miembros de su familia, quienes habían fracasado en explicarles cómo usar distintos dispositivos debido a la falta de paciencia y predisposición. Así es que los profesores del PD tienen más paciencia: explican las veces que sea necesario, se acercan a cada uno de los asistentes del curso para ayudarlos si así lo necesitan, responden a preguntas y escuchan atentamente.

⁷¹ Vale recordar que no se pretendió relevar personas que no han tenido continuidad en el programa ni se indagó en las razones por las que han dejado de asistir.



Veinticinco entrevistados sostuvieron que su paso por los talleres representa experiencias gratificantes en sus vidas, en gran medida por la “calidad humana”, refiriéndose a la capacidad de quienes se encuentran en el Punto de empatizar, ayudar y acceder al curso.⁷² Aparecen expresiones como “amabilidad”, “calidez”, “cambios”, “comodidad”, “contención”, “pacientes”, “sentirse bien”, “sin discriminación”, “sociabilidad”. Todas palabras que tienen relación con esta “calidad humana” y la paciencia que describimos en el párrafo anterior.

Puntos Digitales como espacios de comunidad

Con respecto a las relaciones sociales que se dan al interior de los Puntos Digitales, en casi la totalidad de las entrevistas aparecen palabras de agradecimiento a quienes llevan adelante estos espacios. Los usuarios de los Puntos Digitales resaltan la calidez y la buena atención que brindan profesores y coordinadores, y el acompañamiento que realizan, tanto en lo que refiere al proceso de aprendizaje como a la contención emocional.

“Acá te sentís muy contenido(...) siempre le puedes preguntar, siempre están disponibles.” (Castelar, 24 años, varón).

En sus discursos, siete entrevistados resaltan que las relaciones sociales construidas dentro de los espacios de los Puntos Digitales han impactado positivamente en sus vidas “es lo mejor que me pasó en la vida, es conocer esta gente este grupo de gente” (Castelar, 49 años, mujer).

Esto ocurre con los adultos, pero también se pudieron observar las mismas percepciones en usuarios jóvenes:

“... yo solamente vengo a estar con los chicos en mi tiempo libre, vengo a estar con ellos, (...) me invitan ellos a tomar una coca los invito yo... hablamos (...) también me sirve a mí de no estar solo.” (Castelar, 17 años, varón).

Asimismo, ocho usuarios manifiestan que los vínculos y relaciones que se dieron dentro de los espacios lograron trascender las fronteras del PD, consolidándose por fuera del mismo.

“Hice amistad... amistad muy como hermana, como madre estando acá.” (Lanús, 63 años, mujer).

Gran parte de las relaciones que se forman en estos espacios logran alcanzarse debido al ambiente ameno, cálido, relajado y familiar que se genera, lo que facilita el intercambio fluido entre los usuarios.

“Hay mucha gente de buena onda, todos de buena onda porque cuando hay buena onda te atrae a venir a un establecimiento que vos te sentís cómoda, te sentís acompañada.” (Castelar, 71 años, mujer).

En la mayoría de los casos, la asistencia al PD como lugar de aprendizaje pasa a un plano secundario, ya que se resalta, por sobre todas las cosas, el compañerismo, la solidaridad y el apoyo

⁷² Un caso utiliza esa expresión para referirse a quienes ayudan a los chicos a sacarlos de la droga y darles un trabajo.



mutuo. Se percibe como un espacio de contención independientemente de los contenidos que se puedan aprender. También es considerable el aporte que hacen muchos coordinadores en la vida personal de los usuarios cuando se atraviesan situaciones difíciles:

“... porque me ayudaron mucho, me escuchan cuando tengo muchos problemas, ellos me escuchan, me ayudan bastante.” (El Palomar, 62 años, mujer).

Los usuarios se sienten parte de una comunidad que trasciende los límites del PD para ayudar en otros aspectos de la vida de las personas.

“Yo he llegado a no tener qué comer Y me traían bolsas de alimento cosa que en mi barrio no.” (Castelar, 49 años, mujer).

Espacios limpios y agradables

Siguiendo los aportes sobre el concepto percepción de Vargas Melgarejo, se optó por analizar las percepciones de los usuarios de puntos digitales fundamentalmente a partir de dos tipos de respuesta: descriptivas y emocional-sensorial.

En las percepciones del tipo descriptivas, se hacía alusión a las condiciones materiales y físicas de los espacios que habitan y que utilizan los usuarios de puntos digitales, encontrando así, respuestas en donde se valoraba positivamente los equipamientos: -

“Sí, sí, muy lindo, muy limpio. Tanto en comodidad como higiene, bárbaro, la verdad que nos quedamos con la boca abierta más de uno.” (San Martín, 62 años, mujer).

Así, se resalta el estado de las computadoras, el estado higiénico y estético del lugar, que se traduce en percepciones de comodidad. A la vez, algunas de las valoraciones positivas respecto al funcionamiento de equipamiento estaban más bien relacionadas con la gratuidad del espacio y demás servicios que hacen a la comodidad y confort de los usuarios:

“En invierno tenés calefacción, en verano tenés aire, tenés todo a disposición toda la tecnología y los espacios (...) todo gratis es.” (Lanús, 47 años, mujer).

La primacía de la existencia de un espacio que cuente con servicios adecuados y que sea de acceso gratuito fue lo que más llamaba la atención. La gratuidad se dispuso como motivadora de oportunidades en algunos de los casos, en donde las instalaciones son capaces de recibir cómodamente a quienes acuden a los puntos digitales, construyendo a su vez buenas impresiones del mismo.

Aunque prevalecieron las críticas positivas, también aparecieron casos donde se denunciaba especialmente el mal funcionamiento de ciertos equipamientos:

“Que sean más rápidas, que tengan más memoria.” (Lanús, 43 años, mujer).



A partir de comentarios como estos, referidos a desactualización de los equipos, y sobre la poca eficiencia de la conectividad a Wi-Fi se concluye la existencia de heterogeneidades en lo que respecta al equipamiento disponible en los distintos puntos digitales del primer cordón del conurbano.

En las percepciones del tipo emocionales-sensoriales, se hace alusión a las subjetividades, experiencias y sensaciones vividas en el espacio:

“Te levanta el espíritu, a las personas, y como que ya en casa nos sentimos inservibles.” (Lanús, 44 años, mujer).

Las respuestas estuvieron referidas a manifestar cómo se sienten, la comodidad del uso, y lo innovador del espacio. Se explicita que, en los espacios donde operan los puntos digitales, se da lugar a instancias de encuentro entre los distintos usuarios, y generando vínculos de compañerismo. A su vez se expresaron respuestas como:

“Me escuchan cuando tengo muchos problemas (...) me ayudan bastante”. (El Palomar, 62 años, mujer)

El confort señalado y experimentado por los entrevistados es una cuestión a destacar y que hace parte fundamental a sus respectivas vivencias y percepciones, así como a sus motivaciones y estímulos sobre la permanencia de sus actividades, rutinas, cursos, etc.

Espacios de apropiación de tecnologías digitales

El análisis sobre la percepción de la inclusión digital y de la apropiación de las tecnologías, ha develado una serie de puntos que resultan relevantes y que se vinculan con la vida cotidiana de los usuarios, con la aparición de independencia o autonomía, con la apropiación de tecnologías en el ámbito intrafamiliar y, por último, con la búsqueda de trabajo.

En primer lugar, al analizar la incorporación cotidiana de la apropiación tecnológica, se destacan aportes que varían desde la adquisición del conocimiento de nuevas tecnologías, como al uso de computadoras y celulares, el aprendizaje de programas como Word, Power Point, Excel, hasta la posibilidad de visitar plataformas como Facebook, WhatsApp e incluso usar internet para resolver trámites personales. Esta cuestión aparece a nivel general en 18 de las 54 entrevistas:

“Me sirvió un montón. Para usar el teléfono todo (...) Y saber mandar mensajes (se ríe) saber viste que, cuando te llegan mensajes, qué tiene que abrir y leer.” (Lanús, 45 años, mujer).

En este sentido, se observa la forma en la cual la incorporación de nuevas habilidades digitales influye de manera significativa en las actividades que realizan los entrevistados, advirtiendo la capacidad que adquieren los usuarios de extrapolar el aprendizaje hacia una acción concreta como *“entrar a pedir un turno a internet”* (El Palomar, 62 años, mujer).



En segundo lugar, se introduce el desarrollo de autonomía a partir de la apropiación tecnológica. Se han presentado siete casos que remiten a la manera en la cual la apropiación digital no solo permite la incorporación de conocimientos digitales, sino que actúa como generador de autonomía e independencia, adquiriendo la capacidad de hacer uso de dispositivos tecnológicos sin la necesidad de pedir ayuda.

“a mí me cuesta un montón usar el celular, (...) y dentro de todo, venís acá, y como que aprendes un poco, y a manejarlo.” (Castelar Sur, 44 años, mujer).

En tercer lugar, se presenta la incorporación intrafamiliar que remite a la situación en la cual las personas usuarias incorporan conocimientos acerca del uso de tecnologías, y, además, adquieren la capacidad de exteriorizar ese conocimiento reproduciéndolo en el ámbito familiar, en algunos casos, enseñándoles a sus hijos a buscar información para tareas; en otros casos, comunicándose mediante el uso del teléfono celular. Estas situaciones las podemos encontrar en cinco (5) entrevistas, en las cuales se expresa un sentimiento de emocionalidad en los entrevistados generando dinámicas positivas en la dimensión intrafamiliar como así lo demuestran las siguientes palabras:

“Y... ponele para explicarle a alguien, no sé, a una persona mayor o no sé, a algún pariente.” (San Martín, 28 años, mujer).

Se destaca la forma en la cual la incorporación de los conocimientos se exterioriza en el ámbito familiar, de manera que se reproducen los conocimientos hacia individuos que no necesariamente asistieron a cursos de los Puntos Digitales, produciéndose así, un aprendizaje secundario e indirecto.

Por último, como se ha mencionado previamente, conseguir un trabajo en un futuro aparece como un anhelo en seis (6) entrevistados que han incorporado algunas herramientas básicas para poder usar desde una computadora o desde un celular, desarrollando la confianza para que puedan procurar lograr adquirir un *“buen trabajo en el futuro”* (San Martín, 25 años, mujer).

Conclusiones

A partir del análisis y los resultados expuestos, se concluye que la experiencia de las personas usuarias entrevistadas es la resultante de diversos factores. En este sentido, las necesidades que motivaron el acercamiento a los Puntos fueron de entendimiento, en primer lugar, seguido de la ocio y participación interactiva, y en menor medida, de subsistencia. Las necesidades susodichas resultan ordenadoras de la experiencia dentro del punto digital. Sin embargo, una vez dentro de



los mismos, como se ha dicho, los espacios mismos desbordan esas razones. Así es que, los Puntos Digitales, son espacios de socialización en los que las personas generan algún tipo de arraigo vinculado a las relaciones que entablan, tanto con pares como con los responsables de los espacios, creando espacios de sentido, de comunidad y de pertenencia. Los vínculos generados, impactan de manera significativa en la subjetividad de los usuarios, así como también en la percepción que tienen de ellos mismos.

Si bien los espacios son, en cierto modo, vividos por las personas usuarias del Programa Punto Digital como espacios de comunidad, a la vez, resulta relevante que, los significados emergentes en torno a este se presentan de forma indirecta, ya que las mismas, no logran dar cuenta del programa como tal, ni de relacionarlo con institución o referente alguno del Estado Nacional.⁷³ La noción de “taller” como unidad pedagógica administrada por los espacios (generalmente municipales) en donde lo realizan, es la principalmente encontrada, mientras que no la de “programa” o sus objetivos no se encuentran presentes. Sin embargo, las respuestas acerca de la descripción del mismo estuvieron orientadas a resaltar positivamente la comodidad ofrecida por los espacios, especialmente lo referido a la higiene y a la atención.

Resulta pertinente señalar que muchos de los entrevistados dicen haber conocido el Punto Digital por su municipio y creen que este pertenece al mismo, esto nos da la pauta de que de algún modo la difusión del Punto Digital queda en manos de terceros (conocidos y otras instituciones). Da a suponer que conocer el Punto Digital a través del “boca en boca”, si bien resulta instrumentalmente útil, no contribuye a su reconocimiento como política de Nación, por el contrario, provoca que se mimetice con centros municipales con los que el Punto Digital comparte el espacio. En este sentido, puede plantearse a modo de hipótesis que, al menos en los Puntos Digitales visitados, los municipios lograron apropiarse de las instalaciones, insumos y prestaciones del programa.

Asimismo, los entrevistados participantes de los “talleres” se han expresado conformes, destacando cualidades positivas de quienes los organizan (como contención o apoyo) y de sus profesores (como su paciencia y capacidad explicativa)

También, se destacó que el espacio funciona como un lugar propicio a la apropiación de las tecnologías digitales que han atravesado, de alguna manera, las vidas cotidianas de los usuarios, valiéndolos de conocimientos, habilidades y modos de usos novedosos para los mismos. De esta forma, el conseguir un trabajo en un futuro próximo aparece como un anhelo en algunos entrevistados que ya han aprendido sobre el correcto uso de ciertas herramientas informáticas, como computadoras o celulares, pues la interiorización de estos conocimientos ha develado consecuencias positivas que hacen a la generación de autonomía de las personas usuarias.

⁷³ Asimismo, al estar instalados en espacios que no le son propios, compartidos con otros programas o áreas municipales, y la ausencia o poca notoriedad de logos y señalética propia, sumado a las estrategias comunicacionales efectivamente realizadas por los municipios y estos otros espacios donde la expresión “Punto Digital” no es utilizada.



Esta investigación, en particular, logró dar cuenta que, en los entrevistados, la vehiculización de las expectativas de los usuarios resulta ser positiva. Es decir, se produce un acople entre estas y lo que estos entienden como resultados producidos por el Programa. En este sentido, se considera pertinente indagar en el proceso por el cual el Programa, efectivamente, logra que las expectativas de las personas usuarias se concreten y sean entendidas como efecto del programa.

Recomendaciones

En base al trabajo realizado, se considera que los PD son capaces de proponerse como efectivos en lo que respecta tanto a la disminución de la brecha digital, como a la integración de los usuarios en contextos cada vez más digitalizados. En este sentido, Punto Digital se propone como una política social con la capacidad de atenuar las desigualdades, a la vez que habilita a la construcción de sociabilidades, pues la investigación realizada ha dado cuenta de la emergencia de acompañamiento, compañerismo, contención y comunidad, entre los usuarios y el personal dentro de estos espacios. Con este horizonte, se plantearon las siguientes recomendaciones:

Política comunicacional y propaganda

En primer lugar, una parte considerable de los usuarios entrevistados se enteraron de la existencia del Punto Digital por su entorno social (vecinos, amigos, familiares, cooperativas o diversas instituciones sociales). Si bien esta dinámica de convocatoria resulta fructífera, se considera que el fortalecimiento de la política comunicacional, como una oportunidad de aumentar la llegada de nuevos usuarios convocados a través de una campaña de publicidad formulada desde todos los medios disponibles, como medios de comunicación, redes sociales, trabajo en el territorio en articulación con los municipios.

Fortalecimiento de la identidad de “Punto Digital”

En segundo lugar, resultó destacable que las personas usuarias de PD no eran capaces de reconocer el programa como tal, o su relación con el Estado Nacional. En este sentido, se encuentra pertinente brindar la posibilidad de que, las personas usuarias, reconozcan la identidad de Punto Digital y, en cierto modo, puedan apropiarse del espíritu del programa, sus objetivos, su vinculación con nación, su nombre y logo. En ese sentido, los PD puede optarse por diversas estrategias complementarias: basarse en aspectos comunicacionales, tales como obligatoriedad en utilizar el logo del Programa y de la Jefatura de Gabinete en toda gráfica relativa a este, fortalecer su visibilidad a través de un realce de la señalética, uso de ropa de punto digital por parte del personal; técnicos, como la creación de un espacio virtual propio para los talleres de los espacios del PD (un campus con material extra, por ejemplo) administrado por el Estado Nacional que sirva de apoyo a los cursos del programa y de uso obligatorio; de diseño, relativo a la instalación de los Puntos como unidades independientes o debidamente identificables y



distinguibles del municipio, centro cultural o cualquier otro espacio que se destine al mismo; de formación, incluyendo un módulo o explicación por parte de los docentes a los usuarios donde se explique, brevemente, el origen y fundamentos del programa.

Optimización de los canales de comunicación interna

Existe una oportunidad de mejora en establecer relaciones fluidas con los coordinadores de todos los Puntos Digitales relevados, brindando soluciones a las distintas contingencias que puedan presentarse, tales como: la mala conectividad a internet (Wi-Fi), computadoras desactualizadas y necesidad de ampliar oferta de cursos y talleres.

Articulación con otras dependencias del Estado

Existen diversas dependencias del Estado Nacional que direccionan su accionar hacia ciertos actores o temas específicos. Es por esto que, considerando la interseccionalidad de las tecnologías digitales con diversos ámbitos de la experiencia, resulta interesante plantear la posibilidad de articular acciones con aquellas instituciones. Podría resultar especialmente beneficioso si se pretende diseñar actividades o talleres en conjunto dirigidos a diversas temáticas o grupos.

Vinculación con el territorio

Por último, consideramos necesario diseñar una estrategia de vinculación con el territorio que permita al Estado Nacional dar cuenta, por sí mismo, del programa Punto Digital. A pesar de todo esto, son necesarias instancias de visitas de respaldo y apoyo, por parte de miembros de la Jefatura de Gabinete, para asegurarse del cumplimiento de estas recomendaciones, y demás aspectos relativos al correcto funcionamiento del programa.

Referencias Bibliográficas

Alzate Gallego, Y., Parra Bernal, L.R., Canales Reyes, R. y Morales, M.J. (2022). *Apropiación de las competencias digitales en educación superior*. En R. Cabello y S. Lago Martínez (Eds.), *Ciudadanía digital, desigualdades y transformación en América Latina y el Caribe: Memorias* (pp.46-59). CLACSO

Amado, S. y Gala, R. (2019). *Brecha digital, inclusión y apropiación de tecnologías*. Un breve recorrido por sus diferentes conceptualizaciones. En S. B. Lago Martínez (Ed.), *Políticas Públicas: un recorrido por los Núcleos de Acceso al Conocimiento* (pp.41-56). Recuperado de <https://ri.conicet.gov.ar/bitstream/>



[handle/II336/160007/CONICET_Digital_Nro.8b6a3618-089e-41b8-b01d-179b64697ff0_B.pdf?sequence=5&isAllowed=y](https://handle.ii336/160007/CONICET_Digital_Nro.8b6a3618-089e-41b8-b01d-179b64697ff0_B.pdf?sequence=5&isAllowed=y)

Danani, C. (2004). "El alfiler en la silla: sentidos, proyectos y alternativas en el debate de las políticas sociales y de la economía social". En R. Cabello y S. Lago Martínez (Eds.), *Política social y economía social* (pp.). Universidad Nacional de General Sarmiento-Fundación OSDE. Editorial Altamira.

Decreto 1552 de 2010. *Plan Nacional de Telecomunicaciones 'Argentina Conectada'*. 28 de octubre de 2010. B.O. No. 32016.

Decreto 1117 de 2015. *Apruébase estructura organizativa - modificación Decreto No. 1552/2010*. 16 de junio de 2015. B.O. 33151.

Decreto 13 de 2016. *Decreto N° 357/2002. Modificación*. 6 de enero de 2016. B.O. No. 33290.

Delfino, G., Sosa, F. y Zubieta, E. (2017). *Uso de internet en Argentina: género y edad como variables asociadas a la brecha digital*. *Investigación y Desarrollo*, pp. 100-123.

Dewey, J. (1993). *La reconstrucción de la filosofía*. Planeta

Denzin, N. K. y Lincoln, Y. S. (2011). "El campo de la investigación cualitativa. *Manual de investigación cualitativa*". Editorial Gedisa.

Duhalde, A. (2015). *Inclusión digital: jóvenes en el NAC Berisso*. *Anuario de investigaciones*, 11(2), 109-126. Recuperado de <https://perio.unlp.edu.ar/ojs/index.php/anuario/article/view/3591/2960>

Ferrá Gómez, Y.T., Pla López, R., Pereira, L.P. y Ramírez Naranjo, A.A. (2022). *Apropiación de la tecnología digital en la escuela cubana*. *Desafíos*. En R. Cabello y Galindo, J. A. (Eds.), *Ciudadanía digital* (pp.). Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/860/86011409011.pdf>

Gartland, G. G. (2021). *La televisión digital en contexto: ¿más y mejor incluidos?*. En R. Cabello y S. Lago Martínez (Eds.), *Ciudadanía Digital* (pp. 26-43).

Giddens, A. (1987). "La Teoría de la Estructuración: Entrevista a Giddens" en la teoría social de Anthony Giddens. Editorial EUDEBA.

Goffman, E. (2006). *Frame analysis: los marcos de la experiencia*. Centro de Investigaciones Sociológicas.

Guillemin, M., y Gillam, L. (2004). *Ethics, reflexivity, and "ethically important moments" in Research*. *Qualitative Inquiry*, (pp. 261-280). Recuperado de: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1077800403262360#core-collateral-purchase-access>

Gutiérrez, A. (2015). *Estrategias de muestreo, Diseño de encuestas y estimación de parámetros*. Ediciones de la U.



Gutiérrez Ossa, J.A., Restrepo Avendaño, R.D., Zapata Hoyos, J. S. (2017). *Formulación, implementación y evaluación de políticas públicas desde los enfoques, fines y funciones del Estado*. Revista CES Derecho, (pp. 333-351). Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2145-77192017000200008&lng=en&tlng=es.

Hargittai, E. (2002). "Second-level digital divide: Differences in people's online skills". First Monday. Disponible en: <https://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/download/942/864?inline=1>

Hernández Sampieri, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Sexta Edición. McGRAW-HILL / Interamericana Editores.

Jefatura de Gabinete de Ministros. (2022). *Buscá tu Punto Digital*. Recuperado de <https://mapa.puntodigital.gob.ar/>

Lago Martínez, S. (Ed.). (2022). *Ciudadanía digital, desigualdades y transformación en América Latina y el Caribe: Memorias* (pp.34-45). CLACSO.

Lago Martínez, S. (2020). *Brecha digital, trabajo y plataformas*. Recuperado de <https://telos.fundaciontelefonica.com/brecha-digital-trabajo-y-plataformas/>

Lago Martínez, S., Gendler, M. y Méndez, A. (2016). *Políticas de inclusión digital en Argentina y el Cono sur: cartografía, perspectivas y problemáticas*. Revista Interterritorios (pp. 155-170).

Ley 27078 de 2014. *Argentina Digital - Tecnologías de la información y las comunicaciones*. 19 de diciembre de 2014. B.O. 33034.

López Franz, F. (2022). *Más allá del acceso: desafíos para la inclusión digital. Un análisis del caso del Programa Punto Digital*. Memorias del 50 Congreso de la RIAT, (pp.109-117). Recuperado de <https://idus.us.es/bitstream/handle/11444/1133942/Ciudadanía%20digital%20y%20desigualdades%20y%20transformación%20B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=109>

López Franz, F. (2020). *Los sentidos de la inclusión digital: un análisis a partir del estudio del Programa Punto Digital*. Estado abierto, (pp.115-141). Recuperado de <https://publicaciones.inap.gob.ar/index.php/EA/article/view/144>

Maceira, V. (2012). *Notas para una caracterización del Área Metropolitana de Buenos Aires*. Instituto del Conurbano. Universidad Nacional de General Sarmiento.

Malhotra, N. (2004). *Investigación de Mercados. Un enfoque aplicado*. Editorial PEARSON Educación.

Max Neef, M., Elizalde, A. & Hopenhayn, M. (2010). *Desarrollo A Escala. Opciones para el futuro*. Nordan Comunidad.



Meo, A. I. (2010). *Consentimiento informado, anonimato y confidencialidad en la investigación social*. Editorial Aposta. Revista de Ciencias Sociales, núm. 44, (pp. 1-30).

Miller, E. (2017). *Inclusión social juvenil en entornos digitales. El caso de los Puntos Digitales de la Municipalidad de Rosario, República Argentina*. Universidad Nacional de la Plata. Recuperado de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/65878>

Morales, S. (2019). *Tecnologías digitales. Miradas críticas desde la apropiación en América Latina*. En S. B. Lago Martínez (Ed.), *Ciudadanía digital* (pp.). CLACSO.

Moreira, S. (2021). *Políticas sociales, reflexiones sobre la inclusión digital (2010-2019)*. Revista Lo que Vendrá, (pp. 364-367).

Moreira, S. M., Giadas, M. M. y Campo, M. V. (2021). *La entrevista virtual, ¿la nueva forma de administración de las técnicas cualitativas?*. XIV Jornadas de Sociología. Facultad de Ciencias Sociales, UBA. Recuperado de: http://jornadasdesociologia2021.sociales.uba.ar/altaponencia/acciones2=ver&id_mesa=175&id_ponencia=1333

Moreira, S. M., Giadas, M. M. y Campo, M. V. (2021). *Las ONG y la agenda de políticas públicas. El caso de la Coalición Nacional para Prevenir la Obesidad en Niños, Niñas y Adolescentes en Argentina 2020*. *Jornadas de Sociología (UBA)*.

Moreira, N., Hortegano, R. y Rodríguez, E. (2022). *Apropiación de tecnologías para la readecuación del vínculo pedagógico en la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad de la República de Uruguay*. *Memorias del 50 Congreso de la RIAT*, (pp.78-86). Recuperado de <https://lidus.us.es/bitstream/handle/11441/133942/Ciudadan%C3%ADa%20digital%2C%20desigualdades%20y%20transformaci%C3%B3n.pdf?sequence=1&isAllowed=y#page=109>

Moreno, I. (2019). *Programa Punto Digital para la inclusión social. Casoteca: Colección de casos de programas de modernización*. Recuperado de https://www.academia.edu/41503281/Programa_Punto_Digital_para_la_inclusi%C3%B3n_social

Meyer, M. and Mayrhofer, W. (2022). *Selecting a Sample*. In: F. Uwe (Ed.), *The SAGE Handbook of Qualitative Research Design* (pp. 273-289). London: SAGE Publications Ltd.

Olarte Encabo, S. (2017). *Brecha digital, pobreza y exclusión social*. Catedrática de Derecho del Trabajo y de la Seguridad Social, Universidad de Granada. Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6552396>

Pérez Fabrar, M.A., Topón Gualotuña, D.R. y Valencia-Altamarino, J.C. (2016). *El analfabetismo digital en docentes limita la utilización de los Entornos Virtuales de Aprendizaje*. *Revista Publicando*, (pp. 24-36). Recuperado de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5833406>



Resolución E 49 de 2017 [Ministerio de Modernización]. *Denominación - Modificación*. 30 de enero de 2017. B.O. No. 33555.

Restrepo, E. (2016). *Etnografía: alcances, técnicas y éticas*. Envió Editores. Departamento de Estudios Culturales. Pontificia Universidad Javeriana.

Revuelta Vaquero, B. (2007). *La implementación de políticas públicas*. Editorial Díkaion, (pp. 135-156). Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=72001610>

Surel, Y. (2006). *Relaciones entre la política y las políticas públicas*. En Y. Surel (Ed.), *Política y políticas públicas en los procesos de reforma de América Latina*. Miño y Dávila Editores. (pp. 43-74).

Sautu, R. (2005). *Todo es teoría, objetivos y métodos de investigación*. Ediciones Lumiere.

Vargas Melgarejo, L. M. (1994). "Sobre el concepto de percepción". *Universitas Psychologica*, (pp. 47-53). Universidad Autónoma Metropolitana Unidad. Distrito Federal, México. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=74711353004>

Vasilachis de Gialdino, I. (2006). *Estrategias de Investigación Cualitativa*. Editorial Gedisa.



Necesidades según categorías axiológicas	Necesidades según categorías existenciales			
	1. Ser	2. Tener	3. Hacer	4. Estar
1. Subsistencia	Salud física, salud mental, equilibrio, solidaridad, humor, adaptabilidad	Alimentación, abrigo, trabajo	Alimentar, procrear, descansar, trabajar	Entorno vital, entorno social
2. Protección	Cuidado, adaptabilidad, autonomía, equilibrio, solidaridad.	Sistemas de seguros, ahorro, seguridad social, sistemas de salud, legislaciones, derechos, familia, trabajo	Cooperar, prevenir, planificar, cuidar, airar, defender	Contorno vital, contorno social, morada
3. Afecto	Autoestima, solidaridad, tolerancia, generosidad, receptividad, pasión, voluntad, sensualidad, humor	Amistades, parejas, familia, animales domésticos, plantas, jardines	Hacer el amor, acariciar, expresar emociones, compartir, cuidar, cultivar, apreciar	Privacidad, intimidad, hogar, espacios de encuentro.
4. Entendimiento	Conciencia crítica, receptividad, curiosidad, asombro, disciplina, intuición, racionalidad	Literatura, maestros, método, políticas educacionales, políticas comunicacionales	Investigar, estudiar, experimentar, educar, analizar, meditar, interpretar	Ámbitos de interacción formativa, escuelas, universidades, academias, agrupaciones, comunidades, familia
5. Participación	Adaptabilidad, receptividad, solidaridad, disposición, convicción, entrega, respeto, pasión, humor	Derechos, responsabilidades, obligaciones, trabajo	Afiliarse, cooperar, proponer, compartir, discrepar, acatar, dialogar, acordar, opinar	Ámbitos de interacción participativa, partidos, asociaciones, comunidades, vecindarios, familias
6. Ocio	Curiosidad, receptividad, imaginación, despreocupación, humor, tranquilidad, sensualidad	Juegos, espectáculos, fiestas, calma	Divagar, abstraerse, soñar, añorar, fantasear, evocar, relajarse, divertirse, jugar	Privacidad, intimidad, espacios de encuentro, tiempo libre, ambientes, pasajes
7. Creación	Pasión, voluntad, intuición, imaginación, audacia, racionalidad, autonomía, inventiva, curiosidad.	Habilidades, destrezas, método, trabajo	Trabajar, inventar, construir, idear, componer, diseñar, interpretar	Ámbitos de producción y retroalimentación, talleres, ateneos, agrupaciones, audiencias, espacios de expresión, libertad, temporal
8. Identidad	Pertenencia, coherencia, diferenciación, autoestima, asertividad	Símbolos, lenguajes, hábitos, costumbres, grupos de referencia, sexualidad, valores, normas, roles, memoria histórica, trabajo	Comprometerse, integrarse, confrontarse, definirse, conocerse, reconocerse, actualizarse, crecer	Socio-ritmos, entornos de la cotidianidad, ámbitos de pertenencia, etapas madurativas
9. Libertad	Autonomía, autoestima, voluntad, pasión, asertividad, apertura, determinación, audacia, rebeldía, tolerancia	Igualdad de derechos	Discrepar, diferenciarse, arriesgar, conocerse, asumirse, desobedecer, meditar	Plasticidad espacio temporal

Anexo I. Matriz de necesidades y satisfactores. Fuente: Max Neef, M., Elizalde, A. & Hopenhayn, M. (2010:26)

BiTáCoRa 3

Académica

.UBA SOCIALES 35 AÑOS
Facultad de Ciencias Sociales



Carrera de
Sociología

