



UNIVERSIDAD DE LA REPUBLICA  
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES  
DEPARTAMENTO DE TRABAJO SOCIAL  
TUTORA: TERESA DORNELL

***LOS ADULTOS DE LOS  
PUEBLOS DEL INTERIOR Y EL  
PLAN NACIONAL DE  
ALFABETIZACION DIGITAL***

**UN ESTUDIO DE CASO EN LA LOCALIDAD DE SAN  
BAUTISTA**

M<sup>a</sup> JOSÉ BERGERO HERNANDEZ

SETIEMBRE DE 2013

## MONTEVIDEO-URUGUAY

*“Son cosas chiquitas. No acaban con la pobreza, no nos sacan del subdesarrollo, no socializan los medios de producción y de cambio, no expropian las cuevas de Alí Babá. Pero quizá desencadenen la alegría de hacer, y la traduzcan en actos. Y al fin y al cabo, actuar sobre la realidad y cambiarla, aunque sea un poquito, es la única manera de probar que la realidad es transformable.”*

*Eduardo Galeano.*

## Índice

<b>Introducción.....</b>	<b>1.</b>
Presentación del tema y el problema de investigación.....	3.
<b>Objetivos y Metodología que guían la investigación.....</b>	
Objetivo General.....	7.
Objetivos Específicos.....	7.
Propuesta Metodológica .....	8.
Delimitando la muestra.....	9.
Justificación.....	11.
<b>Capítulo I.....</b>	<b>12.</b>
<b>Las TIC en la Sociedad actual.....</b>	
Las Tecnologías Información y la Comunicación.....	12.
Sociedad del Conocimiento vs Sociedad de la Información.....	13.
Repercusiones y alcance de la Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información.....	15.
Consecuencias inesperadas de las TIC en la SIC: Mayor información con altos niveles de exclusión.....	16.
<b>Capítulo II.....</b>	<b>18.</b>
<b>La brecha digital: buscando propuestas para disminuirla.....</b>	
Describiendo una nueva brecha en la era digital.....	18.
Buscando caminos para atacar la Brecha Digital en América Latina.....	19.
<b>Capítulo III.....</b>	<b>22.</b>
<b>Uruguay avanzando en políticas de corte digital.....</b>	
Creación de la AGESIC.....	22.

Una Agenda Digital Uruguay.....	23.
Mapeando propuestas inclusivas.....	24.

**Capítulo IV.....26.**

**Enfocándonos en las brechas generacional y territorial.....**

Apostando a disminuir la brecha generacional y territorial: capacitando la demanda.....27.

Los Centros MEC..... 27.

Del Proyecto al Plan a nivel Nacional de Alfabetización Digital.....28.

Por que apostar a la alfabetización digital en adultos .....31.

**Capítulo V.....36.**

Colaborando en el análisis de la inclusión digital.....36.

Reflexiones.....47.

**Bibliografía.....50**

**Anexos.....54.**

Anexo N°1: Cuestionario.....54.

Anexo N°2: Entrevistas.....57.

## Introducción

El presente documento corresponde a la Tesis Final de Grado de la Licenciatura de Trabajo Social, perteneciente a la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de la República.

El tema que nos compete es la relación entre las tecnologías de información y comunicación, y los adultos de los pueblos y zonas rurales. Como objeto de investigación se ha seleccionado abordar el Plan Nacional de Alfabetización Digital y su posible contribución en la inclusión digital de los adultos de las pequeñas localidades del interior uruguayo y sus zonas rurales. A partir de la percepción de los propios participantes a través de un estudio de caso en la localidad de San Bautista en el departamento de Canelones.

Se desarrolla en este trabajo el diseño de la investigación exploratoria que se ha considerado pertinente para abordar el objeto de estudio seleccionado.

La metodología que se implementó es la cualitativa. Que se instrumentó a través de las técnicas de entrevista estandarizada con preguntas abiertas, por ser la que más se adecua al objeto de estudio.

Por último las unidades de relevamiento, han sido las personas adultas de la zona urbana, sub-urbana y rural de San Bautista.

El lector se encontrará en la presente investigación con cinco capítulos a través de los cuales se ordenará el trabajo. En el primer capítulo se abordará que son las TIC y cuáles son las manifestaciones de estas tecnologías en la sociedad actual.

En el segundo capítulo se desarrollará una descripción acerca de lo que es brecha digital. Así como también cuales son algunas de las medidas que se han tomado en América Latina para mitigar dicha brecha en el camino hacia una sociedad más justa e igualitaria en cuanto a las oportunidades y posibilidades que brindan las TIC en el marco de la sociedad de la Información y el Conocimiento.

En un tercer capítulo se plantea las distintas estrategias y políticas digitales que se viene llevando a cabo en nuestro país en el marco del proceso de

integración e inclusión digital de los uruguayos y las propuestas para atacar a la brecha digital.

El cuarto capítulo se abordará la dimensión generacional y territorial de la brecha digital para la población uruguaya, se realizará una descripción de la creación de los Centros MEC, así como de su propuesta de Alfabetización Digital de los adultos en las pequeñas localidades del interior. Además se llevará a cabo una definición del Plan Nacional de Alfabetización Digital, en ese sentido se describirán cuáles son los objetivos, alcances y la metodología utilizada por el plan.

Finalmente en el capítulo número cinco podrán encontrar la sistematización y análisis de las entrevistas realizadas a los alumnos que transitaron por los talleres de alfabetización digital en la localidad de San Bautista, posteriormente se realizara una reflexión final sobre cuál fue la contribución del PNAD en la inclusión digital de los participantes de AD entrevistados.

## Presentación del tema y del problema de investigación.

El tema aquí seleccionado trata sobre cómo se vinculan con las Tecnologías de la Información y Comunicación (a partir de aquí se le denominará TIC), la población adulta de los pueblos del interior y sus zonas rurales.

La coyuntura de la actual sociedad se encuentra fuertemente determinada por los flujos de información y el creciente aumento de los medios de comunicación que se han establecido a partir de los avances tecnológicos de las últimas décadas. Las TIC han ido paulatinamente incorporándose en todas las esferas de la vida cotidiana, al punto que no podemos ignorar la relevancia de las mismas y su influencia significativa en los ámbitos laborales, educativos, económicos, políticos, sociales, culturales, así como en lo simbólico.

En el informe del PNUD Chileno del año 2006 se analiza y se debate sobre estos cambios introducidos por las TIC y en ese sentido se plantea que “Las nuevas tecnologías son los signos visibles de una nueva época que ha surgido abruptamente, que señala oportunidades y amenazas, y que aún no termina de definir sus contornos” (PNUD, 2006: 15)

Al respecto, si bien existen posturas diferentes sobre el significado y alcance de las TIC en la sociedad, el punto focal del debate se centra en si estamos ante una época de cambios o un cambio de época. (BURCH y TAMAYO, 2004:1)

En lo que sí hay consenso es en que dichos cambios se conjugan en una “revolución digital” que produce alteraciones a nivel social y en los modos de producción, generándose nuevos arreglos de relaciones entre el Estado, la sociedad y la economía.

En este marco surge una fase del capitalismo basado en la información y el conocimiento que comienza a desplazar a la fase del capitalismo basado sobre todo en la acumulación del capital físico. (UNESCO, 2005)

En este mundo globalizado, caracterizado por una sociedad altamente digitalizada se genera una nueva división entre quienes tienen la posibilidad de acceder y utilizar estas nuevas tecnologías, y quienes no logran acceder y por tanto no pueden utilizarlas. En consecuencia, se plantean dos categorías: los

denominados “intro o nativos” que son las personas que nacen o adquieren de modo natural el manejo de las TIC y las incorporan en su vida cotidiana sin cuestionar su ingreso, y por otro lado se encuentran los “out o inmigrantes digitales” siendo aquellos que no logran acompañarse de forma natural a los cambios introducidos a partir de dichas tecnologías y no logran ingresar en el ámbito de la tecnología digital.

Autores como Arocena y Sutz, plantean la idea de una configuración de líneas divisorias del aprendizaje basada en una economía capitalista que se funda en el conocimiento científico que deviene de esta innovación tecnológica. (AROCENA et al, 2010:49)

La presente investigación nos interpela indagar en la categoría de los “out digitales” que son aquellas personas que por determinadas circunstancias quedan situados en una posición de desventaja en la configuración de dichas líneas divisorias, permaneciendo fuera de este “nuevo mundo digitalizado” y sin lograr por sí solos ingresar en él.

Se refuerza más la idea de exclusión, o de no pertenencia a este mundo digitalizado cuando se observa que diversas situaciones de la vida cotidiana pasan a regirse mediante las nuevas TIC. En tal sentido, tomamos como ejemplo la reestructura del sistema de depósitos en Uruguay, el Banco de la República Oriental del Uruguay (BROU) el 21/10/12 promulga una normativa que obliga a los ciudadanos a realizar depósitos menores de 80 mil pesos y a su equivalente en dólares a través de cajeros automáticos, de este modo “obliga” a todos sus usuarios a utilizar los cajeros automáticos. Se tiende del mismo modo a que las pasividades y prestaciones sociales (asignación familiar, tarjeta Uruguay Social) se cobren también por esta vía. Es así que miles de uruguayos se vieron obligados a tomar parte en la utilización de estas tecnologías en su cotidiano más inmediato, sin una preparación previa para manejar estas tecnologías innovadoras.

Cabe preguntarnos entonces, en relación a la brecha digital en el marco de este mundo cada vez más digitalizado, por las personas que no consiguen

acceder a los beneficios que otorgan estas nuevas tecnologías, ¿su situación podría vivirse como un nuevo elemento de exclusión? ¿Se podría hablar de una exclusión digital? ¿El no saber utilizar los recursos digitales disponibles en la sociedad podría aumentar la exclusión social de los adultos? ¿Se genera aún mayor desigualdad si son adultos y viven en pequeñas localidades y zonas rurales?

Con la difusión del Plan Ceibal, “la brecha digital se instalará entonces en el seno familiar y será de un tipo particular [...]. La disponibilidad de máquinas estará garantizada, pero es fácil prever que los adultos no se animen a apropiarse de la tecnología disponible si no se los ayuda a aprender”. (ELISSALDE, ACOSTA y RECALDE, 2008:12)

Además los niños y jóvenes nacen y se desarrollan en un entorno donde las TIC son algo cotidiano y vivido con naturalidad, de este modo incorporan su uso como algo dado. Mientras tanto la población adulta son quienes presentan mayores dificultades al momento de adoptar estas nuevas tecnologías, y los procesos que necesitan recorrer son más lentos y extensos.

En este contexto, los distintos países<sup>1</sup> implementan diversas políticas públicas que permitan acompañar estos cambios tecnológicos intensos y dinámicos. El Estado Uruguayo no es ajeno a este fenómeno y en los últimos años comienza a desplegar un paquete de políticas con énfasis en lo digital, priorizando en las poblaciones que se encuentran en situación de desventaja en el acceso y uso de las TIC; como los adultos, las mujeres, las personas con niveles socioeconómicos bajos y quienes se encuentran en poblaciones pequeñas o zonas rurales.

Entre dichas políticas se encuentra el Plan Nacional de Alfabetización Digital (en adelante PNAD) implementado por el Ministerio de Educación y Cultura en convenio con los distintos Municipios departamentales, así como locales, y

---

<sup>1</sup> La relevancia del tema y la importancia del tratamiento del mismo queda de manifiesto cuando en el año 2001 la Asamblea General de las Naciones Unidas aprobó la celebración de una Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información (en adelante CMSI).

ANTEL. A partir de abril del año 2013 se unen al convenio el Banco de la República Oriental del Uruguay y el Banco de Previsión Social, la incorporación de estos organismos estatales busca una mayor difusión y apoyo para el PNAD. Dicho Plan tiene como población objetivo los adultos de las pequeñas localidades y pueblos del interior del país.

El problema a investigar se constituye en indagar cuál es el impacto que la implementación del Plan Nacional de Alfabetización Digital ha tenido en términos de inclusión digital en los adultos, a partir del estudio de un caso local: la localidad de San Bautista y su zona rural de influencia.

## Objetivos y Metodología que guiaran la investigación

### Definición de Objetivo General

El Objetivo General del presente trabajo es contribuir en el análisis y la comprensión de los impactos que la implementación del PNAD ha tenido en cuanto a la inclusión digital de los adultos de la localidad de San Bautista y su zona de influencia, a partir de la percepción de los propios participantes.

### Objetivos Específicos

Al tiempo que se formularon tres objetivos específicos que se llevarán a cabo para el cumplimiento del objetivo general, los cuales son los siguientes:

- Explorar sobre la apropiación del uso de TIC, en particular el uso de la computadora e internet en los participantes de los talleres de Alfabetización Digital impartidos en el Centro MEC de San Bautista en el marco del PNAD.
- Identificar desde el relato de los participantes en que medida contribuyó el pasaje por los talleres a nivel de la inclusión digital del participante, indagando si han logrado ser productores de contenidos y usuarios críticos de la información que consumen, o si de lo contrario son meros consumidores pasivos de la información que existe en la web.
- Sistematizar la experiencia vivida desde la óptica de los participantes.

## Propuesta Metodológica

La investigación se llevará a cabo aplicando diseños de estudios con la modalidad de abordaje de la metodología cualitativa. Se optó por realizar un estudio de caso de tipo exploratorio, esta clase de estudios son comunes en las investigaciones donde hay escasa información. (VALLES, 1997: 180)

En una primera revisión bibliográfica se constata que en los últimos cinco años existe un aumento importante de investigaciones e informes en relación a las TIC y las distintas políticas que a se han llevado a cabo en materia digital. Si bien el PNAD es nombrado y abordado por muchos de éstos, no se logró constatar ningún estudio de corte cualitativo sobre el Plan y mucho menos desde la óptica de los propios participantes.

Un estudio con énfasis en lo cualitativo permitiría conocer cómo viven los participantes la implementación de esta política innovadora y descentralizada, la relevancia de esta investigación se enmarca en el hecho de que políticas de este tipo no llegan con mucha frecuencia, y en otras ocasiones llegan pero tardíamente a las pequeñas localidades del país.

Partiendo del paradigma naturalista se optó por un diseño emergente, el cual aportará la flexibilidad que permitirá modificar los planes a medida que se avanza en el proceso de investigación. (VALLES, 1997: 76-77).

Se utilizará como técnica la entrevista estandarizada y abierta, donde se recurrirá al “empleo de un listado de preguntas ordenadas y redactadas por igual para todos los entrevistados pero de respuesta libre o abierta.” (VALLES, 1999: 180).

## Delimitando la muestra

Se seleccionó la localidad de San Bautista como el contexto donde se desarrollará la investigación del estudio de caso. Es uno de los pueblos del Santoral Canario, se encuentra en la zona noroeste del departamento a 62 Km de la ciudad de Montevideo y a 20 km del límite con el departamento de Florida. Según datos del Censo del año 2011 cuenta con una población de 1973 habitantes incluyendo su zona rural. Además, dentro de los límites jurisdiccionales de San Bautista se encuentra la Villa o Paraje de nombre Castellanos, que presenta una población de 520 habitantes, si bien la mayoría de los habitantes de esta Villa se vinculan con la localidad vecina de San Ramón, dado que esta posee mejores servicios sobre todo a nivel de salud y educación.

La localidad de San Bautista cuenta con un conjunto de Instituciones Públicas Básicas: Escuela Pública N°122, Liceo Juan María Falero, Club de Niños La Colmena, un Centro de Salud Rural, dependencias de BPS, BROU, CORREO, y Municipio Local dentro del cual se encuentra el Centro MEC. No cuenta con oficinas comerciales de ANTEL, OSE y UTE ya que éstas se fueron cerrando en los últimos 10 años.

Posee una única línea de ómnibus que comunica a los habitantes con las localidades vecinas y con el departamento de Montevideo que pasa por el centro del pueblo con frecuencias aproximadamente cada una hora y media. Además por fuera del pueblo, por el eje de la Ruta 6, pasan aproximadamente cada cuatro horas la empresa de ómnibus interdepartamental Turismar y dos frecuencias diarias de la empresa también interdepartamental Nuñez; que se vuelve otra opción, aunque a un mayor costo, debido a la escases de frecuencias con que cuentan los habitantes para desplazarse a la capital y ciudades aledañas buscando otras opciones para estudiar y trabajar.

La mayoría de los habitantes viven directa o indirectamente de la producción avícola. San Bautista fue denominada como ciudad del Pollo y la Gallina, a

partir del año 2009 se realiza una fiesta anual donde todo gira en función de este tipo de producción.

Las unidades de análisis de la siguiente investigación son los adultos de la localidad de San Bautista en el departamento de Canelones, que han transitado por los talleres de Alfabetización Digital que se imparten en el Centro MEC de dicha localidad.

Se realizará un muestreo de tipo No Probabilístico- intencional, dado que la muestra se seleccionará a partir de los criterios de accesibilidad y fundamentalmente basado en el criterio de heterogeneidad de los entrevistados.

La cantidad de entrevistas a realizar a los participantes se determinará a partir del criterio de saturación de datos.

## Justificación

El acercamiento a la realidad que se analizará en el siguiente documento tiene como punto de partida el contacto personal como docente del Plan Nacional de Alfabetización Digital en la localidad de San Bautista en el departamento de Canelones.

Es a partir del trabajo diario con los grupos de adultos que pasan por los distintos talleres de alfabetización digital y el ver cómo ellos van transitando las distintas instancias, así como percibir el ánimo que se genera cuando se comienzan a sentir parte de una nueva forma de comunicación y de relacionamiento, que cabe cuestionarme:

¿Cómo es vivido este proceso por las personas que participan en los talleres del PNAD?

En esta investigación nos interesa colocar el énfasis en el proceso individual de los participantes más allá de la cantidad de personas que concurren a estos talleres.

En este sentido cabe preguntarme, ¿por el proceso pero desde la voz de los participantes?

Es así que pensar en la riqueza del proceso de aprendizaje e intercambio que se genera con los grupos fue lo que me sedujo a indagar en este tema.

Así mismo, forma parte de la justificación en la elección del tema aquí expuesto, la pertinencia actual del mismo a nivel nacional, regional y mundial; en cuanto nos interpela ante situaciones y realidades que determinan el desarrollo pleno de las personas. Ante tal situación se considera relevante el ingreso de las Ciencias Sociales al debate y la problematización del fenómeno de las TIC, y en particular en lo que respecta a su influencia en la vida cotidiana de las personas. Por tanto se remarca la necesidad de investigar e intervenir y generar una postura crítica de la cuestión.

## Capítulo I - Las TIC en la sociedad actual.

### Las Tecnologías de la Información y la Comunicación

En el informe de Desarrollo Humano del PNUD del año 2002 las TIC son definidas como “el universo de dos conjuntos, representados por las tradicionales Tecnologías de la Comunicación (TC) –la radio, la televisión y la telefonía convencional- y por las Tecnologías de la Información (TI), caracterizadas por la digitalización de las tecnologías de registros de contenidos -informática, de las comunicaciones, telemática y de las interfaces-.” (ELISSALDE, ACOSTA y RECALDE, 2008:1)

La CEPAL realiza un definición más amplia y plantea que las TIC son entendidas “como sistemas tecnológicos mediante los que se recibe, manipula y procesa información, y que facilitan la comunicación entre dos o más interlocutores. [...] son algo más que informática y computadoras, puesto que no funcionan como sistemas aislados, sino en conexión con otras mediante una red. También son algo más que tecnologías de emisión y difusión (como televisión y radio), puesto que no sólo dan cuenta de la divulgación de la información, sino que además permiten una comunicación interactiva.”(CEPAL; 2003: 12).

Algunos autores plantean que las tecnologías de la información y comunicación son la base de un nuevo paradigma tecnológico y que maximizan los tiempos, recursos y la productividad lo que repercute positivamente tanto a nivel de la educación, de la salud y en la gestión del Estado. ( HILBERT, 2005:7)

Las TIC (particularmente internet) desdibuja las barreras espaciales y temporales a través de un nuevo espacio virtual-digital en el cual circula una infinidad de información producto del aumento en la comunicación y la conexión de las personas a escala mundial, esto produce alteraciones en la estructura de la sociedad generado cambios profundos en realidad cotidiana de las personas.

En este marco de cambios tecnológicos y en relación al impacto social de las TIC se suponía que la disponibilidad de tecnología produciría desarrollo. (CAMACHO, 2005: 1). Este impacto social esperado y generador de desarrollo será posible siempre y cuando el acceso a las TIC estaría garantizado para todos, y en particular para los que se encuentran en situación de desventaja.

### **Sociedad de la Información vs sociedad del Conocimiento**

Al momento de abordar el presente objeto de estudio es necesario enmarcarlo en el contexto global en que se desarrolla. De este modo nos introducimos brevemente en el debate generado en torno a las definiciones que buscan describir los cambios producidos en las últimas décadas en relación a las TIC en los ámbitos de la sociedad, la economía y el Estado.

Se abre el debate centrado en la discusión sobre cuál es la denominación que mejor describa los cambios sucedidos en estos últimos tiempos.

Como expresan los autores Ambrosi, Pimienta y Peugeot, quienes abordan la temática de la SIC, [...] las palabras nunca son neutras, si no que en realidad son portadoras de un sentido, a veces de contrasentido, las palabras son el vehículo de la historia de la sociedad que las ha producido y de las representaciones del mundo de aquellos que las utilizan. Estas representaciones son diversas, contradictorias, hasta se podría decir conflictivas, según los actores que las formulan, los intereses y las lógicas sociales que reflejan. [...] Sin embargo, estas palabras son utilizadas a menudo borrando esas contradicciones, de manera presuntamente consensuada y apolítica. (AMBROSI, PIMIENTA y PEUGEOT, 2005:19)

Y como las palabras no son neutras y mucho menos apolíticas es que se desarrolla una disputa para nada ingenua por el nombre que mejor represente a la sociedad actual. Cabe aclarar, que en realidad en cada denominación se describe un proyecto de sociedad con una lógica de interés por detrás.

Son dos los términos que resuenan con fuerza en dicho debate. Por un lado quienes se encuentran a favor de la denominación de sociedad de la

información, estos sustentan que estamos en una era donde la información es la propulsora de estos cambios, y en esa línea algunos autores abogan por una sociedad donde la información es la acción socioeconómica y política más importante. (HILBERT y CAIRO, 2009:54-55)

Esta terminología es utilizada sobre todo al momento de analizar todo lo concerniente a las nuevas tecnologías y su relación con el desarrollo económico.

Esta expresión de sociedad de la información “re aparece en los años 90 en el contexto de desarrollo de la Internet y de las TIC. [...] expresión que se ha desarrollado de la mano de la globalización neoliberal.” (BURCH y TAMAYO, 2004: 23-24)

Por otra parte como contraposición a la noción de Sociedad de la Información emerge la designación de Sociedad del Conocimiento, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura se inclina por esta línea más integradora, dado que entiende que la noción de sociedad de la información se basa solamente en la relación de los progresos tecnológicos y el desarrollo en el plano económico. En cambio, el concepto de sociedades del conocimiento comprende además las dimensiones sociales, éticas y políticas. (PNUD, 2005:17)

En año 2001 se establece las bases para la realización de una Cumbre de carácter Mundial sobre la Sociedad de la Información (en adelante CMSI) organizada por la Unión Internacional de Telecomunicaciones. Dicha cumbre se celebró en dos instancias; la primera de ellas se llevo a cabo en la ciudad de Ginebra en el año 2003, mientras que la segunda fase tuvo lugar en Túnez en el año 2005. En relación al debate antes mencionado en dicha Cumbre Mundial se decide utilizar al mismo tiempo las denominaciones de Sociedad de la Información y del Conocimiento (en adelante SIC).

Rivoir y Ríos describen a la Sociedad de la Información y el Conocimiento como una sociedad basada un tipo de economía intensiva en cuanto al conocimiento, que se gesta inicialmente en los países desarrollados pero cuyo impulso se dio a través de la dinámica generada por los mercados en el ámbito

global, así como por la orientación dada por los países a través de políticas públicas de alcance nacional como internacional. Además plantean que las TIC han provocado una revolución que conforma economías cada vez más interdependientes, consolidando un modelo de desarrollo basado en la información [...] (RIVOIR y RIOS, 2007: 3)

Más allá de la definición por la cual se opte para describir la sociedad actual, en lo que existe un acuerdo inicial es en el rol primario que desempeñan los elementos de Información y Conocimiento, junto al papel central de las nuevas tecnologías en los cambios producidos en las estructuras de poder y de la organización de la sociedad.

### **Repercusiones y alcance de las Cumbre Mundial de la Sociedad de la Información**

La CMSI se llevó a cabo con la intención de desarrollar un marco de carácter global que contemplara el conjunto de posibilidades así como de desafíos para avanzar en el camino hacia la sociedad de la Información y el conocimiento.

De los acuerdos logrados en ambas Cumbres se desprende un conjunto de principios, a partir de los cuales surge una declaración de deseo y compromiso para la construcción de una sociedad de la Información y el conocimiento centrada en la persona y en el principio de “*solidaridad digital*” entre los Estados y todos los protagonistas de la SIC, a la hora de buscar medidas ante las desventajas que puedan surgir del desigual acceso a la TIC. (OEI, 2003)

Desde la CMSI se ambiciona una sociedad , “[...] en la que todos puedan crear, acceder, utilizar y compartir la información y el conocimiento, para hacer que las personas, las comunidades y los pueblos puedan desarrollar su pleno potencial y mejorar la calidad de sus vidas de manera sostenible. También reafirmamos que nos comprometemos a crear una sociedad de la información orientada al desarrollo, que contribuya a erradicar la pobreza y el hambre, y a lograr para todos un desarrollo social y económico equilibrado y global.” (OEI, 2003)

Detrás de los principios declarados en las CMSI se destaca que el acceso a los beneficios que nos brindan los mayores flujos de información y las nuevas tecnologías es un elemento determinante para un mayor empoderamiento de las personas, así como para un mejor desarrollo de los países sobre las bases de una sociedad más justa e inclusiva. En tal sentido se puede establecer que las TIC se vuelven un factor clave para una mayor participación, democratización, así como para afrontar las desigualdades sociales.\_

En tanto los ciudadanos logren empoderarse de las TIC esto devendrá en mejoras significativas en el plano educativo y laboral, pero también en lo social y cultural. Todo esto contribuirá en beneficio de la cohesión social, dado que la universalización en el acceso y uso de las nuevas tecnologías puede repercutir en mejoras para la persona, pero también para el Estado y la Sociedad Civil.

Pero es esta sociedad la que se anhela a partir de los principios declarados en la CMSI y la que se presenta como la propulsora de adelanto y desarrollo, la misma que genera mayores niveles de exclusión en las personas que están en situación de desventaja.

### **Consecuencias inesperadas de las TIC en la SIC: Mayor información con altos niveles de exclusión**

Como plantea Castells nos encontramos frente “a la paradoja de una sociedad que se caracteriza por el elevado grado de flujo de información y comunicación al tiempo que, como la otra cara oculta de una misma moneda tenemos una sociedad que excluye y desconecta a miles de personas en todo el mundo. [...] donde disminuye el espacio para los analfabetos informáticos, para los grupos que no consumen y para los territorios infra comunicados.” (CASTELLS, 1997: 51)

“Las redes TIC apuntan hacia un tipo de sociedad civil predispuesta a una interacción más democrática, pero también a crear nuevos modelos de desigualdad y nuevas formas de división.” (FREDERICK opcis TRAVIESO, 2008:2)

Se refuerza esta idea paradójica, dado que como plantea Bauman en relación a la SIC “ [...] a la vez que integra , divide, a la vez que facilita el encuentro, fragmenta, a la vez que genera unidad genera exclusión” (BAUMAN y MORALES, 2008: 5)

Estas consecuencias sociales inesperadas derivadas del desarrollo de las TIC se presentan en las distintas zonas, países, así como también a la interna de cada país, y se profundiza aún más a partir de las diferencias en el género, edad, lugar de residencia, niveles educativos y/o económicos.

En relación al acceso y uso de las TIC se consolidan como se mencionó anteriormente dos estados de situación; por un lado los “in digitales”, y por otro lado los “out digitales”, de este modo aparecen los conceptos de inclusión- exclusión digital como las dos caras de una misma moneda, dado que en el mismo proceso algunos quedan fuera y otros logran ingresar. El concepto de exclusión presenta múltiples dimensiones entre ellas la social, económica, política y simbólica, pero en la actualidad además se comienza hablar de la exclusión digital la cual trabaja profundizando las brechas existentes y ahondando las diferencias.

## Capítulo II – La Brecha Digital: buscando propuestas para disminuirla.

### Describiendo una nueva brecha en la era digital

La diferencia entre los que se encuentran incluidos y los que no logran la inclusión digital es lo que se denomina: **brecha digital**.

Al respecto, la brecha digital en una primera definición se entiende como “la distancia “tecnológica” entre individuos, familias, empresas, grupos de interés, países y áreas geográficas en sus oportunidades en el acceso a la información y a las tecnologías de la comunicación y en el uso de Internet para un amplio rango de actividades” (ALADI opcis FRIDA 2005: 13)

Hablar de brecha digital es más que pensar en el no acceso a la infraestructura y la conectividad, dado que es necesario superar “una brecha mental que corresponde a la habilidad en el manejo de computadoras, [...] y sentirse cómodo y familiar con estas tecnologías y su aprendizaje.” (DEL ÁLAMO, 2003:2)

Como plantea Del Álamo la brecha digital es un problema común en todo el mundo, y no sólo un problema de los países en vías de desarrollo. La diferencia radica en que los países desarrollados debido a que tienen mayores recursos, ya hace algún tiempo vienen estableciendo un conjunto de estrategias y políticas para afrontar este problema. Mientras que en los países en desarrollo la falta de recursos constituye una limitante al momento de establecer estrategias para sus diversas realidades. (Ibidem,;3)

Por tanto cuando estamos definiendo la brecha digital es más que considerar las diferencias derivadas del acceso y la conectividad. Y en este sentido para lograr tener una mayor comprensión de la complejidad de la brecha digital, UNESCO plantea el término multiforme, para describir la existencia de varias brechas digitales, en tal sentido reconoce ocho tipos de brecha digital enmarcadas a nivel económico, territorio, edad, sexo, educación y procedencia sociológica o cultural, empleo e integridad física. (UNESCO, 2005:31)

En el presente documento se trabajará desde la concepción de brecha digital en sentido multiforme tal como la describe UNESCO, en el entendido de que en una persona pueden estar influyendo al mismo tiempo distintas brechas digitales generando una mayor dificultad en el acceso y uso de las tecnologías, como es la situación de los adultos de las pequeñas localidades del interior y de las zonas rurales.

### **Buscando caminos para atacar la Brecha Digital en América Latina**

En los últimos tiempos la brecha digital crece sostenidamente encontrando cada vez más personas que quedan al margen de estos nuevos aprendizajes, son ellos los llamados analfabetos digitales, out o “inmigrantes digitales”, “indigentes digitales” o los “analfabetos del siglo XXI”, son ellos los que comienzan a sufrir las consecuencias de la era digital que refuerza a la exclusión y la desigualdad.

Al abordar el tema de la brecha digital es importante tener en cuenta que; la brecha digital aumenta las desigualdades; pero no debemos olvidar que al mismo tiempo ésta es producto de otras brechas y desigualdades estructurales de larga data, basada sobre todo en las diferencias económicas, sociales, culturales, políticas y género.

El continente latinoamericano se ha caracterizado por poseer los niveles más altos de desigualdad y una profunda polarización social que viene a correlato de años y años de opresión y sometimiento de los pueblos latinoamericanos por parte de los países desarrollados.

En las últimas cuatro décadas esa realidad no varió en absoluto, más bien se ha visto incrementada a partir de la década de los 80, y aún más las políticas de corte neoliberal de los años 90 han colaborado en la agudización de dichos males de larga data en esta zona.

La crisis del año 2001, profundizó con fuerza dicha realidad y sobre todo en las poblaciones más pobres, el aumento en los niveles de pobreza e indigencia así lo afirman.

Como se ha venido planteando anteriormente las TIC son entendidas como generadoras de desarrollo tanto económico como social, por tanto los países de América Latina promueven políticas de corte digital para avanzar en cuanto al desarrollo de su región, así como colaborar en la búsqueda de alternativas para disminuir la pobreza y la desigualdad.

Es en este sentido que, los países en vías de desarrollo y en particular en la región latinoamericana comienzan a avanzar en la búsqueda de distintas propuestas y proyectos que permitan abrir un camino para adecuarse a los cambios imperantes en materia digital, con el propósito de llegar a la mayor cantidad de personas, zonas y países de la región.

En el entendido que el acceso y uso de las nuevas tecnologías son habilitadores para una mayor participación social y cultural, lo que redundaría en una mayor democratización de la sociedad, se vuelve imperante buscar respuestas colectivas y correctivas para enfrentar la brecha digital.

Las medidas tomadas por la región en un principio se encontraban dirigidas a abordar el acceso, infraestructura y la conectividad para lograr disminuir la brecha digital para los países latinoamericanos, pero de este modo en realidad se estaba afianzando un modelo de paradigma dominante que sobre dimensiona a las TIC como factor de desarrollo. Este tipo de medidas en realidad no lograron efectos en la reducción de la brecha digital porque se constituyen en una mirada parcial del fenómeno que deja por fuera las múltiples dimensiones que trabajan sobre la brecha digital.

Posteriormente los países de América Latina comienzan a desarrollar políticas en camino hacia las SIC pensadas desde un paradigma fundado en la inclusión social, como se plantea por los autores; “Las políticas específicas deben estar orientadas a la inclusión social y al desarrollo humano, pues de lo contrario se profundizarán las desigualdades existentes. Es así que se hace referencia al termino de “inclusión digital” cuando la brecha digital es entendida como

multidimensional; se la relaciona con otras desigualdades sociales que limitan las posibilidades de aprovechar las TIC para el desarrollo". (BAÉZ et al., 2011:43)

En la actualidad la región se orienta a la implementación de políticas digitales que faciliten el acceso a la infraestructuras y conectividad, pero sobretodo pensadas en el uso crítico y con sentido de las TIC.

Los telecentros o Infocentros (centros comunitarios) son algunos de los proyectos que se han implementado en esta línea de desarrollo de las innovaciones tecnológicas en la región.

De Álamo plantea que Organismos como el Banco Mundial entienden a los Telecentros como una poderosa herramienta para el desarrollo y en un instrumento efectivo para la lucha contra la pobreza. Estos espacios tienen la potencialidad de convertirse en un eje a nivel comunitario a través del que dispensar varios servicios de información. (DEL ÁLAMO, 2003: 4).

Con la instalación de los Infocentros se pretende abordar en parte la paradoja antes planteada de la Sociedad de la Información y Conocimiento que ha ido excluyendo a un amplio sector de la sociedad, dado que estos espacios son necesarios para hacer posible un mayor y mejor acceso a información a través de la red para toda la comunidad. Junto a la instalación de estos espacios de llegada directa de la información a la ciudadanía se establecen cursos o talleres que capaciten a las personas en el uso efectivo de estos espacios de forma crítica y activa.

## Capítulo III – Uruguay avanzando en políticas de corte digital

### Creación de la AGESIC.

Nuestro país ha comenzado a recorrer el camino hacia la SIC, hace algunos años ha implementado diversas medidas que permitan disminuir la brecha digital, en tiempos donde lo digital pasa a tener un plano central en el modelo económico y social a nivel nacional, regional y mundial.

Rivoir y Ríos en el Informe que presentaron en el libro verde del año 2007 ya planteaban que el “Uruguay ha sido objeto de innumerables iniciativas sobre la SIC y las TIC desde, casi, su retorno a la Democracia, sin embargo los éxitos de todas estas iniciativas es muy relativa, no obstante algunos proyectos lograron objetivos y se proyectaron como casos de estudio a nivel internacional. Aunque desde la década de los 90’s existieron proyectos que pretendieron zanjar en parte la brecha de acceso a la SIC entre los sectores más desfavorecidos de la sociedad, no fue sino hasta el año 2000 que se toman acciones más contundentes pero por igual insuficientes para abordar una solución cierta al tema.” (RIVOIR y RIOS, 2007:6)

En cuanto a la situación actual de Uruguay, y en relación al camino recorrido hacia la SIC, la Unión Internacional de Telecomunicaciones realizó un Índice de desarrollo de las TIC (en adelante IDT<sup>2</sup>), en base a ese índice Uruguay se encontraba en el puesto 49 en la medición de 154 países en el año 2010, pasando a ocupar el puesto número 50 para el año 2012 en la clasificación de 155 países del mundo. (UIT, 2012: 7). De este modo Uruguay en la última medición de la UIT, con un puntaje de 5,24 en el IDT pasa a ocupar el primer lugar entre los países latinoamericanos, lo siguen Chile (55 en el IDT), Argentina (56 en el IDT), y Brasil (60 en el IDT). Si bien es destacable la posición de Uruguay en el ranking del IDT, nuestro país sigue por debajo de los países desarrollados, siendo Europa la región más conectada.

---

<sup>2</sup> En el año 2009 la UIT presenta un nuevo Índice del Desarrollo de las TIC, que representa el nivel de tecnologías de la información y la comunicación en 154 países del mundo y compara los progresos realizados entre 2002 y 2007 en la reducción de la brecha digital.

Es importante destacar el lugar primordial que en la agenda pública se le ha otorgado en los dos últimos gobiernos a las políticas públicas concernientes a las TIC. Un marcado punto de partida se instaure con la formación de la Agencia para el Desarrollo del Gobierno de Gestión Electrónica y la Sociedad de la Información y del Conocimiento (a partir de aquí se denominara AGESIC<sup>3</sup>), es un organismo dependiente de la Presidencia de la República, desde el cual se implementan acciones para promover el uso de las TIC en país, a partir de entender que el acceso a la información es un derechos que poseen los ciudadanos.

El papel de la AGESIC es impulsar todo lo referente al avance y desarrollo de la sociedad de la Información y Conocimiento, así como de implementar acciones que posibiliten la apropiación de las nuevas tecnologías por parte de los ciudadanos. Dentro de las tareas de las AGESIC se encuentran el análisis de las tendencias tecnológicas, el desarrollo de proyectos en Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el asesoramiento en materia informática a las instituciones públicas del Estado, la capacitación y difusión en materia de Gobierno Electrónico y además se encuentra la creación de una Agenda Digital Uruguay (en adelante ADU).

### **Desarrollando Agendas Digitales para Uruguay**

La ADU es un mapa de ruta elaborado por el gobierno, la academia, compañías privadas y la sociedad civil organizada; donde se plasman las políticas nacionales e internacionales y los objetivos vinculados al desarrollo de los distintos planes, programas y proyectos para el avance en materia digital y la disminución en la brecha digital en el marco de Uruguay como país integrante de la CMSI.

En nuestro país hasta el momento se han realizado tres Agendas digitales, las dos primeras se basaron en la creación de infraestructuras para poder llevar a cabo los objetivos y políticas relacionadas con las TIC. En la actualidad nos encontramos en tercera agenda digital que abarca los años 2011-2015 el fin es

---

<sup>3</sup> La AGESIC se crea a través del artículo N° 72 - Ley 17.930 en el año 2005.

llevar a cabo políticas que posibiliten la concreción de beneficios directos en la población uruguaya.

### **Mapeando propuestas inclusivas en nuestro país**

En cuanto a las políticas que fomentan la inclusión digital y social a las TIC nuestro país ha apostado a distintas propuestas, la más destacada de ellas es el Proyecto de Conectividad Educativa de Información Básica para el Aprendizaje en Línea (PLAN CEIBAL) dirigido a todos los niños, niñas y adolescentes que se encuentren escolarizados en instituciones públicas de todo el país, esta política ha sido sin dudas la que ha tenido mayor difusión por el grado de alcance y penetración con el cual se ha logrado llegar a los hogares uruguayos.

Siguiendo esta línea además se han creado la Red USI cuyo cometido es la creación de centros a nivel local para llegar a las poblaciones más desfavorecidas, se trata de los llamados Infocentros o telecentros; éstos son los Centros de Internet social (CIS), Centros de Acceso para la Sociedad de la Información (CASI); Internet Social (IS) y Centros de Acceso al Sistema Laboral (CASIL).” (RIVOIR y RIOS, 2007: 77). En el marco de la Red Uruguaya de Infocentros Conectados (RUTELCO).

Al mismo tiempo se desarrollan otras iniciativas complementarias dirigidas a atacar la barrera del no saber usar las TIC, como las Escuelas de Ciudadanía Informatizada (CDI) localizadas tanto en áreas urbanas como áreas rurales.

En cuanto a la brecha basada en el género se llevan a cabo un conjunto de iniciativas que buscan disminuirla, entre ellas los talleres realizados a través de la Asociación Civil “Cotidiano Mujer” en convenio con la Secretaria de la Mujer de la Intendencia Municipal de Montevideo.

En cuanto a los programas relacionados a la SIC en el área rural se encuentran los Telecentros pertenecientes a la Red USI y a CDI que constituyen uno de los

más grandes impactos en zonas rurales, conjuntamente con las radios comunitarias en área rural en convenio con: RUTELCO, MGAP, UTE, CDI, UNESCO.

Otra de las iniciativas adoptadas por el Estado en materia digital es la implementación de los Centros MEC del Ministerio de Educación y Cultura, con variadas actividades y propuestas a nivel educativo, cultural y de difusión de la ciencia y la tecnología, dentro de la difusión de la tecnología se instaura el Plan Nacional de Alfabetización digital.

El Estado Uruguayo mediante la creación de dichas políticas y organismos busca brindar respuestas para abordar el tema de la Brecha Digital en Uruguay pero con un propósito más amplio que es sumar esfuerzos para una mayor inclusión y cohesión de la sociedad uruguaya.

## Capítulo IV – Enfocándonos en la brecha generacional y la territorial

A efecto de la presente investigación y tomando como base el concepto de brecha digital multiforme que plantea UNESCO, nos centraremos en los aspectos teóricos relacionados a las dimensiones de la brecha generacional y territorial.

“De acuerdo a la información disponible sobre los últimos siete años sobre brecha digital en Uruguay, una de sus características principales es la desigualdad a nivel socioeconómico y territorial. De ello se desprende una desigualdad en la posesión de PC y conexión a Internet con ventaja del ámbito urbano frente al ámbito rural.” (RIVOIR y RÍOS, 2007:298)

En el libro verde de la SIC para Uruguay del año 2007 Rivoir y Ríos presentan una descripción general de la situación actual del país en el contexto regional e internacional, donde se muestra un conjunto de estadísticas y gráficos que fueron insumo de dicha investigación, lo cuales fueron recabados de informes del Instituto Nacional de estadística de año 2006.

Dichos datos serán utilizados en el presente trabajo para reafirmar la desigualdad en el acceso y uso de las TIC, y en particular de Internet y las tecnologías vinculadas a las computadoras. En tal sentido se plantea que; existe una importante diferencia entre los ciudadanos que se encuentran en Montevideo con respecto al interior del país, aumentando a un más la diferencia en términos negativos en las poblaciones menores a 5000 mil habitantes. Al mismo tiempo que se destaca que las personas adultas son las que más excluidas se encuentran formando la mayor parte de los analfabetos digitales, de este modo se configura un escenario donde se muestra una marcada brecha territorial y generacional en el país. (RIVOIR Y RÍOS, 2007: 106 - 108)

Al mismo tiempo reafirmando la idea antes planteada, Del Álamo expresa que él, “Uruguay sigue una tendencia de estratificación generalizada en América Latina, resultando, por ejemplo, que el uso de Internet es más frecuente en jóvenes, habitantes del medio urbano y personas con niveles educativos y de ingresos superiores.” (DEL ÁLAMO, 2003: 3).

En relación a la respuesta del gobierno ante la brecha generacional y territorial y como proyecto orientado a capacitar la demanda es que nace el Plan Nacional de Alfabetización Digital, en el marco de la implementación de los Centros MEC del Ministerio de Educación y Cultura del Uruguay.

## **Apostando a disminuir la brecha generacional y territorial capacitando la demanda\_**

### **Los Centros MEC**

Los Centros MEC surgen en el año 2007 como un política del gobierno de corte democratizador y descentralizado que busca la accesibilidad a contenidos sobre todo educativos y culturales en poblaciones de entre 450 a 5000 mil habitantes. En el marco de dicha política se desarrolla en la actualidad diversas actividades culturales, educativas, recreativas, de entretenimiento, difusión de la ciencia y tecnología y además se realizan talleres de alfabetización digital. (ELISSALDE, ACOSTA y RECALDE, 2008:2)

Estos centros son dependencias del ministerio de Educación y Cultura que se instalan en locales Municipales de las pequeñas localidades del interior, teniendo como objetivo aumentar el bienestar social y cultural en dichas localidades. En el entendido que son estos los lugares que quedan rezagados u olvidados en relación a muchas de las políticas públicas que son implementadas por el gobierno central y en particular desde el Ministerio de Educación y Cultura.

En la actualidad existen 118 Centros de estas características en pueblos y pequeñas localidades de los 19 departamentos, e incluso en los últimos años se han inaugurado centros en algunas capitales departamentales como en el caso de Montevideo en la zona de la Ciudad Vieja. Dado que en Montevideo se encuentra el Ministerio de Educación y Cultura el trabajo realizado es básicamente el de alfabetización digital a los adultos.

Pero si bien la política del Centro MEC se orienta a contrarrestar la brecha generacional y territorial su fin es más amplio dado que busca; “ [...] favorecer

la igualdad de oportunidades entre los ciudadanos, promoviendo la integración social y la participación ciudadana, mediante la democratización del acceso a contenidos educativos y culturales a través de diferentes modalidades, entre ellas, las TIC.” (MEC, 2010: 12)

### **Del Proyecto al Plan a nivel Nacional de Alfabetización Digital**

Desde los Centros MEC se diseña un plan de carácter nacional cuyo cometido es alfabetizar a las personas en materia digital (en adelante PNAD), el mismo surge en el año 2007 como un proyecto y en el año 2010 se constituye un Plan a nivel nacional.

Se entiende por alfabetización digital “a la reformulación del conjunto clásico de capacidades de un alfabetizado (la lectura, la escritura y el cálculo) en un mundo en cambio. La Alfabetización digital o tecnológica se abre a nuevas capacidades que permiten adquirir estrategias del pensamiento y acción mediante el uso de computadores, incluye también la capacidad de utilizar las redes de computadoras, profundizar posibilidades expresivas y comunicativas, fortalecer la autonomía personal y la responsabilidad individual ante los medios.” (CERDA, 2005: 30)

Autores como Elissalde, Acosta y Recalde en el marco del PNAD desarrollado por los Centros MEC, expresan que en un sentido amplio, la alfabetización digital es el proceso de aprender a leer y escribir con las tecnologías de información y comunicación. Si bien es necesario fomentar el manejo de la computadora y la internet para ser usada como fuente de información, es importante además que sean utilizadas como herramientas para la creación de contenidos, así como también la generación de lectura crítica de dichos contenidos.(ELISSALDE, ACOSTA Y RECALDE, 2008:16)

La propuesta desde los Centros MEC, en relación a la alfabetización digital de los adultos, es “romper con la barrera del miedo que los adultos suelen tener ante las TIC y que con ello puedan verlas como herramientas y medios para resolver cuestiones referentes a su cotidianidad.” (MEC, 2010:17)

El fin planteado por el PNAD es permitir que los ciudadanos logren disfrutar de los derechos propios de una sociedad basada en la información y la comunicación, a partir de trabajar sobre el desconocimiento y el sentimiento de temor en el uso de las TIC, a través del trabajo coordinado con otros planes del Estado. (MEC, 2010:4)

Para llevar a cabo el presente fin se describen tres objetivos generales orientados a: disminuir la brecha generacional, contribuir a la cohesión social a través de la inclusión digital, y cooperar con las políticas desarrolladas por el gobierno electrónico.

La incorporación de los conocimientos desde el PNAD, para lograr que los participantes adquieran el manejo de las TIC, se desarrolla en distintas etapas. En ese sentido en una primera instancia se diagramaron los talleres de alfabetización digital básica con el objetivo que los participantes pierdan el miedo a manejar una computadora, estos talleres son denominados AD1 y se desarrolla a través de 10 talleres en los cuales se realiza una primera aproximación a la computadora y el internet. Por tanto son talleres que se encuentran dirigidos a personas que nunca han utilizado una computadora o que han intentado pero que aun no logran utilizarla por si solos.

En una segunda etapa se desarrolla a través de talleres sobre el uso de las XO del Plan Ceibal en los adultos.

Posteriormente se llevo a cabo una tercera etapa, donde se despliegan un conjunto de talleres, a través de los cuales se busca que una vez que las personas lograron un manejo confiado y seguro de la computadora puedan distinguir críticamente sobre la confiabilidad de los contenidos seleccionados, y además realizar sus propios contenidos. Estos talleres se denominan AD2 porque son más avanzados, en ellos, por ejemplo, se enseña a realizar un curriculum vitae, como manejar el procesador de textos, como participar de las redes sociales, descarga de archivos y otros.

Hasta el momento se ha desarrollado un cuarta etapa del PNAD en donde se despliegan los talleres de gobierno y comercio electrónico, así se ofrece a los ciudadanos de estas pequeñas localidades la posibilidad de una participación

activa en cuanto a trámites y servicios públicos, así como el ingreso a un nuevo modo de realizar transacciones comerciales.

Desde el PNAD la propuesta es brindar estos paquetes de talleres en función de las demandas de los usuarios en los distintos Centros MEC, se busca de este modo que cada persona realice el taller que considere más interesante o adecuado en base a sus necesidades y tiempos de aprendizajes. De este modo se lograría colaborar en educar a la posible demanda, sobre las herramientas y los servicios que el estado ofrece en materia digital, democratizándose tanto la información como la utilización de dichos servicios.

Cabe agregar que el contexto en que nace el proyecto de Alfabetización digital en nuestro país dista mucho de la trama actual, dado que se ha avanzado a pasos agigantados en los últimos ocho años en materia de políticas de corte digital inclusivo; y específicamente en lo relacionado al acceso y uso de internet y las tecnologías vinculadas a las computadoras. Del mismo modo se ha incrementado los niveles de conectividad<sup>4</sup>, dichos niveles eran muy inferiores a los que podemos constatar en el presente año.

Estos cambios se deben sin duda al compromiso adquirido por Uruguay en el cumplimiento del derecho al acceso a la sociedad de la información para toda la ciudadanía. Así como el apostar a las TIC como propulsoras del desarrollo no solo económico sino también humano.

El presente plan aporta los tres elementos necesarios para atacar la brecha digital, estos son: el acceso a las computadoras y otras tecnologías, dado que cada Centro MEC cuentan con un espacio con cinco computadoras y otras tecnologías como el scanner, una impresora, plasmas, DVD, proyectores, etc.

---

<sup>4</sup> En este sentido nuestro país, en materia de acceso e infraestructura o la conectividad, se destacan dos servicios ofrecidos por el gobierno que han tenido un impacto significativo en el uso de Internet por los uruguayos: el plan de acceso universal, que incluye 1GB de tráfico por mes sin costo mensual, y el proyecto a través del cual se está llevando fibra óptica a cada hogar en Uruguay, logrando en poco menos de un año una cobertura del 25% de los hogares.

Extraído de [http://www.agesic.gub.uy/innovaportal/v/2614/1/agesic/uruguay\\_digital\\_.html](http://www.agesic.gub.uy/innovaportal/v/2614/1/agesic/uruguay_digital_.html). 12/04/13.

A su vez estos espacios conveniados con ANCEL proveen una buena conectividad para los usuarios y alumnos que allí concurren. Y en cuanto a la educación a través de los talleres de alfabetización digital se apuesta a educar a la demanda. Acceso, conectividad y educación son los tres pilares necesarios para avanzar, es importante no descuidar ninguno de estos elementos si lo que se busca es acotar la brecha digital existente.

Dentro de la Agenda Nacional para el periodo 2011-2015 existe un lugar para la política de Alfabetización Digital que se imparte en los Centros MEC. En este sentido el quinto objetivo de la ADU es generar habilidades para una ciudadanía digital, para lo cual será necesario ampliar a 180 el número de Centros MEC, cubriendo para 2015 al 100% de las localidades de entre 500 y 5.000 habitantes, así como alcanzar para el año 2015 a 100 mil adultos alfabetizados a través del PNAD.

### **Porque apostar a la alfabetización digital en los adultos**

Por como se viene describiendo en el presente trabajo nos enfrentamos a un mundo altamente tecnologizado y competitivo donde todo tiende a quedar rápidamente obsoleto, y donde parece casi imposible pensar en términos de tiempos prolongados de aprendizajes, dado que nos encontramos ante un mundo donde el tiempo es efímero y todo cambia rápidamente. Sabido es que el transcurso de aprendizaje y adaptación a los cambios en los adultos es un proceso marcadamente más lento y pensado.

Es en ese camino de aprendizaje distinto al de los niños y jóvenes donde muchos de los adultos se pierden y desisten o no logran ingresar en el campo de las nuevas tecnologías.

Son los niños y jóvenes quienes mejor se adaptan y consiguen avanzar al ritmo acelerado que esta era digital impone, mientras que los adultos no fueron preparados para asimilar de un modo natural los cambios y utilizarlos en su beneficio.

Al tiempo que en Uruguay se implementa el Plan Ceibal para avanzar hacia un país en desarrollo en materia digital, y con una línea clara de disminución de

la brecha digital entre los niños, niñas y adolescentes del sistema educativo público.

En este marco como complemento del Plan Ceibal, así como política enfocada en la disminución de la brecha digital pensada para el abordaje de los intereses de la demanda, es que encontramos a la alfabetización digital de adultos, “que desde la propuesta de PNAD implica pensar y ejecutar una metodología especial, pensada específicamente para estos “inmigrantes digitales” que necesitan de la mediación de un docente para acercarse a las TIC. [...] La metodología que se utiliza para trabajar con los adultos está pensada en el modo en que estos aprenden, que es forma más racional y consciente.” (MEC, 2010: 16)

En esta línea de una metodología específica para los adultos que no lograron acceder a las TIC, se trata de dotar a los mismos de los instrumentos necesarios para lograr un buen desempeño en el uso de la computadora y el internet, al tiempo que el mismo se logre de forma confiada y segura.

La política del PNAD busca que las personas logren apropiarse de las TIC mediante su uso, porque se entiende que no alcanza con la posibilidad de acceso a la infraestructura en relación a las TIC, tal es así que en ocasiones los adultos tienen acceso desde su casa a las computadoras, por ejemplo a través del Plan Ceibal la computadora a llegado a la gran mayoría de los hogares siendo en algunos casos la única tecnología que posee el hogar, pero esto no asegura que todos los adultos que viven en el hogar logren el uso efectivo de la misma.

En relación a las nuevas TIC y a los efectos de la construcción de nuestro objeto de conocimiento nos interesa abordar particularmente lo relacionado al acceso y uso de Internet y las tecnologías vinculadas a las computadoras. Dado que en una primera instancia los talleres que se imparten desde el PNAD se centran básicamente en el acceso y uso de dichas tecnologías.

El uso de las computadoras y el internet han producido cambios importantes en el desarrollo de la vida de las personas, por momentos se vuelve impensado un mundo sin ellas, lo cual provoca mayor interés en indagar en estos fenómenos,

dado que hace apenas 40 años atrás este proceso recién comenzaba<sup>5</sup>. La aceleración de los cambios al igual que la profundidad y penetración de los mismos es lo que nos deja perplejos.

En relación al papel central de internet y su rol destacado en el siglo XXI Castells expresa que [...] Si la tecnología de información es el equivalente histórico de lo que supuso la electricidad en la era industrial, en nuestra era podríamos comparar a Internet con la red eléctrica y el motor eléctrico, dada su capacidad para distribuir el poder de la información por todos los ámbitos de la actividad humana. Es más, al igual que las nuevas tecnologías de generación y distribución de energía permitieron que la fábrica y la gran empresa se establecieran como las bases organizativas de la sociedad industrial, Internet constituye actualmente la base tecnológica de la información: la red.” (CASTELLS, 2001: 5)

La relevancia que implica la masificación del uso de la internet en el aumento del flujo de información y en una mayor apertura para comunicación se desprende del informe de la UIT del año 2012 que destaca que;

“[...] A finales del 2011, 2,3 mil millones de personas (es decir, una de cada tres) usaban Internet [...], más de un tercio de la población mundial, es decir, 2,3 mil millones de personas, estaba conectado”. (UIT, 2012:3)

Mientras que en la última estimación realizada por el mismo organismo se anuncia “que 2,7 billones de personas – o el 39% de la población mundial – usará Internet final 2013. Si bien cabe aclarar que el acceso seguirá siendo limitado para el mundo en desarrollo, dado que sólo el 31% de la población se prevé que estará en línea a finales de 2013, en comparación con el 77% en el mundo desarrollado. [...] Al finalizar el 2013, UIT estima que el 41% de los hogares del mundo se conectará a Internet.” (ITU, 2013)

---

<sup>5</sup> Si se tiene en cuenta que la historia de la internet es bastante nueva, dado que aparece en los años 60 en EEUU como una invención utilizada para tiempos de guerra, si bien posteriormente pasara a ser utilizado por los científicos de la universidades de Norteamérica, pero es en los años 90 que comienza a ser utilizado por el mundo domestico para hacer eclosión en los últimos 10 años imponiéndose en todas las dimensiones de la vida social, de este modo se coloca como sistema de comunicación y forma de organizativa según plantea Manuel Castells en su libro, La red es el mensaje en la página 16.

Si bien autores como Castells entienden que “[...] la influencia de Internet trasciende al número de usuarios, ya que lo que importa es la calidad de los usos de la red. Actualmente, las principales actividades económicas, sociales, políticas y culturales de todo el planeta se están estructurando por medio de Internet. De hecho, quedar al margen de dichas redes es la forma de exclusión más grave que se puede sufrir en nuestra economía y en nuestra cultura.” (CASTELLS, 2001: 17)

En la primer encuesta a nivel nacional en Uruguay sobre el acceso y uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) denominada EUTIC, llevada a cabo por la AGESIC y el Instituto Nacional de Estadística (INE) a partir de un convenio de cooperación interinstitucional, se plantea que internet ha dejado de constituirse únicamente en un elemento de confort de los hogares, transformándose así en un medio de comunicación privilegiado, una herramienta para el trabajo y el estudio, así como en ocasiones un centro de entretenimiento personal y/o colectivo. (EUTIC, 2010:25)

Volviendo a la realidad concreta de los adultos que comienzan a utilizar las computadoras e internet, desde los talleres de Alfabetización Digital se entiende que los adultos necesitan de espacios donde el tiempo de aprendizaje de estos nuevos contenidos sea un tiempo que transcurra más lento y pausado, aquí es fundamental el apoyo y el estímulo constante, de este modo se busca un ingreso al mundo de las nuevas tecnologías que logre ser sostenido en el tiempo por aquellas personas que se encuentran en la etapa de acercamiento y descubrimiento de lo concerniente a dicho proceso. Se busca que los participantes una vez finalizados los talleres logren trascender la lógica pasiva de consumidores de tecnologías y contenidos de formatos digital, para convertirse en sujetos críticos y creadores de contenidos.

Se pretende a través de los talleres de alfabetización digital atacar al núcleo duro de la cuestión de la brecha digital territorial y generacional para de este modo colaborar en una real posibilidad de acceso y uso del internet y las tecnologías de la computadora, generando una inclusión digital efectiva en esta población. El PNAD se vuelve una estrategia para acortar la brecha digital e

integrando a los adultos de lleno a un mundo marcado fuertemente por lo digital.

## Capítulo V - Colaborando en el análisis de la inclusión digital.

A partir de la interpretación cualitativa de las opiniones recabadas por los adultos entrevistados, a través de las 18 entrevistas realizadas a ex alumnos de los Talleres de Alfabetización Digital del Centro MEC en la localidad de San Bautista, se pretende obtener de ellas una lectura que permita develar la percepción que los adultos tienen respecto de su inclusión digital, a través de la participación en actividades como son los cursos de alfabetización digital desarrollados en el marco del PNAD.

Para poder llevar a cabo el objetivo general de esta investigación se realizó un cuestionario, y a través del mismo se recabó la información que se pasará a analizar.

En cuanto se les pregunta a los adultos cuales fueron los motivos que los llevaron a participar de los talleres de alfabetización digital, una gran mayoría responden que fue el interés por aprender, si bien algunos responden que su idea era poder avanzar, evolucionar o modernizarse. En este sentido los alumnos respondieron;

***“Bueno lo que me llevo era que estaba nulo, estaba en cero y digo bueno pensaba que esto me iba a ayudar y me ayudo bastante. Este, fue una gran opción de no pagar, gratis y la aproveche.”*** (Entrevista N°8)

***“El aprender, evolucionar y no quedarme estancada. Y bueno porque yo tengo dos hijos y mañana tendré nietos, y yo no me conformo a que mis hijos estén hablando del manejo de una computadora y yo estar escuchando como hablar en ruso. Entonces quiero integrarme y entender de qué hablan mis hijos y todo eso.”*** (Entrevista N° 3)

Los adultos entrevistados coinciden que del acceso y uso de internet y la computadora se desprende un aluvión de información y conocimiento, y comparten la idea sobre que la magnitud del fenómeno así como la rapidez y voracidad del mismo los deja en una situación de franca desventaja en relación a los niños, adolescentes y jóvenes.

***“Igual me veo fuera, porque yo veo a mi nieto que es una luz agarra la computadora y sabe más que yo en muchas cosas, agarra el celular y***

***saca fotos sabe cómo manejarlo y yo no sé si es ignorancia o que uno se quedo en esto y ya está.*** (Entrevista N° 15)

Al tiempo que, de estos discursos se observa que los adultos son muy conscientes de las diferencias generacionales en cuanto a su inclusión digital, y buscan caminos para disminuir esas brechas generacionales y sentirse más integrados sobre todo en el ámbito familiar.

Es así que ante el primer intento por ingresar al mundo de las nuevas tecnologías muchos adultos quedan perplejos y temerosos, a raíz de esto buscan ayuda para lograr poco a poco ingresar al mundo de las TIC. Como expresa una entrevistada, ella buscó ayuda en Centro MEC porque se sentía limitada en relación a la futura educación de su hija pequeña;

***“En primer lugar viste fue por el tema de que tengo una hija chica y después entran a la escuela y vos le podés dar una ayuda también ya sabiendo algo por lo menos le das una ayuda.”*** (Entrevista N° 13)

En otros relatos, los adultos expresan que recurrieron a los talleres de alfabetización digital para comenzar a aprender a utilizar una computadora, motivados ante el hecho de ver como los miembros de su hogar o personas de su entorno manejaban y hablaban sobre temas relacionados a las TIC; como plantean algunos entrevistados;

***“No, no, no porque no sabía, había pero la usaba mi hija nosotros no. Yo no intente usarla porque no tenía ni idea.”*** (Entrevista N° 8)

***“Bueno lo que me incentivo fue que yo veía a mis hijos trabajar en la computadora, que los veía hacer cosas, jugar juegos, mandar mails, chatear, y bueno ellos como que no tenía muchos tiempo de ayudarme”***  
(Entrevista N° 9)

En las entrevistas realizadas es recurrente la manifestación de los adultos en cuanto la sensación de sentirse aislados, y sin posibilidades de ingresar o participar en conversaciones entre amigos o familiares sobre los temas relacionados a las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

En relación al sentimiento de sentirse por fuera o excluido, un entrevistado plantea cual era su situación antes de transitar por los talleres de AD;

***“[...] estaba limitado porque en las conversaciones yo oía hablar de cosas. Que pasa, la tecnología me paso por arriba luego un momento que yo me quede para atrás. Y yo que creía que sabía tanto por que donde yo trabajaba estaba con lo última tecnología hasta ese momento, pero ahora me pasaba que en las conversaciones a veces quedaba en blanco por lo menos ahora se dé que se está hablando.”*** (Entrevista N°12)

En cuanto a las preguntas que buscan indagar sobre como fue el primer acercamiento a una computadora, muchos responden que no recuerdan esa primera experiencia, si bien desde los discursos se perciben sentimientos de miedo, inseguridad, novedad o temor en la mayoría de las entrevistas. En este sentido se observa que en ocasiones las inseguridades en el manejo de la computadora se deben al miedo que presentan los entrevistados de romper, estropear o eliminar contenidos de la computadora, sobre todo cuando existe una sola computadora en el hogar y es utilizada por todos los integrantes del mismo. En relación a este punto los entrevistados agregan que;

***“No, porque realmente no podía pescarla porque mi hijo la tenía siempre él, y como yo no sabía manejarla; él me decía ¡ vos me vas a borrar lo mío!. Entonces yo me dije yo voy aprender y me voy a comprar una para mi sola pero todavía no he podido por eso tenemos la misma los dos.”***(Entrevista N°19)

***“Mi hijo me explico algo pero era más moderna y de acuerdo a mi edad como que no agarraba mucho, y como él tenía un poquito de celos con ella yo no sé la quería tocar mucho. Y me encanto y después ya decidí ir a Centro MEC y ahí me enseñaron muchísimas cosas.”***(Entrevista N° 4)

Las personas que respondieron haber tenido una experiencia anterior en el manejo de la computadora, antes de concurrir a los talleres de AD, son aquellas que viven con sus hijos o nietos, pero en esa relación de aprendizaje se observa una rotación de los roles, donde el niño, adolescente o joven tiene el conocimiento, mientras que el adulto es quien se encuentra sin saber cómo

actuar y esperando que se le trasmita dicho conocimiento, y con la necesidad del acompañamiento en el proceso de aprendizaje.

Como plantean los entrevistados, sus hijos fueron quienes los acompañaron en las primeras incursiones en el uso de la computadora, pero los tiempos y la disponibilidad que tienen los jóvenes son distintos, y el adulto termina sintiendo que todo se vuelve un caos, en esos casos los adultos buscan ayuda en personas que se encuentren capacitadas para enseñarlos y disponen del tiempo necesario.

***“Como yo no sé escribir a máquina, nunca escribí a máquina no sabía que iba hacer se me perdía las letras. Entonces yo le decía ¡La A no está, la M no está! Y mi hija me decía; ¡cómo no va a estar! No esta se fue se fue. Y apretaba algo y no. Era un caos, era un caos.”*** (Entrevista N°5)

***“A veces la utilizaba con ellos pero como que no entendía mucho porque me enseñaban tan ligero, no me animaba y nunca la prendía sola. Llegue hasta llamar a un amigo de mi hijo para que viniera apagar la computadora porque no me animaba, tronaba y yo no me animaba, revienta todo decía yo, el no saber jejeje.”***(Entrevista N° 9)

En tanto, las personas que viven solas alegan no haber tenido ningún tipo de experiencia en el manejo de las computadoras previo a su ingreso al taller de alfabetización digital en el Centro MEC.

Algunos de los entrevistados manifiestan que cuando en el hogar hay una sola computadora para que utilice todo el grupo familiar esto se vuelve un inconveniente para ellos, porque se acotan los espacios y los tiempos que tienen los adultos para comenzar a indagar o practicar en la computadora.

***“La computadora es de mi mujer pero la usa toda la familia. Y a mí me queda poco tiempo para usarla a veces.”*** (Entrevista N°10)

En lo referente a la interrogante sobre si los entrevistados entienden que el no saber utilizar una computadora o internet le producía algún tipo de limitación en su vida diaria, la gran mayoría entiende que el no saber utilizar una computadora representaba un obstáculo en su cotidiano. Si bien las respuestas

son variadas, la mayor parte de las mismas convergen en que se encontraban limitados en lo referente a la comunicación, en particular con familiares y amigos que se encontraban en el exterior o a distancias lejanas, y por otra parte se veían limitados en la posibilidad de acceder a información.

Una minoría respondió que no les producía ninguna limitación el no saber utilizar el internet y la tecnología de la computadora, pero sin explicar las razones.

En cuanto a los usos que le dan a la computadora y a las actividades que suelen realizar a través de internet una vez que finalizan los talleres de alfabetización digital, la mayor parte de los participantes expresan que, sobre todo la utilizan para comunicarse e informarse, y en tercer lugar para entretenerse.

La cantidad de entrevistados que respondieron que usan la computadora para trabajar es bastante bajo en comparación con el total de entrevistas realizadas, pero eso puede deberse a que muchos de los entrevistados se encuentran jubilados o sus actividades laborales no le requieren directamente su uso.

Son pocos los entrevistados que lograron realizar trámites públicos vía “on line” una vez finalizado el curso. Sin embargo muchos entrevistados responden que los aprendizajes obtenidos en los talleres les permitió desenvolverse en uso de una computadora al momento de realizar trámites en bancos o instituciones privadas, donde muchas veces necesitan utilizar la computadora ya sea para sacar un número para lograr ser atendidos, o para realizar operaciones como monitorear sus saldos bancarios.

Cabe destacar que la opción de comprar y vender por la web, parece ser un servicio que no es utilizado por los entrevistados.

Sin hacer generalizaciones, se observa que los adultos que pasaron por los talleres de AD una vez que han conseguido en una primera instancia acceder y usar las tecnologías, y posteriormente empoderarse de dicha tecnologías, derribando los miedos, temores y limitaciones derivadas del acercamiento inicial logran utilizar la herramienta de manera crítica y activa. Se entiende por lo tanto que estos no son meros consumidores de información sino que han

aprendido a seleccionar lo que buscan, y logran informarse de aspectos que le son útiles o necesarios en su vida cotidiana.

Esta es la situación del entrevistado N° 16, quien expresa que el uso de internet le permitió asesorarse y agilizar el trámite de su jubilación, sin tener que salir de su hogar, esto le brindó la posibilidad de economizar tiempo y dinero en traslados hacia la casa central del BPS en Montevideo;

***“Si, para mí me fue útil. Te digo más con la computadora yo hice muchos trámites para jubilarme por mi enfermedad. Averigüe todo por medio de la computadora, averigüe todo lo que se necesitaba y cosas que en BPS, acá mismo no lo tenían al día, no lo tenían al día. Y yo logre hacer el trámite en tres meses. Y me decían que como hacían que era súper rápido, pero lo que pasa era que yo estaba informado y cuando yo iba a decirles ellas me decían no, pero yo le decía no pero esto es de tal forma. Y me decían haber voy a mirar y después me decían tiene razón era así entonces. Yo me informe si no marchaba. Las mismas muchachas de BPS me decían contigo hay cosas que se ha aprendido porque vos nos venís con cosas acá que nosotras no sabemos de dónde las has sacado que estas al día con todo. Y todo a través de la computadora después a veces voy y pregunto en Montevideo.”***(Entrevista N°16)

Cabe destacar que en los entrevistados que se encuentran inseguros y temerosos en el manejo de las herramientas digitales no se logra constatar un uso crítico que permita una selección pensada, depurada de información o contenidos, dado que ellos mismos expresan que aún no se encuentran confiados o seguros en el manejo de la herramienta.

En este sentido como se describió anteriormente se visualiza en términos generales un real empoderamiento en el uso de la computadora y el internet, así como en cuanto a la selección de contenidos en base a los gustos e intereses de las personas que pasaron por los talleres de AD.

No así en cuanto a la creación de contenidos para compartir a través de la web, dado que del conjunto de entrevistas realizadas solo una entrevistada logró realizar contenidos para compartir y además tiene proyectos para realizar nuevos y propios contenidos.

Si bien cabe puntualizar que casi todos los entrevistados alegan que han logrado compartir fotos, imágenes o comentarios a través de las redes sociales, y en particular del facebook.

En referencia a los medios de participación y comunicación que brinda internet, estos en general son utilizados por los alumnos y ex alumnos de AD, se plantea que en primer lugar se utiliza la red social facebook. En segundo lugar el correo electrónico parece ser el medio de comunicación más utilizado. Y en cuanto al resto de las redes sociales más difundidas son muy pocos los entrevistados que utilizan el skipe o el chats, y nadie expresó manejar el tiwtter como medio de comunicación o interacción.

Sobre la red social facebook, se observa a raíz del análisis de las entrevistas que la misma se vuelve un espacio de encuentro pero además de reencuentro, donde los entrevistados han logrado encontrar familiares y amigos que están en el exterior, así como también familiares lejanos que dejaron de verse o frecuentarse por distintas vicisitudes de la vida, al tiempo que sucede algo similar con los amigos, de este modo se facilita otras formas comunicacionales que favorecen y recomponen vínculos entre familiares, pares o amigos que estaban debilitados o directamente resquebrajados.

Al respecto la entrevistada N° 5 nos compartía su experiencia;

***“Y se produce como una relación, un dialogo con la computadora, miras fotos de gente amiga, o sea es como todo bien usado es bárbaro porque hay material y hay cosas. Hasta familiares encontré que hacía más de 20 años o 30 que no los veía, y por los apellidos vos sos mi prima, si a bueno, 30 años sin vernos.”*** (Entrevista N° 5)

Además en los entrevistados que viven solos, se logra observar que el internet y la computadora se han vuelto algo más que un entretenimiento y un espacio de participación, ha pasado a tomar un lugar relevante en la vida cotidiana de estos, que la han definido como una compañía;

***“[...] y para mí en verdad es una acompaña mira que es una acompaña para mí, además de comunicarme como estoy asiendo en muchos ratos que estoy sola es una acompaña. Y entonces yo ahí salí satisfecha de que***

***algo sabia hacer por lo menos iba a lograr esta compañía que es la computadora, muchos dice que no, que yo qué sé.”*** (Entrevista N°4)

En relación a el uso del Internet y en particular a la red social del facebook y el lugar que paso a ocupar en su vida diaria, una entrevistada da un paso más allá y lo describe como parte del vivir o revivir, dado que ella nos dice que;

***[...] es vivir porque vos estás enfermo, un día de lluvia que no podes salir, un día de lluvia y están todos los viejos conectados muchacha, entonces chateamos. O con los jueguitos tengo pila de amigos que me mandan jueguitos.”***(Entrevistada N°9)

En relación al chats del facebook agrega ***“prendo la computadora de noche y esta las amigas, chateamos cosas que capaz que por teléfono no lo haces. Pero están en el chat del facebook y nos chateamos y comunicamos, te sentís comunicada un día de lluvia están todas conectadas. Los días de lluvia está lleno de puntitos verdes (dijera Jacinto un amigo). Vos estas siempre con el puntito verde dijera Jacinto jaja jaaaa, divino. Yo le digo a mi marido estudia computación no te quedés para atrás, yo le fui la que le di impulso para que fuera.”*** (Entrevista N° 9)

Sobre la percepción de los entrevistados acerca de si el aprender a usar una computadora les permitió utilizar otras tecnologías, como tal vez una impresora, scanner o un cajero automático. No existe un consenso en las respuestas, las mismas son variadas por lo cual podríamos agruparlas en tres partes. Una parte de los entrevistados entienden que el aprender a usar una computadora efectivamente les permitió usar otras tecnologías, porque les permitió perder el miedo y familiarizarse con las TIC. Mientras que otro conjunto de entrevistados no logra ver la relación entre el uso de la computadora y el internet con el resto de las tecnologías por las cuales fueron consultados. Y finalmente el resto de los entrevistados respondieron que no utilizan esas tecnologías, por lo cual no sabrían responder al respecto.

Cuando se indaga acerca de la metodología con la cual se imparten los talleres, todos parecen estar de acuerdo con que no necesita grandes variaciones para que los adultos logren aprehender a usar el internet y la computadora. Lo que se destaca en común de muchas de las entrevistas es una necesidad de que los cursos de iniciación sean más extensos, y con un mayor acompañamiento en esas etapas iniciales. Además se desprende de las repuestas la necesidad de profundizar los tiempos de práctica en los espacios de los talleres. En este sentido la entrevista N° 7 agrega;

***“No sé, capaz que unas clases más o que se extendiera un poquito más de repente. No se me parece a mí, ya te digo yo que las personas a nuestra edad la mente ya no esta tan fresca, entonces cuesta un poquito más.”*** (Entrevista N°7)

Algunos entrevistados manifiestan que lo que logran aprender es muy importante, pero que al encontrarse solos en frente a una computadora comienza el verdadero desafío para ellos, y que una vez finalizado el curso se encuentran nuevamente solos, por lo que sería bueno en ese momento tener como un nuevo reforzamiento de lo ya aprendido.

En cuanto el sentirse reconocidos, tomados en cuenta y apoyados en el proceso de aprendizaje, se genera en ellos un sentimiento de agradecimiento profundo hacia los docentes (en el conjunto de las entrevistas es recurrente esta situación).

***“[...] con las personas o las profesores que trate ponían entre todo lo mejor, buscaban la mejor forma de explicarnos, yo a mi manera agarre, pienso que muchas personas no les ponen la voluntad que le ponen otros. Hay unos que se quedaban haciendo una hora más de práctica en cosas que no sabían mucho y otros que no lo hacían [...]”***. (Entrevista N°1)

Al mismo tiempo existe un reconocimiento hacia la política de Centro MEC, que hace posible estas actividades de forma gratuita en la localidad, en este sentido un entrevistado expresa;

***“Y que el Centro MEC ha dado todo para que la gente avance en la vida moderna, dando lugar así a no quedarse para atrás en la computación y eso ha sido muy importante. Una de las cosas fundamentales de que por***

***medio del gobierno actual ha hecho llegar a la gente adulta y esto es muy importante y todo el mundo lo tiene que aprovechar.”*** (Entrevista N° 10)

Los talleres son vividos como habilitadores de un espacio de participación e integración social del grupo en el Centro MEC, pero también fuera del Centro en los espacios virtuales generados a través de la computadora y las redes sociales.

***“Pero es bueno poder estar informado me siento incluido, me siento que forma parte del sistema digamos.”*** (Entrevista N°8)

Estos espacios son percibidos por los entrevistados como verdaderos espacios de socialización entre las distintas generaciones.

***“Y la verdad que si no vas ahí no arrancas sola, vos vas y te decidís y aparte te haces de amigas también, ahí mismo te haces de compañeras, ta. Ahí, acá en un pueblito nos conocemos todos pero te haces de compañeras.”*** (Entrevista N° 4)

***“Pienso que están buenos los talleres y que la gente tiene acceso, incluso la gente mayor, digo por ejemplo mis vecinas las que empezaron acá tenía 60, 70 años y nunca había visto una computadora para ellas era toda una novedad”*** (Entrevista N° 6)

***“[...] me comunico con amigos, con familiares, siempre nos estamos comunicando con los amigos y con los familiares, tengo una sobrina en Perú, y viste, y por intermedio del facebook nos estamos comunicando todos los días, o una vez o dos por semana y si no era imposible.”***  
(Entrevista N°3)

***“Más bien me gustaría plantear en cuanto a la parte de la integración yo me puse hablar con gente del pueblo que si bien la conocía de verlos pasar nunca había hablado con ellas.”*** (Entrevista N°4)

En relación a la percepción de los participantes en cuanto a si se encuentran más bien dentro del mundo de las TIC o más bien por fuera, una vez que finalizaron los talleres de AD, las respuestas son variadas. Algunos entienden

que se encuentran integrados al mundo de las nuevas tecnologías y manifiestan su satisfacción personal y entusiasmo dándole un lugar relevante a las TIC en sus vidas. Otros entrevistados se sienten como en el medio de un proceso que recién comienza y que deben seguir avanzando para lograr su inclusión digital. Pero hay otra parte entrevistados que alegan que tal vez el miedo o la falta de seguridad en el manejo le genera una situación de negación que los hace verse más bien fuera del mundo de las TIC. En relación a este punto se observa que los entrevistados ven en los talleres de AD todo lo necesario para la inclusión digital de los adultos pero que cada persona tiene un tiempo diferente del otro, y que esto pueda ser lo que hace la diferencia entre las personas que logran sentirse dentro del mundo de las TIC a las que se perciben por fuera de las TIC.

Sobre el tema de la concurrencia a los talleres, los participantes agregan que todos los compañeros que comenzaron en su grupo lograron finalizar el taller, de este modo se entiende que la deserción de los talleres de AD es muy baja.

## Reflexiones Finales

A modo de conclusión, en cuanto a la percepción de los adultos que asistieron a los talleres en el marco del PNAD, se entiende que no todos logran visualizarse dentro de este mundo digital, si bien todos ven en este curso un habilitador para avanzar, modernizarse; o para comenzar a transitar por el camino de las TIC, camino que se describe por parte de los participantes, como un camino largo y que debe ser recorrido lentamente afianzando paso a paso los aprendizajes que ha ido adquiriendo

Estos talleres constituyen espacios de aprendizaje e intercambio que enriquecen el proceso y colaboran con la autoestima de los participantes, en el entendido de que al conformar parte de un grupo permite develar que no están solos en este proceso, y que su situación no es única, si no que existen diversas realidades, en las cuales algunas personas son más rápidas en el manejo de las herramientas, al tiempo que otras son más pensantes o de procesos más largos.

Al tiempo que los talleres de Alfabetización Digital cumplen un papel fundamental en cuanto logran favorecer el fortalecimiento de vínculos entre los ciudadanos, facilita y amplía nuevas formas de comunicación y nuevos espacios de participación, intercambio e integración entre los adultos, y entre las distintas generaciones, pero también del adulto con su entorno. En este sentido se piensa que los Centros MEC logran generar nuevos espacios de participación y apertura de caminos hacia un conjunto de nuevas oportunidades, perspectivas y horizontes en los habitantes de las pequeñas localidades del país.

Por lo cual se piensa que la implementación del PNAD como política social de corte digital es un pilar fundamental en el camino a la inclusión de los adultos de los pueblos del interior, debido a que ésta se constata como una posibilidad real de acceso, uso y apropiación de las tecnologías de la información y comunicación.

Creo que la tarea llevada a cabo por el PNAD como política orientada a la inclusión digital se encuentra brindando sus primeros frutos pero que aun en este camino queda mucho por recorrer.

Debo resaltar que el PNAD está aún en marcha y que todavía en el caso de San Bautista, si bien el Centro MEC se encuentra funcionando en la localidad desde julio del 2008, en una primera instancia se abocó a la alfabetización digital básica de un gran conjunto de pobladores que no contaban con espacios públicos ni privados donde realizar cualquier tipo de curso o acercamiento a las TIC, y que la instancia donde se realizan el resto de los talleres más avanzados hace muy poco tiempo que comenzó a brindarse en el Centro. Esto lleva a que muchos de los ex-alumnos aún no hayan realizado los talleres que se enfocan en el uso y selección no pasiva de información y contenidos.

Por lo cual pienso que el plan de alfabetización digital efectivamente se constituye en una política digital de marcada relevancia para nuestro país, pero que aun sus efectos son muy recientes en la población uruguaya, en el entendido que el camino hacia la inclusión digital es muy largo y los participantes de estos talleres se encuentran iniciándose en dicho camino. En consecuencia en la presente investigación se observa que son muy pocos los entrevistados sobre los cuales se podría plantear una real inclusión digital, si entendemos por inclusión digital efectiva, a una persona que accede y usa las TIC pero también logra tener una conciencia crítica sobre el uso que nos brinda estas tecnologías.

Desde el presente trabajo se es consciente de que no se puede colocar a las TIC (ni el aprender a manejar las TIC) como remedios mágicos o respuestas certeras para abordar las desigualdades de carácter estructural. Ni que una política digital por si sola será la respuesta a estos viejos males ni eliminará la brecha digital que hoy se encuentra presente en nuestra sociedad.

Pero si me atrevo a pensar que la política de Centro MEC y su Plan de Alfabetización Digital en el Uruguay marcará un antes y un después en relación al lugar que ocupan nuestros adultos del interior en la SIC, dado que a través de esta política se les brinda una posibilidad de ingreso y pertenencia, en esta

sociedad marcada por los cambios tecnológicos que se visualizan en los ámbitos públicos y privados de nuestro cotidiano vivir.

Para finalizar; el aspecto que me interesa destacar sobre el PNAD es la posibilidad que este marco brinda a los adultos uruguayos de sentirse parte en el conjunto de estos cambios que se presentan alterando nuestros modos de vivir y relacionarnos, entiendo que desde el trabajo social este punto es neurálgico, dado que estas políticas sociales se constituyen en lugares habilitadores de participación y cambio de la realidad de las personas que se encontraban relegadas, tal vez por ser parte de otra generación y por no encontrarse territorialmente en los espacios donde se ofrecen mayores oportunidades.

## Bibliografía Consultada

- Acosta, K., Guerrero, S, y Gutiérrez.,(2010) “ Segundo manual para formadores”.
- Arocena, R. (2003): Distribución del poder social, conocimiento y desigualdad. Una mirada desde la teoría de Michael Mann. En: Serna, M. (Coord.) Pobreza y desigualdad en Uruguay una relación en Debate. Montevideo, Uruguay: CLACSO. PP: 49-54.
- Báez. M. comp. (2011) El modelo CEIBAL: Nuevas tendencias para el aprendizaje. Montevideo, Uruguay: Tradinco S.A. Plan Ceibal- ANEP.
- Burch, S. León, O. y Tamayo, E. (2004) “Se cayó el sistema” Enredos de la Sociedad de la Información. ALADI.
- Castells, M. (1997): La era de la información Economía, sociedad y cultura. Vol. 1: La sociedad en Red. Madrid, España: Siglo XXI. Editores.
- Castells, M. (2001): La galaxia internet. Barcelona, España: Plaza & Janes. Pp.: 10-21, 275-298.
- Castillo, M. (2005) Nuevas tecnologías para la integración social en América Latina. Fondo Regional para la innovación digital en América Latina y el Caribe. Informe de Investigación.

- Cyranek, G. (2009) En el camino del Plan CEIBAL. Referencias para padres y educadores. Montevideo, Uruguay: Imprimex S.A. UNESCO/Plan CEIBAL/ANEP.
- CEPAL (2003): Los caminos hacia una sociedad de la Información en América Latina y el Caribe. Santiago de Chile, Chile: CEPAL-ECLAC.
- Cerda, A. (2005): Alfabetización digital en el adulto mayor ¿En el camino de la inclusión social? Tesis de postgrado. Santiago, Chile.
- Elissalde, R., Acosta, K. y Recalde, A. (2008): Más allá de la alfabetización digital. Educar la demanda. Montevideo, Uruguay: Co-edición UNESCO/Centros MEC.
- Hilbert, M. y Cairo, O. (2009): Quo Vadis, tecnología de la información y de las comunicaciones? Editores CEPAL.
- Hilbert, M., Bustos, S. Y Ferraz, J.C. (2005) Estrategia Nacional para la sociedad de la información y el conocimiento en América Latina y el Caribe. Santiago de Chile, Chile. CEPA-UNESCO.
- UIT (2012): Medición de la Sociedad de la Información. Resumen Ejecutivo de la Unión Internacional de Telecomunicaciones. Ginebra, Suiza.
- Ministerio de Educación y Cultura (2010): Plan Nacional de Alfabetización Digital. Montevideo, Uruguay.

- Morales, S. (2008): E-xclusión de las Sociedades de la Información y el Conocimiento: Análisis helicoidal de la relación entre políticas Tic, pobreza y exclusión. Montevideo, Uruguay. Tesis de Grado de la FCS/UdelaR.
- PNUD (2006): Desarrollo Humano en Chile, Las nuevas tecnologías: ¿Un salto hacia el futuro?. Santiago de Chile, Chile.
- PNUD (2009): Informe para el Desarrollo Humano para el Mercosur. Innovar para incluir: jóvenes y desarrollo humano. Buenos Aires. Argentina.
- Valles, M. (1997): Técnicas cualitativas de investigación social: reflexión metodológica y práctica profesional. Madrid, España: Síntesis.

### Revistas y Artículos Electrónicos

- Ambrosi, A., Peugeot V. y Pimienta, D. (2006): Palabras en juego: historia de un proyecto. En <http://www.vecam.org/article697.html> [Acceso el 15/11/12].
- Ambrosi, A., Peugeot V. y Pimienta, D. (2006): Hacia sociedades de Saberes compartidos. En <http://vecam.org/article492.html> [Acceso el 15/11/12].
- Camacho, K. (2006): La Brecha Digital. En: palabras en juego: historia de un proyecto de Ambrosi, A., Peugeot V. y Pimienta. En <http://vecam.org/article550.html> [Acceso el 21/10/12]
- Del Álamo, O. (2003). El desafío de la brecha digital. En <http://www.el4ei.net/esp/biblioteca/Textos%20biblioteca>



## Sitios web

- ITU Medición de la Sociedad de la Información [online] Disponible en: <http://hpdr.undp.org/es/> [acceso el 22/2/2013]  
Comunicado de prensa del ITU. Disponible en: [http://www.itu.int/net/pressoffice/press\\_releases/2013/05.aspx/](http://www.itu.int/net/pressoffice/press_releases/2013/05.aspx/) [acceso el 04/5/2013].
- AGESIC Sitio Web de la Agencia de Gobierno Electrónico Sociedad de la Información y el Conocimiento. <http://www.agesic.gub.uy/> [acceso el 10/12/12].

## Anexos

Anexo N°1:

### Cuestionario de Inclusión Digital

- 1- ¿Qué fue lo que lo incentivo a participar en los talleres de Alfabetización digital?