

# TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC), DEMOCRACIA Y SECTORES POPULARES EN ARGENTINA

Sebastián Benítez Larghi\*

RESUMEN. El artículo analiza el vínculo entre la democratización del acceso a las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) y la experiencia de apropiación de estas tecnologías por parte de los sectores populares a partir del estudio de las Organizaciones de Trabajadores Desocupados (OTD) argentinas. De esta forma, se indagan los procesos de socialización e incorporación de las TIC en la vida cotidiana de un amplio y diverso conjunto de OTD mediante el estudio de sus prácticas y representaciones tecnológicas. ¿Qué hacen las OTD en términos de acceso al equipamiento, adquisición de habilidades y producción de una comunicación propia? En la conclusión se reflexiona en torno a los registros y prioridades que deberían tenerse en cuenta en el diseño de políticas públicas tendientes a favorecer la apropiación de los sectores populares.

PALABRAS CLAVE: Tecnologías de Información y Comunicación (TIC), sectores populares, apropiación, democracia, Organizaciones de Trabajadores Desocupados (OTD).

## INTRODUCCIÓN

Desde su emergencia, las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) han sido el receptáculo de optimistas expectativas en torno a su posible impacto democrático. Tanto desde los programas gubernamentales, como desde los discursos corporativos y publicitarios hasta

---

\* Docente de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación, Universidad Nacional de La Plata (UNLP), Argentina. Doctor en Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires (UBA). Maestro en Sociología de la Cultura, Instituto de Altos Estudios Sociales de la Universidad Nacional de San Martín (IDAES/UNSAM). Licenciado en Sociología (UBA). Correo electrónico: sbenitez@mail.fsoc.uba.ar.

los manifiestos de las Organizaciones No Gubernamentales (ONG) se ha depositado en las TIC la esperanza —muchas veces ilusoria— de que la inclusión digital redunde en la construcción de ciudadanía mediante la ampliación de la participación en la esfera pública, la socialización de la información y el conocimiento y la facilitación del acceso al trabajo. Basados en una visión tecnológico-determinista, estos relatos presuponen que, en el caso específico de los sectores más postergados, la inclusión digital necesariamente redundará en inclusión social.

Como bien han puesto en evidencia los agudos estudios de Mattelart (2002), la llamada Sociedad de la Información no debe entenderse como un estadio ahistórico y neutral de la historia social sino que debe ser considerada dentro de las relaciones sociales y de poder dominantes que regulan la actual etapa del capitalismo con sus indisimulables procesos de desigualdad y exclusión social. En el caso específico de las TIC, la realidad ha demostrado que, a pesar de las metas ambiciosas, las políticas para la llamada inclusión digital parten de supuestos abstractos, completamente ajenos respecto de las condiciones socio-culturales de las poblaciones donde son aplicadas. Es materia común en la mayoría de estos enfoques hablar en términos de “brecha digital”. Existiría, pues, una divisoria separando a quienes acceden a las TIC de aquellos excluidos digitales que quedan fuera de los beneficios y ventajas ofrecidas por el avance tecnológico. En consecuencia, el análisis de esta cuestión consistiría simplemente en cuantificar la magnitud de la exclusión, plantear las causas subyacentes de esta divisoria —se habla de barreras económicas en el acceso (la brecha digital de primer orden), y de barreras culturales/educativas (la brecha de segundo orden)— y programar políticas que jalen “desde arriba” a los excluidos digitales y, en consecuencia, lograr que puedan saltar la barrera electrónica. De esta forma, se presupone que la acción y significación en torno a las nuevas tecnologías es un patrimonio exclusivo de los incluidos digitales, montando, consecuentemente, un manto de oscuridad sobre el otro lado de la divisoria donde reinaría la pasividad material y simbólica respecto a las TIC. Asimismo, la capacidad de imaginación y representación les es negada a estos sectores, obliterando la posibilidad de disputa por el sentido de las TIC (Winocur, 2006). Por lo tanto, no se puede hablar de una verdadera democratización del acceso, el uso y

la producción de contenidos en torno a las TIC sin atender la dimensión simbólica de los procesos de apropiación y las desigualdades que los caracterizan. En estas condiciones, para la democratización de los medios de comunicación en general, y de las TIC en particular, no alcanza con las buenas intenciones de los programas gubernamentales sino que resulta imperioso comprender las acciones que los propios actores logren desarrollar: “no es lo mismo distribuir que democratizar, ni recibir que apropiar, como tampoco es igual el hecho de acumular que el de utilizar” (Urresti, 2008).

El presente trabajo se sitúa enfrentándose a este tipo de enfoque. La postura epistemológica (e inevitablemente política) adoptada consiste en poner el foco en las prácticas y representaciones tecnológicas construidas por los excluidos organizados, para manifestarse en un marco donde la apropiación de las TIC aparece signada por una notable desigualdad no sólo de carácter económico y cultural sino también de carácter simbólico (Moya, 2005). Se pregunta por la *producción secundaria* (De Certeau, 1996) de los sectores populares respecto de artefactos culturales en principio ajenos a sus realidades socio-culturales y universos simbólicos (Hine, 2004). Para comenzar a responder a esta pregunta, este artículo se concentrará en la experiencia de apropiación de las TIC de un actor colectivo específico proveniente de los sectores populares y protagonista principal de la protesta social argentina de la última década: las Organizaciones de Trabajadores Desocupados (OTD).<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Con la muestra elegida se buscó abarcar las tres líneas de acción del “movimiento piquetero” (Svampa y Pereyra, 2004): por la línea sindical: la Federación de Tierra, Vivienda y Hábitat (FTV); por la línea política: Barrios de Pie, el Polo Obrero (PO) y el Movimiento de Tierra y Liberación (MTL); dentro de la línea territorial el Frente Popular Darío Santillán (FPDS), ya que en su calidad de frente acciona en distintas localidades del país agrupando Movimientos de Trabajadores Desocupados con organizaciones estudiantiles y cooperativas y, por otro lado, al Movimiento de Trabajadores Desocupados de Solano (MTD Solano), al Movimiento de Trabajadores Desocupados de La Matanza (MTD La Matanza) y a la Unión de Trabajadores Desocupados de Gral. Mosconi (UTD), ya que concentran su acción territorial en un solo espacio geográfico. En cuanto a la metodología de investigación, se realizó un análisis de contenido de los sitios *web* de las organizaciones y se llevaron a cabo entrevistas a los encargados del manejo de las nuevas tecnologías y a integrantes con distinto nivel de participación.

¿Qué tácticas diseñan las OTD en términos de acceso al equipamiento y la conectividad a las redes de infraestructura digital más allá de lo que las políticas gubernamentales y los programas de las ONG esperan de ellos? ¿Cómo valoran y operan en la adquisición y socialización de las habilidades necesarias para garantizar el derecho social y cultural a la comunicación y el acceso a la tecnología? Y, por último, teniendo en cuenta las dificultades para acceder a los medios tradicionales de comunicación masiva dado su alto nivel de concentración (Mastrini y Becerra, 2009), y la evidente censura y tergiversación a las que estos los someten (Rodríguez, 2004), se preguntó: ¿las OTD encuentran relevantes a las TIC con vistas a la producción de información y medios propios y logran establecer una comunicación alternativa, en cuanto a formas y fines, respecto a la comunicación hegemónica?

#### EVITANDO EL NAUFRAGIO...

Antes de comenzar a evaluar la utilidad que las OTD encuentran en la informática y el Internet hay que conocer el contexto en el cual se establece esta relación ya que, sin dudas, las condiciones estructurales con las que conviven la gran mayoría de estos movimientos inciden en la capacidad de apropiación tecnológica que ellos puedan desarrollar.

Es bien conocido que el origen de las OTD remite a los procesos de defiliación y descolectivización sufridos por una inmensa porción de la clase trabajadora a medida en que se fueron consolidando las políticas neoliberales durante la pasada década de los noventa (Merklen, 2005; Svampa y Pereyra, 2004). Si bien en otros aspectos existen importantes diferencias entre las distintas organizaciones, se puede afirmar que en cuanto al acceso a las nuevas tecnologías todas las agrupaciones estudiadas debieron y deben enfrentar la inclemencia del contexto de marginalidad y exclusión en el que actúan. En líneas generales, el entorno se les presenta sumamente hostil. La infraestructura tiene más de "infra" que de "estructura". En gran parte de los territorios en donde los movimientos desarrollan su acción, el acceso a los servicios básicos (agua, gas, electricidad, teléfono) se encuentra severamente limitado. En dicho contexto, los incentivos para la implementación de tecnologías

electrónicas se ven considerablemente diezmados por las carencias del ambiente. Esto se observa claramente en el acceso a Internet, el cual es costoso y de mala calidad. De allí que una porción considerable de las organizaciones estudiadas deba recurrir a locutorios o cibercafés para acceder a Internet. En este marco, se construye una diferenciación espacial en la implementación de tecnología, en tanto existe una tendencia a concentrar los recursos tecnológicos en las oficinas centrales de aquellos movimientos que operan a escala nacional (Barrios de Pie, Polo Obrero, FTV, FPDS). Estos cuentan con la mayor y más avanzada cantidad de herramientas informáticas en sedes ubicadas en la ciudad de Buenos Aires, o en ciudades importantes de las provincias donde el acceso a los servicios básicos está garantizado y el servicio de conexión a Internet por banda ancha resulta más asequible. Así, se ve que las organizaciones no logran quebrar cierta lógica sistémica por lo menos en lo que respecta a la zona geográfica como variable limitativa en relación al acceso a las TIC. Esta concentración espacial se ve acompañada generalmente por la centralización de las actividades de prensa y comunicación en dichas sedes, contrastando así respecto al caso del Movimiento de los Sin Tierra (MST) de Brasil donde, según las conclusiones extraídas por León, Burch y Tamayo (2005), la introducción de las TIC produjo una descentralización de las funciones comunicacionales.

#### ENTRE EL CONTAGIO Y LA IMPOSICIÓN: LOS AGENTES DE SOCIALIZACIÓN DE LA INFORMÁTICA Y LAS TIC PARA LAS OTD

Para entender el rol de las TIC en las organizaciones, debemos primero conocer de qué modo estas herramientas se acercan al mundo de los trabajadores desocupados movilizados. En el nivel colectivo, en todas las organizaciones se destacan tres fuentes impulsoras de la incorporación de las TIC: 1) las exigencias generalizadas del mercado laboral; 2) las reglas del juego implantadas por el Estado para la gestión de subsidios sociales; 3) la extensión de vínculos y relaciones con diversos movimientos sociales.

“En todos los trabajos hoy te piden que sepas computación; si no, no entras”. Esta frase es reproducida por los informantes clave de las

distintas organizaciones. Saben bien que uno de los *ítems* excluyentes por excelencia de las búsquedas laborales es el manejo de programas informáticos. Pues bien, esta cruda realidad de un mercado laboral cada vez más exigente también hace mella en las organizaciones, mientras que el imaginario de la computadora y el inglés como llave maestra para acceder a mejores oportunidades de trabajo atraviesa todos los segmentos sociales, desde las clases más altas hasta los sectores, como se ve, más populares.

En segundo lugar, la influencia del Estado también resulta clave a la hora de entender el carácter que asumen las prácticas tecnológicas desarrolladas por las organizaciones. Son las pautas establecidas por el Estado para la administración de los planes sociales (subsidios oficiales) las que primero han inducido la introducción de la informática, ya que la gestión de estos subsidios demanda el manejo de un *software* específico (principalmente las aplicaciones de oficina: procesadores de texto y hoja de cálculo) y del correo electrónico: los datos de altas y bajas en los planes son enviados mensualmente por el Estado por esta vía y bajo el formato de una hoja de Excel (en este punto la excepción es el MTD La Matanza, que ha renunciado a percibir planes sociales). Con el objetivo de dinamizar la gestión y contribuir a la “eficiencia estatal” tan pregonada por el neoliberalismo, el Estado ha encontrado en las herramientas informáticas un arma poderosa. Por ejemplo, según lo señala el secretario de la oficina técnica del Polo Obrero, los proyectos de emprendimientos a ser presentados ante el Estado deben estar “diseñados exclusivamente con un programa especial que se baja de las páginas oficiales de los ministerios”. Este criterio de eficiencia internalizado en los programas de *software* (Feenberg, 2005), es trasladado a las OTD por cuanto la incorporación y el manejo de las TIC se tornan inevitables para aquellas que han tomado en sus manos la gestión de los planes sociales. Cuestión que ha conducido a la capacitación obligatoria de los responsables del manejo de los subsidios. Mejor dicho, a la auto-capacitación, ya que el Estado no proveyó ningún tipo de curso o algo semejante. Paradojas del Estado neoliberal argentino: brinda poco y exige mucho. De esta forma, los movimientos debieron adecuarse al imperativo tecnológico emanado verticalmente desde el Estado para no quedar marginados de una ayuda social indispensable.

El caso del MTD Solano es un buen ejemplo. Esta organización ha sido una de las primeras en disputarle palmo a palmo la gestión de los planes a los aparatos punteriles (clientelares) del partido justicialista (Delamata, 2004: 45-46). En este camino, se encontraron con que el manejo de la informática era un requisito indispensable para ganar esa batalla. Tal como señala uno de sus referentes, encargado del área de prensa, el poder del Estado entra en juego imponiendo ciertos programas de computación y determinados mecanismos de uso:

Al menos yo lo que digo siempre es que estas son justamente las herramientas que nosotros tenemos que manejar, pero mejor que el que las inventó, digamos, ¿no?, para que no nos sigan cagando (*sic*), ¿viste? Porque con eso nos cagan... Por ejemplo, cuando el gobierno dice: "bueno, se abrieron los concursos para presentar proyectos" nosotros les mandamos todo, ¿no?, las planillas para hacer el proyecto están por ejemplo en Excel no se cuánto, ¿no? Que es un quilombo.<sup>2</sup> Y ahí, eso me da mucha bronca. Entonces yo digo: bueno, pero en realidad el que se tiene que poner las pilas soy yo y entender ese programa (Informante del MTD Solano, 48 años, responsable del área de prensa).

Finalmente, en tercer término, el avance masivo de la informática y de las nuevas tecnologías también se presenta como una necesidad beneficiosa, en la medida en que las OTD comienzan a interrelacionarse con otros movimientos sociales. La emergencia de nuevas expresiones de protesta y movilización social inauguradas con la revuelta del 19 y 20 de diciembre de 2001, instalaron un horizonte de articulaciones e intercambios entre distintas experiencias, ya no sólo entre los mismos movimientos piqueteros como en los años anteriores, sino también

<sup>2</sup> En varios países del Cono Sur la palabra *quilombo* se utiliza desde hace tiempo como sinónimo de burdel o lío, desorden, caos; aunque originalmente designaba los palenques, que eran lugares o concentraciones políticamente organizadas de negros esclavos cimarrones, dotados de fuentes de agua y cuevas y de alcaldes como autoridades [Nota del editor].

con las novedosas asambleas barriales y las reimpulsadas fábricas recuperadas (Mazzeo, 2004; Rebón, 2004). Asimismo, a partir del 2002, la relevancia internacional adquirida por la experiencia insurreccional argentina permitió el ingreso de los movimientos de desocupados “a los diferentes espacios y redes de intercambio que desarrollan los distintos grupos y movimientos antiglobalización (asistencia a foros sociales, circuitos de comunicación alternativa, conocimiento directo de la experiencia comunitaria, entre otros)” (Svampa y Pereyra, 2004: 232). La multiplicación de los contactos fue convenciendo a los referentes de las organizaciones acerca de la utilidad y los beneficios de las TIC, especialmente, el correo electrónico. De esta forma, en el caso aquí analizado también se observa el “efecto contagio” entre distintos movimientos sociales en el uso del correo electrónico ya detectado por León, Burch y Tamayo (2005). Las declaraciones de uno de los responsables del área de comunicación de Barrios de Pie resultan por demás ilustrativas: “Vos ibas al foro de Porto Alegre y todo el mundo te decía: ‘¿Cuál es tu *mail*’, y vos no tenías *mail* y sentíamos que éramos unos nabos” (Informante de Barrios de Pie, 35 años, responsable del área de comunicación).

Acosados por este ariete de tres lanzas, la introducción de la computadora, en primer lugar y, luego de Internet, se transformó en un tema para las organizaciones en tanto las TIC eran significadas como una nueva amenaza de exclusión: “La informática nos va a facilitar darnos a conocer en el mundo, eso es lo que queremos nosotros, nosotros no estamos más solos... ¿entendés? Entonces utilicemos eso porque hoy todo pasa por ahí, si no estamos ahí nosotros estamos como fuera, ¿viste?, así nomás” (Informante del MTD Solano, 48 años, responsable del área de prensa).

Frente a esta amenaza, las organizaciones han desarrollado diferentes tácticas para acceder al equipamiento necesario. Se consignan a continuación algunos ejemplos. La UTD de Gral. Mosconi es, en cierto sentido, omnívora: su cacería tecnológica es de lo más variada y bajo sus redes han caído funcionarios, empresas y movimientos afines. El Polo Obrero (PO) ha conseguido conformar una importante oficina técnica con cinco máquinas conectadas a Internet por banda ancha gracias a fondos



propios y del Partido Obrero. Para el desarrollo de las actividades de prensa y de administración nacional, la FTV comparte la infraestructura con la Central de Trabajadores Argentinos (CTA) a la cual está afiliada y en cuya sede están alojadas sus oficinas porteñas. El MTD La Matanza ha conseguido armar una sala de computación recibiendo una donación de varias computadoras por parte de la Fundación Estensoro. Por otro lado, también hubo un proyecto promovido por la ONG Poder Ciudadano para establecer un programa de Participación Ciudadana que incluía —a pedido expreso del propio MTD— equipamiento y capacitación informática. “La verdad es que lo que más nos atrajo de la propuesta fue la posibilidad de conseguir las computadoras. Con eso después nosotros podemos capacitar, usarlas para muchas cosas”, destaca un informante del MTD La Matanza. Como puede verse, el instinto de supervivencia de las organizaciones se mantiene siempre afinado a la hora de cazar equipamiento tecnológico.

Ahora bien, lo interesante es que, más allá de la adecuación a los mandatos impulsores, las OTD fueron encontrando numerosas ventajas a las TIC, principalmente en lo que respecta a las facilidades comunicacionales. En esta dirección, se valoran las potencialidades de estas tecnologías en comparación con otros medios de comunicación, de producción y gestión: la velocidad, la reducción de las distancias, el menor costo, la capacidad de enviar un solo mensaje a múltiples contactos y la visibilidad que otorga la presencia en Internet. En consecuencia, el mero cumplimiento a los mandatos sociales deviene en interés por el aprovechamiento de estas ventajas. Así lo resume uno de los dirigentes de la UTD:

Internet ayuda muchísimo, porque es mucho más barato y económico, antes había que buscar un teléfono y llamar a uno y a otro y teníamos doscientos para llamar para que sepan lo que pasaba acá, porque nadie se enteraba de nada. Entonces es imprescindible comunicarse con todo el mundo, vos vas al ciber, ponés todas las direcciones y armás un solo mensaje y le mandas a todo el mundo. En eso nos ayudó muchísimo Internet, es invaluable. Aparte

con dos pesos, en cambio los teléfonos... (Informante de la UTD de Gral. Mosconi, 51 años, encargado de la Oficina Administrativa).

Empero, las dificultades no han sido pocas. Si bien el ingenio popular dice "presente", en el caso de las TIC el saber práctico propio de las clases populares manifestado en la famosa frase "lo atamo con alambre" pierde bastante eficacia en el caso de las TIC. Esto se debe a que la mayoría de los integrantes de los movimientos ubica a estas herramientas en un universo simbólico ajeno, propio de expertos pero no de trabajadores desocupados. Es en este punto donde la apropiación tecnológica de las Organizaciones de Trabajadores Desocupados encuentra un fuerte escollo: la falta de competencias educativas y culturales y, más aún, la autoexclusión del manejo de las TIC. Frente a ello, varios movimientos comprendieron que era imprescindible pasar a la siguiente etapa: la generación de espacios de capacitación tecnológica.

#### DE PIQUETEROS A CIBERCULTIVADORES: LA CONSTRUCCIÓN DE HABILIDADES PARA LA APROPIACIÓN DE LAS TIC

Otro de los aspectos clave que configuran el entorno de las OTD en su utilización de las TIC se relaciona con las condiciones educacionales y culturales de la población que las conforma. Expulsados del sistema productivo desde hace años, algunos desocupados vieron perderse junto a sus trabajos los únicos enlaces que mantenían con algún tipo de formación y saber, mientras que muchos de ellos jamás los tuvieron. Si bien la fábrica capitalista tendía a disciplinarlos y despojarlos de su capacidad intelectual, mal que mal el capital se veía obligado a brindarles algún tipo de capacitación. De allí que buena parte de los integrantes de los actuales movimientos de desocupados haya podido formarse en algún oficio y aprendido el manejo de alguna máquina o herramienta. Cuestión que en muchos otros casos, sobre todo, cuando nos referimos a los desocupados del conurbano bonaerense, ni siquiera fue así, dado que la marginalidad social y el vínculo precario con el mercado laboral vienen de larga data. Sin embargo, lo que sí es parejo para todos es la

carencia total de capacitación en el manejo de las nuevas tecnologías informáticas debido a que, incluso aquellos integrantes de las organizaciones que pudieron gozar de un empleo estable, apenas pudieron desempeñarse en tareas productivas que en aquellos momentos raramente requerían del manejo de una computadora, en tanto la informatización de las cadenas productivas argentinas recién se fue dando bien entrados los años noventa en paralelo, justamente, al aumento de la desocupación estructural. Por lo tanto, especialmente los mayores, se encuentran totalmente distanciados de las nuevas tecnologías en cuanto no aprendieron sus lógicas y códigos ni en la escuela ni en la fábrica. Por otro lado, los jóvenes desocupados, sin una experiencia laboral previa y con un trayecto precario por el sistema educativo, también se encuentran limitados en sus capacidades de manejo de las TIC. Pero, a diferencia de los adultos —quienes conviven con una fuerte aprensión hacia las nuevas tecnologías— los más jóvenes han logrado familiarizarse mejor con las computadoras y con el Internet aunque más no sea de manera rudimentaria en la escuela y, por sobre todo, en los locutorios y cibercafés que se han convertido en inesperadas instancias de socialización de las TIC entre los jóvenes de sectores populares (Finquelievich y Prince, 2007). De todas formas, si hay algo claro es que los recursos educativos con los que cuentan los integrantes de los movimientos de desocupados son ampliamente inferiores a los ostentados por aquellos que pudieron mantenerse dentro tanto del sistema productivo como del educativo. En este sentido, las OTD deben ingeniárselas para brindarles a sus integrantes la formación y la capacitación que el sistema abruptamente les quitó o que, simplemente, jamás les brindó.

Parados sobre la aridez de un territorio devastado por años de abandono y los ataques esterilizadores de la avalancha neoliberal —cabe referirse, en este punto, a las hondas transformaciones que sacudieron al país en los últimos treinta años, cuya radicalidad y vertiginosidad “se expresaron por un inédito proceso de descolectivización” (Svampa y Pereyra, 2004: 14)— las OTD deben ingeniárselas para surcar profundo y poder brindarles a sus integrantes alguna formación y capacitación tecnológica. En este sentido, la mayoría de los talleres de capacitación en informática responden a una línea de formación más integral planteada

por las organizaciones: los programas de alfabetización y los talleres de comunicación social desarrollados en Barrios de Pie y en el MTD La Matanza, la Escuela de Artes y Oficios de la UTD, el bachillerato popular recientemente lanzado por el Frente Popular Darío Santillán (FPDS), entre otros.

Ahora bien, esta dimensión formadora no se da en todas las organizaciones por igual. Mientras que en la FTV y el Movimiento de Tierra y Liberación (MTL) no son destacadas como un componente importante (lo que se hizo en estas organizaciones fue simplemente asignar las tareas informáticas a aquellos que ya portaban conocimientos previos de computación), en el resto de los movimientos existen o bien instancias informales (FPDS, MTD Solano, Barrios de Pie) o bien espacios más formales de capacitación informática (UTD, MTD La Matanza, PO). Muchas veces, lo que se estila es la realización de, en palabras de una integrante de la comisión de prensa del FPDS, “mini-talleres de capacitación entre dos o a lo sumo tres personas, en donde el compañero que ya sabe les enseña al resto a manejar los programas fundamentales”. Frente a la caducidad de los saberes arrastrados, muchos referentes debieron apelar a un esfuerzo autodidacta combinándolo con las directivas de algún compañero más experimentado.

Prácticamente yo aprendí Internet al prender la computadora, creo que aprendí a manejar la computadora para manejar Internet, algo que me motivaba porque si no es bastante complicado, ¿no? Aprendí las dos cosas juntas. Me habían enseñado a manejarlo pero me ponía a investigar porque soy muy curioso, pero sí, prácticamente solo, siempre uno te fue enseñando cosas que te faltaban... que sé yo, esto del buscador yo no tenía ni idea que había una cosa que facilitaba. Claro, yo tengo una gran deformación que es la fábrica. En la fábrica no te explican abstractamente, no te dicen en forma abstracta qué es, porque vos vas y te dicen “usted quiere ser tornero” y un oficial te muestra cómo se hace y después vos copiás y a veces vos no sabés bien porque llegás a esa pieza. En Internet siempre me

decía vos tenés que hacer tal —encima tienen unos nombres en inglés—, que me costaba muchísimo, incluso compré algunos libros. Hasta que le decía a alguno “hacé vos y yo te miro”, y después eso me permitía investigar bastante (Informante del MTD La Matanza, 51 años).

Dentro de este panorama, el caso del MTD La Matanza adquiere ciertos rasgos distintivos en tanto brinda cursos de capacitación para todo el barrio. Este movimiento ha construido recientemente una sala de computación. Equipada con seis máquinas, conectadas en red y con acceso a Internet por banda ancha, está destinada, entre otras tareas, a brindar cursos de informática tanto a los miembros del movimiento como también al resto de los vecinos del barrio La Juanita. Ahora bien, para esta organización esta capacitación evidencia todo un posicionamiento político. Tal como señala uno de sus informantes:

Este proyecto, como todos los proyectos, no lo pensamos simplemente por la utilidad que puede tener para el movimiento, sino que pensamos la utilidad que puede tener para la comunidad. Así, por ejemplo, creemos que los *pi-bes* no pueden realmente aprender a manejar computación si en la escuela aprenden informática sin computadoras. Lo mismo con Internet si no tienen dos pesos para ir al *ciber*. Es increíble la cantidad de gente que se acercó cuando dijimos que abríamos un centro de capacitación en informática. Eso está siempre ocupada por chicos, por gente grande. Hay una necesidad. Vienen a capacitarse para poder aprender. Y al movimiento le sirve porque le sirve a la comunidad. El provecho que le podemos sacar es si los compañeros se pueden capacitar (Informante del MTD La Matanza, 51 años, *Ibíd.*).

Desde el MTD La Matanza se concibe no sólo el acceso, sino también la capacitación en el manejo de las nuevas tecnologías como un derecho social y cultural de carácter público y universal para todos los ciudadanos:

No se trata sólo del alimento y el trabajo, el acceso a las tecnologías de comunicación también es un derecho básico para el cual debemos luchar para que esté garantizado. Desde el Estado con suerte se reconoce el derecho de los pobres a cosas elementales como el alimento, como si hoy en día la educación y la comunicación no fueran básicos e imprescindibles para ser ciudadano, como si no fuesen cosas a las cuales los pobres tienen derecho (Encargado de la panadería del MTD La Matanza, 44 años).

Aquí se aprecia cómo se intenta superar la dicotomía entre la supervivencia material y la consecución de valores y condiciones *a priori* consideradas “de lujo” por el Estado. Estas consideraciones, y las discusiones iniciales acerca de si era mejor comprar computadoras o adquirir bienes “más básicos”, ponen en evidencia la delicada tensión sobre la que se desenvuelven las OTD entre la urgencia y la superación de la lógica miserabilista que intenta circunscribir la acción de los sectores populares a la mera supervivencia.

Otra fuente importante de capacitación surge de un jugoso intercambio generacional entre los integrantes adultos y los más jóvenes. En el Polo Obrero (PO) se da una combinación de las instancias informales con otras más sistematizadas. Según cuenta el secretario técnico del PO (49 años):

Muchos compañeros aprendieron por su cuenta. Se han capacitado con nosotros o por sus propios medios, muchos con sus hijos y, basados en la prueba y el error, alcanzaron un manejo elemental del *mail*, del *chat* [...] [y también] a través de un programa de apoyo a la problemática adolescente lanzado por el gobierno de la provincia de Buenos Aires, en algunos lugares ya tenemos cursos de capacitación para compañeros, jóvenes y adolescentes, de todos los programitas que les pueden servir también para conseguir trabajo.

Nuevamente aquí se observa de qué modo las organizaciones se las ingenian para aprovechar los recursos externos de acuerdo a sus intereses. Según confiesa nuestro entrevistado:

El programa estatal para la temática adolescente no sirve para nada. No tiene en cuenta las verdaderas dimensiones del problema de los jóvenes ni su realidad cotidiana. Pero lo que nosotros hacemos es sacarle el juego a los recursos que el programa implica. Así, agarramos las computadoras y damos cursos de computación para que les ayude a conseguir trabajo, que es eso lo que necesitan (*Ibid.*).

Tácticas como estas evidencian la distancia existente entre el diseño de las políticas sociales y su recepción concreta por parte de los actores populares, demostrando la capacidad de estos últimos para reorientar y exprimir todo aquello que les puede llegar a servir. En suma, la capacitación que actualmente se brinda en la mayoría de movimientos intenta cubrir los huecos provocados por la exclusión del sistema productivo y educativo sufrido por sus integrantes. Si bien de allí no salen expertos trabajadores inmateriales, ni tampoco originales ciberactivistas, la cosecha es más que promisoriosa: al tiempo que se forman trabajadores se afirman los lazos comunitarios y se intenta reconstruir la noción de ciudadanía.

LAS TIC Y LA COMUNICACIÓN EN LAS ORGANIZACIONES: ¿TODO UN TEMA?

Hoy en día, el poder de la comunicación se hace evidente en numerosos aspectos de nuestra vida cotidiana. Por ello, el rol de la comunicación comienza a ocupar un lugar central dentro de las estrategias y acciones de los movimientos sociales. En este camino, encuentran en Internet un espacio para la expresión propia sin tener que depender de los grandes conglomerados de comunicación. En consecuencia, “la ampliación del acceso a la información y la posibilidad de producir información propia modifica radicalmente los estilos de intervención política”

(Lago Martínez, Marotias, Marotias y Movia, 2006: 18). ¿Será así en el caso de las OTD?

Desde un comienzo, la acción de los trabajadores desocupados organizados ha buscado otorgarle visibilidad a la situación de exclusión social a la que fueron condenados (Colectivo Situaciones, 2002; Mazzeo, 2004). Así, varias de las organizaciones estudiadas han reflexionado en torno a la relevancia de la comunicación y destinan parte de sus esfuerzos a la difusión de sus reclamos y experiencias. Cansados de que los grandes medios de comunicación sólo prestaran atención a sus métodos de protesta, las TIC, sobre todo Internet, son vislumbradas como un espacio donde generar y difundir información propia con una mayor pluralidad, participación y democracia. Es por ello que en varias organizaciones ponderan Internet frente a los medios tradicionales:

Internet nos posibilita una ida y vuelta, podés ser emisor y receptor. Los medios masivos nunca sabés salvo una pequeña resonancia (*sic*), pero a veces hay notas que ni te enterás que aparecieron. Yo creo que ha sido una fuente muy importante comunicacional y que los movimientos sociales la tenemos que apropiar. Yo no sé como surgió pero para mí podía estar reservada para los ricos o para los que tenían posibilidades. El apropiarse de los movimientos sociales le va a crear un problema grave a la comunicación que no es democrática. Yo creo que Internet ha venido de un intento de democratización, o mejor dicho, ha generado la posibilidad de democratización de los medios de comunicación; el locutorio permite que cualquier pibe pueda por un peso meterse en eso y por eso le lleva una enorme ventaja a cualquier otro medio que solamente la posibilidad de emitir se da si vos tenés un lugar preferencial, ya sea radio o televisión (Informante del MTD La Matanza, 51 años, *op. cit.*).

Sin embargo, como reza el conocido refrán: del dicho al hecho hay mucho trecho. Como se verá, la concreción práctica de esas concepciones no depende exclusivamente de factores técnicos sino que la importancia



asignada en la práctica a la comunicación influye decisivamente en los procesos de apropiación de las TIC por parte de las OTD.

Las perspectivas con las que las distintas organizaciones encarar el tema de la comunicación resultan bastante disímiles. Sin dudas, en la mayoría de estas (FTV, UTD, MTL, PO), más allá de reconocer su importancia, no existe aún una política estratégica y en aquellas donde sí parece haberse encarado una (por ejemplo, el MTD Solano), las dificultades no han sido pocas. De la investigación realizada resulta que en los casos donde la comunicación es entendida y tratada como un recurso estratégico, existe una relativa predisposición organizativa para generar una política comunicacional, repercutiendo positivamente en la intensidad de uso de las TIC. Así sucede en Barrios de Pie y el FPDS. En todos ellos existe un área específica destinada a tratar los distintos ejes que contribuyen a la comunicación del movimiento. Cada una de estas organizaciones ha establecido un criterio para relacionarse con los distintos medios de comunicación, han mantenido un debate interno en torno a la importancia de estos vínculos y han decidido generar medios propios de difusión.

La pelea interna que ha tenido que dar el responsable del área de comunicación de Barrios de Pie da una idea del debate sostenido en torno a la comunicación en estas organizaciones, y los prejuicios que se deben combatir:

Quizás a veces no se le da mucha importancia, ¿no? A la cuestión de la comunicación. Salud y educación fueron las áreas que aparecieron primero y las más grandes, que son las necesidades más concretas de la gente de Barrios... pero bueno, empezamos a hinchar las pelotas (*sic*) con el tema de la comunicación y armamos la de comunicación hará tres años más o menos. [...] Pero a veces te da esa sensación como que otros consideran que "estos son los que no hacen nada, están todo el día al pedo (*sic*)". Hay como un laburo [trabajo] que no se valora, incluso dentro de la misma organización (Responsable del área de comunicación de Barrios de Pie, 35 años).

Gracias a estas discusiones internas, hoy por hoy, el área de comunicación de Barrios de Pie cuenta con recursos nada despreciables: computadoras, cámaras digitales, acceso a Internet de Banda Ancha. Allí se editan los boletines, se diseña la página *web* y se realizan periódicamente Talleres de Comunicación Social a los que asisten jóvenes integrantes de distintos barrios populares. Estos talleres están destinados para capacitarlos en redacción periodística, fotografía y diseño gráfico.

Por su parte, el FPDS privilegia el trabajo territorial en cada uno de los barrios donde funcionan en asambleas. Luego existen instancias de coordinación generales (áreas, comisiones y grupos de trabajo) donde se tratan temas que atañen al conjunto de los barrios. Una de esas instancias es la comisión de prensa. En ella, la presencia de personas de clase media es importante. Estudiantes universitarios y algunos periodistas se reparten la actualización de la página y el envío de los boletines electrónicos. Aquí sólo una persona manejaba los saberes necesarios para el diseño de sitios *web*, pero poco a poco, otros también se fueron capacitando (el formato *blog* utilizado en sus páginas facilitó mucho este aprendizaje). Sin embargo, a diferencia de Barrios de Pie, los integrantes de la comisión militan o militaron en algún barrio. Tal es el caso de una entrevistada (23 años), quien combinó durante mucho tiempo su trabajo barrial en el MTD de Almirante Brown junto con su trabajo formal en la producción de un programa radial. Esta comisión es la encargada de hacer las veces de vocero del movimiento, de mantener la página *web*, del envío de *mails* y de la articulación digital entre los diferentes grupos que conforman el FPDS.

En el extremo contrario se ubica la Federación de Tierra y Vivienda (FTV). De acuerdo con los datos recabados, esta organización no cuenta con un área de prensa específica. En consonancia con su estructura organizativa, el criterio comunicacional de la FTV es extremadamente personalista en tanto la comunicación institucional pasa en gran medida por la figura de su máximo dirigente, Luis D'Elía. Esto es así, a tal punto que todas las declaraciones que otros integrantes deseen hacer a los medios de comunicación deben contar con su aval personal. De la entrevista mantenida con su vocero personal, un periodista de 49 años, se desprende que las nuevas tecnologías ocupan un lugar secundario, ya que, "con los grandes medios siempre es mejor el contacto

personal o telefónico con periodistas conocidos”, mientras que no existe un interés por volcar sus comunicados en agencias alternativas. La FTV carece de órganos de prensa institucionales y no ha desarrollado medios de comunicación propios importantes. De hecho, su página *web*, se mantuvo casi cuatro años desactualizada y en el momento de la entrevista no contaba con un responsable.

A continuación, se analizará la forma en que la política comunicacional elegida por cada organización determina el lugar ocupado por las TIC en relación con los medios tradicionales, las estrategias de visibilidad, la construcción de medios de información propios y el establecimiento de redes de solidaridad con otros movimientos sociales. En este punto ya se puede anticipar una conclusión de la presente investigación: cuanto mayor es la importancia asignada a la dimensión comunicacional, más relevantes y necesarias se vuelven las TIC, impulsando así los procesos de apropiación en las organizaciones.

#### LAS OTD ENTRE LOS MEDIOS MASIVOS DE COMUNICACIÓN, LOS ALTERNATIVOS Y LOS PROPIOS

La relación de los movimientos de desocupados con los medios masivos de comunicación está signada por la desconfianza. En las organizaciones conocen perfectamente cómo aquellos manipulan la información, y saben que son los principales promotores de la demonización de los movimientos piqueteros. Como señala uno de los responsables del área de prensa del MTD de Solano, “se trata más bien de medios de desinformación”. Sin embargo, conscientes del poder que los medios detentan, prefieren no desatenderse completamente de ellos: “Hay que tener una política para con los grandes medios porque si no ponen cualquier cosa”, afirma el responsable del área de comunicación de Barrios de Pie. Para ello, las organizaciones pergeñan distintas estrategias para lograr colarse en la televisión, las radios y los periódicos.

La mayoría de las agrupaciones estudiadas envía sus comunicados y gacetillas a los grandes medios, utilizando para ello el correo electrónico y, algunas veces, un llamado telefónico. Usualmente, el contacto con periodistas cercanos suele ser una puerta efectiva. Estos contactos

están, nuevamente, a cargo de las áreas de prensa y/o de los referentes de los movimientos. La mayoría de las veces no encuentran ningún eco y, sobre todo en lo que respecta a la difusión de las actividades y proyectos comunitarios llevados adelante por los desocupados, los medios masivos los condenan a la más completa invisibilidad. Realmente las organizaciones no tienen puestas muchas expectativas en los grandes medios, pero los *mails* de todas formas se envían, aunque sea por si las dudas...

Frente a este panorama, las llamadas agencias alternativas de información, que operan básicamente a través de Internet, se han convertido en un medio importante para la producción y transmisión de información por parte de los mismos movimientos. Así, son innumerables los medios mediante los cuales las OTD pueden difundir sus actividades. Mientras buena parte de las organizaciones (PO, FPDS, Barrios de Pie, MTD La Matanza) utiliza Indymedia para verter sus comunicados, otras agencias alternativas como LaVaca, Anred, Copenoa, entre otras, publican noticias relativas a sus acciones e iniciativas.

Desde sus comienzos, la mayoría de las organizaciones estudiadas muestra una búsqueda por generar medios de comunicación propios. De manera dispar, los movimientos han incursionado en la confección de volantes y boletines distribuidos primero de manera impresa y luego también de manera digital (como el FPDS, Barrios de Pie y el MTD Solano) y en la transmisión de programas de radio en alguna estación de radio de frecuencia modulada (FM) local (por ejemplo Barrios de Pie y el MTD La Matanza). Sin embargo, la generación de medios propios está marcada por el modelo organizacional propio de cada movimiento y el lugar asignado a la comunicación dentro de ese esquema.

El caso del Polo Obrero (PO) nos brinda un claro ejemplo, donde la estructura centralizada y dependiente del Partido Obrero determina los mecanismos comunicacionales de la organización de desocupados. El órgano de prensa del Partido Obrero, *La Prensa Obrera*, es también, según el entrevistado, “el órgano de difusión principal del Polo Obrero”. A través del periódico se difunden los comunicados y posicionamientos de su mesa nacional. Esto marca a las claras la dependencia comunicacional que mantiene el PO con el partido. Más aún, es la Secretaría

de Prensa del partido la que concentra los contactos con los grandes medios de comunicación, en tanto el PO carece de un área de prensa específica. Por lo tanto, cada vez que desde la organización de desocupados quieren transmitir alguna información a los medios masivos, deben enviar un correo electrónico o hacer un llamado telefónico a la Secretaría de Prensa del partido.

Si de medios propios se habla, se torna indispensable dedicar un párrafo al Frente Popular Darío Santillán (FPDS). Una de las decisiones más importantes de su comisión de prensa fue abrir un espacio digital de información alternativa, Prensa de Frente, integrado por algunos de sus integrantes junto con otros periodistas interesados en la comunicación alternativa. Si bien en ella participan personas que no militan en el FPDS, la relación entre ambos es, como cuenta una de sus miembros, “una relación orgánica”. De esta forma, Prensa de Frente ([www.prensadefrente.org](http://www.prensadefrente.org)) se ha convertido en una importante agencia alternativa de información dedicada, según su *slogan*, a difundir las “noticias de los movimientos populares por el cambio social”. Esto se ve reforzado mediante el envío quincenal de boletines digitales a más de 12.000 suscriptores. Además, desde Prensa de Frente y el FPDS se construyó otra página: “Diario del juicio. Masacre de Avellaneda” ([www.masacredeavellaneda.org](http://www.masacredeavellaneda.org)) dedicada a informar paso a paso los caminos que fue siguiendo el juicio por el asesinato de Kosteki y Santillán, y a denunciar a los responsables políticos y autores intelectuales de la masacre.

En resumen, si *a priori* y en teoría las potencialidades ofrecidas por las TIC a los movimientos sociales en el rubro comunicacional habilitarían una producción de contenidos plural y multidireccionada, capaz de otorgarle una amplia visibilidad a los movimientos, en la práctica, la apropiación de estas potencialidades se rige de acuerdo con los patrones y modos de organización propios de cada movimiento. Así como en el caso de una organización personalista como la FTV el peso relativo de las TIC es muy poco, o como en el Polo Obrero la comunicación digital está en gran medida delegada en el Partido Obrero, donde la dimensión comunicacional ostenta cierto grado de relevancia, las prácticas tecnológicas están más desarrolladas.

## CONCLUSIONES

A partir del estudio del caso de las OTD intentamos problematizar el cruce entre democracia y las TIC. La realidad empírica demuestra que la democratización del acceso a la comunicación excede largamente las cuestiones de acceso y conectividad. De nada sirve instalar computadoras y tender redes de fibra óptica si no se transmiten las competencias necesarias para la decodificación de las TIC y, más aún, si no se tienen en cuenta las realidades socioculturales y las racionalidades culturales desde donde los sectores populares las significan e inscriben con un sentido práctico dentro de su vida cotidiana. En este sentido, una verdadera democratización de las TIC implicará no solamente el desbaratamiento de la desigual distribución de los capitales económicos, culturales y educativos —cuestión imperiosa pero no suficiente—, sino también el procesamiento de las diferencias de carácter simbólico entre quienes comprenden y se apropian de sus ventajas y potencialidades, y quienes se limitan simplemente a operarlas de manera repetitiva y acrítica, tal como se evidencia entre las propias OTD.

La experiencia de los actores colectivos estudiados pone de manifiesto que los sectores populares pueden por sí solos reflexionar y agenciar en torno a la apropiación de las nuevas tecnologías. La capacidad táctica esgrimida por algunas OTD, en términos de acceso al equipamiento y adquisición de habilidades y competencias tecnológicas, evidencia el desencuentro constitutivo existente entre el diseño de las políticas públicas tendientes a la inclusión digital y los modos concretos en que ellas son recepcionadas y resignificadas por parte de los sectores populares. En esta dirección se puede concluir que la acción colectiva contribuye a la superación de la llamada brecha digital tanto de primero como de segundo orden, llegando en algunos casos a plantear estas cuestiones en términos de derechos sociales y culturales universales. En cuanto a las prácticas tecnológicas más difundidas, hay que señalar que son las funciones comunicacionales las que mayor sentido le otorgan a las TIC dentro de la vida cotidiana de las OTD. El aprovechamiento de estas potencialidades les permite sembrar lazos con movimientos afines, cosechar recursos y otorgarle visibilidad a sus acciones por fuera de los circuitos oficiales de información. En

este punto, la importancia asignada a la dimensión comunicacional y la presencia de jóvenes provenientes de las clases medias operan como factores diferenciales en la particular apropiación alcanzada por cada uno de los movimientos estudiados.

En definitiva, cualquier diseño de políticas debe priorizar la contemplación de las representaciones propias de cada grupo para la incorporación y apropiación de las TIC. Es a partir de las necesidades reconocidas subjetivamente y de las prácticas desarrolladas por cada sector —y no sólo las que se objetivan como prioritarias respecto del desarrollo social y cultural— que se puede contribuir a una democratización de la comunicación.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- BENÍTEZ LARGHI, S. (2005a), Entrevista a Informante del MTD Solano, 48 años, responsable del área de prensa, 15 de agosto de 2005.
- (2005b), Entrevista a Informante de Barrios de Pie, 35 años, encargado del área de comunicación, 20 de octubre de 2005.
- (2005c), Entrevista a Informante del MTD La Matanza, 51 años, referente principal, 18 de septiembre de 2005.
- (2005d), Entrevista a Informante de la UTD de General Mosconi, 51 años, encargado de la Oficina Administrativa, 20 de enero de 2005.
- (2006a), Entrevista a Informante del Polo Obrero, 49 años, secretario técnico, 8 de septiembre de 2006.
- (2006b), Entrevista a Informante del MTD La Matanza, 44 años, encargado de la panadería, 16 de mayo de 2006.
- COLECTIVO SITUACIONES (2002), *19 y 20. Apuntes para el nuevo protagonismo social*, Buenos Aires: De Mano en Mano.
- DE CERTEAU, M. (1996), *La invención de lo cotidiano. 1. Artes de hacer*, México: Universidad Iberoamericana.
- FEENBERG, A. (2005), “From Essentialism to Constructivism: Philosophy of Technology at the Crossroads”, en [www.sfu.ca](http://www.sfu.ca). Artículo disponible en [www.hipersociologia.org.ar](http://www.hipersociologia.org.ar), 12 de agosto de 2009.
- FINQUELIEVICH, S. y PRINCE, A. (2007), *El (involuntario) rol social de los cibercafés*, Buenos Aires: Dunken.

- HINE, C. (2004), *Etnografía virtual*, Barcelona: Universitat Oberta de Catalunya (UOC).
- LAGO MARTÍNEZ, S., MAROTIAS, A., MAROTIAS, L. y MOVIA, G. (2006), *Internet y lucha política. Los movimientos sociales en la red*, Buenos Aires: Capital Intelectual.
- LEÓN, O., BURCH, S. y TAMAYO, E. (2005), *Movimientos sociales y comunicación*, Quito: Agencia Latinoamericana de Información (ALAI).
- MASTRINI, G. y BECERRA, M. (2009), *Los monopolios de la verdad*, Buenos Aires: Prometeo.
- MATTELART, A. (2002), *Historia de la sociedad de la información*, Buenos Aires: Paidós.
- MAZZEO, M. (2004), *Piqueteros, notas para una tipología*, Buenos Aires: Fundación de Investigaciones Sociales y Políticas (FISYP) y Manuel Suárez Editor.
- MERKLEN, D. (2005), *Pobres ciudadanos. Las clases populares en la era democrática (Argentina, 1983-2003)*, Buenos Aires: Gorla.
- MOYA, M. (2005), "El acceso (diferencial) a las nuevas tecnologías en condiciones reales de producción y consumo cultural", en *Observatorio de Industrias Culturales del Gobierno de la Ciudad autónoma de Buenos Aires*, núm. 5, Buenos Aires: s/e, pp. 52-58.
- REBÓN, J. (2004), *Desobedeciendo al desempleo. La experiencia de las empresas recuperadas*, Buenos Aires: La Rosa Blindada y Programa de Investigaciones sobre Cambio Social (PICASO).
- RODRÍGUEZ, M. G. (2004), "Medios, protesta y experiencia en Argentina", en *Nómadas*, núm. 20, abril, Bogotá: Universidad Central de Bogotá.
- SVAMPA, M. y PEREYRA, S. (2004), *Entre la ruta y el barrio. La experiencia de las organizaciones piqueteras*, Buenos Aires: Biblos.
- URRESTI, M. (2008), "Paradojas, dudas e insinuaciones. Un debate sobre las nuevas tecnologías de información y comunicación", en *Argumentos*, núm. 9, Buenos Aires: Instituto de Investigaciones Gino Germani.

Fecha de recepción: 1 de diciembre de 2009

Fecha de aprobación: 19 de mayo de 2010